



Lisbon School
of Economics
& Management
Universidade de Lisboa

**MESTRADO EM
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

TRABALHO FINAL DE MESTRADO

DISSERTAÇÃO

ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE PERCEÇÕES E EXPERIÊNCIAS
INDIVIDUAIS DOS ALUNOS ACERCA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA
EM AMBIENTE ACADÉMICO

MARIAALINE DOS SANTOS MOREIRA

ORIENTAÇÃO:

PROFESSORA DOUTORA SOFIA ISABEL COELHO BENTO

OUTUBRO 2024



MESTRADO EM
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE PERCEÇÕES E EXPERIÊNCIAS
INDIVIDUAIS DOS ALUNOS ACERCA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA
EM AMBIENTE ACADÉMICO

MARIAALINE DOS SANTOS MOREIRA

ORIENTAÇÃO:

PROFESSORA DOUTORA SOFIA ISABEL COELHO BENTO

OUTUBRO 2024

MARIA ALINE DOS SANTOS MOREIRA

ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE PERCEÇÕES E EXPERIÊNCIAS
INDIVIDUAIS DOS ALUNOS ACERCA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

RESUMO

A presente investigação tem por objetivo compreender a forma como a comunicação violenta surge no contexto acadêmico e qual a sua influência nas relações pessoais e interpessoais dos alunos. Por ser um tema pouco abordado, o foco está em como a prática de uma comunicação não-violenta pode contribuir na criação de um ambiente educacional mais harmonioso e inclusivo. Assim, este estudo busca entender como os alunos percebem e vivenciam a comunicação violenta na universidade, identificando desafios e oportunidades para promover uma comunicação mais humanizada e não violenta.

Nesse sentido, esta dissertação combina uma análise aprofundada do conceito da Comunicação não-violenta, desenvolvido por Marshall Rosenberg, com um conjunto de outros conceitos e modelos sobre comunicação. Este estudo foi realizado no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) com a implementação do projeto “Casulo”, que buscou sensibilizar os estudantes universitários para os princípios da CNV.

A aplicação do questionário foi o principal instrumento na coleta de dados para identificar e analisar experiências pessoais e padrões de violência entre os alunos e professores. A partir da recolha, do tratamento e da análise dos dados foi possível obter dados relevantes sobre a percepção e a prática dessa abordagem comunicativa, sublinhando a necessidade de implementar estratégias de Comunicação não - violenta (CNV) como prática regular na instituição de ensino para prevenir e mitigar qualquer tipo de violência. Promovendo assim uma melhoria na qualidade das interações diárias, e contribuindo para a formação de indivíduos mais conscientes e preparados para a convivência em sociedade.

Palavras-Chave: Comunicação Não-Violenta, relacionamentos intrapessoais, ambiente acadêmico, violência verbal, discriminação, inclusão.

ABSTRACT

The present investigation aims to comprehend the emergence of violent communication within the academic context and its influence on students' personal and interpersonal relationships. Given the limited discourse on this topic, the focus is on how such practices can contribute to fostering a more harmonious and inclusive educational environment. Consequently, this study seeks to elucidate how students perceive and experience violent communication at the university, identifying challenges and opportunities to promote more humanized communication.

This dissertation integrates an in-depth analysis of the concept of Nonviolent Communication (NVC), as developed by Marshall Rosenberg, with a comprehensive review of scientific and academic literature from various authors. The study was conducted at the Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) through the implementation of the “Casulo” project, which aimed to disseminate the principles of NVC among students via awareness activities.

The primary instrument for data collection was a questionnaire designed to identify and analyse personal experiences and patterns of violence among students and faculty.

The data collection and analysis yielded valuable *insights* into the perception and practice of this communicative approach, underscoring the necessity of implementing NVC strategies as a regular practice within the educational institution to prevent and mitigate any form of violence. This, in turn, promotes an enhancement in the quality of daily interactions and contributes to the development of more conscious individuals, better prepared for societal coexistence.

Keywords: Nonviolent Communication, interpersonal relationships, academic environment, verbal violence, discrimination, inclusion

ÍNDICE

Resumo.....	i
Abstract	ii
Índice de tabelas	iv
Índice de gráficos	iv
Índice de figuras	iv
Agradecimentos.....	v
Lista de abreviaturas, siglas e símbolos	vi
1. Introdução.....	1
2. Enquadramento teórico.....	3
2.1 Princípios fundamentais da Comunicação não-violenta	4
2.2 Modelos de comunicação e CNV	6
2.3 Formas de violência em espaço académico	11
2.4 Impacto da CNV na saúde mental e bem-estar	12
2.5 Desafios e oportunidades na promoção da CNV em contexto académico.....	13
3. Aspetos éticos e de planeamento	15
4. Metodologia.....	15
4.1 Construção do projecto Casulo no ISEG	16
4.2 Questionário.....	17
4.3 Recolha e tratamento dos dados.....	18
5. Discussão dos resultados	19
6. Análise de confiabilidade	29
7. Considerações finais.....	30
8. Limitações e recomendações	31
9. Referências bibliográficas	33
10. Anexos.....	38
Anexo I – Parecer da Comissão de Ética	38
Anexo II – Formulários de Submissão à Comissão de Ética	39
Anexo III – posters e conteúdos para divulgação do projeto.....	45
Anexo IV – Questionário enviado aos alunos.....	48

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela I. Caracterização dos estudantes que participaram deste estudo.....	20
Tabela II. Aplicação da CNV pelos estudantes	21
Tabela III. Relato dos estudantes sobre formas de violência praticados por colegas	22
Tabela IV. Relato dos estudantes sobre formas de violência praticados por docentes	24
Tabela V. Impacto na saúde mental e desempenho acadêmico	25
Tabela VI. Percepções dos alunos acerca das iniciativas da universidade em favor da CNV... 27	
Tabela VII. Resumo de processamento de casos (SPSS)	29
Tabela VIII. Estatísticas de confiabilidade (SPSS)	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I. Nível de conhecimento e aplicação da CNV pelos estudantes.....	20
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de comunicação de Aristóteles	7
Figura 2. O modelo de Lasswell.....	7
Figura 3. Modelo de comunicação de Shannon e Weaver.....	7
Figura 4. Modelo de comunicação de Osgood e Schramm	8
Figura 5. Modelo de comunicação de Westley e Maclean	9
Figura 6. Modelo transacional de comunicação.....	10
Figura 7. Modelo Helicoidal de Dance	10
Figura 8. Principais tópicos identificados a partir da análise dos dados	19

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me agraciou a realizar tal conquista, que foi concluir este Mestrado.

Agradeço ao meu esposo, por todo seu apoio e compreensão durante este processo, me incentivando a nunca desistir.

Agradeço à colega de curso Mafalda Marques, por ter aceitado realizar o trabalho de campo comigo, todo o seu contributo e partilha de conhecimento foi de imenso valor.

Agradeço a todos os profissionais do ISEG - *Lisbon School of Economics & Management*, pelo apoio institucional e pelas facilidades, período em que tive a oportunidade de conviver com culturas diversas que me trouxeram amadurecimento e um maior preparo para o ambiente profissional.

Agradeço à Professora Doutora Sofia Isabel Coelho Bento por sua orientação.

E por fim agradeço a todos os alunos que responderam ao questionário, permitindo assim que fosse possível tirar as conclusões pretendidas.

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

CNV: Comunicação Não-Violenta

GRH: Gestão de Recursos Humanos

RH: Recursos Humanos

ISEG: Instituto Superior de Economia e Gestão

SPSS: *Statistical Package for the Social Science*

1. INTRODUÇÃO

A comunicação desempenha um papel muito importante nas interações interpessoais, principalmente na gestão de conflitos e na troca de conhecimentos, influenciando diretamente as relações de todos os envolvidos numa comunidade específica (Shapiro, 2004). Por vezes, uma comunicação ineficaz traz consequências negativas, tais como conflitos, mal-entendidos e julgamentos que não só prejudicam a qualidade das relações como impactam negativamente na aprendizagem e no desenvolvimento dos indivíduos (Ribeiro et al., 2022).

As técnicas de Comunicação não-violenta contribuem positivamente na Gestão de Recursos Humanos (GRH), uma vez que promovem a empatia, escuta ativa, permitindo que os estudantes e profissionais de RH compreendam as perspectivas e necessidades dos outros a um nível profundo, transmitindo informações de forma clara, garantindo que as necessidades são ouvidas e compreendidas. Assim como, também permitem o desenvolvimento de competências de resolução de conflitos que são cruciais para cultivar relações positivas (Nikolaou, 2018), criar confiança e a promover uma cultura inclusiva, beneficiando grandemente as suas futuras carreiras em Recursos Humanos.

Na sociedade atual, é possível perceber que a comunicação violenta se tornou uma preocupação mais frequente, especialmente devido ao crescente interesse aos meios de comunicação social. Para além das consequências mais visíveis de violência, há também outras consequências que não são fáceis de identificar de imediato. Ou seja, existem consequências sociais, emocionais e psicológicas associadas, muitas das quais têm efeitos negativos e duradouros na pessoa. Pelo que, prevenir este tipo de violência, implica medidas que vão para além dos protocolos formais, e ainda existe pouca literatura que aborde a forma como os profissionais podem desenvolver estratégias de prevenção (Volungis & Goodman 2017).

Terepyshchy (2019), explica que a educação não consiste apenas em aprender os factos, mas também, acima de tudo, em mostrar como é importante eliminar qualquer forma de violência. Terepyshchy também defende a ideia que as pessoas devem deixar de ver a educação através das lentes distorcidas da ideologia da violência e aprender a vê-la no espelho da filosofia da não-violência. O que nos leva a entender que a missão do educador nesta situação é encorajar os alunos a olharem para a sua prática quotidiana à luz dos princípios e métodos da não violência, fomentando uma cultura de coexistência mais pacífica.

Nas instituições de ensino, a necessidade de abordar os efeitos da violência no desenvolvimento acadêmico e no comportamento pró-social torna-se cada vez mais evidente, o que pode eliminar obstáculos e barreiras à motivação. Assim, os alunos terão mais possibilidades de experimentar emoções positivas de inclusão, segurança, estabilidade e previsibilidade, que são fundamentais para o progresso acadêmico e comportamentos saudáveis (McGaha-Garnett, 2013).

Neste contexto, Pelizzoli (2012) mostra-nos que a abordagem da Comunicação não-violenta (CNV) surge como uma ferramenta eficaz para promover uma comunicação mais autêntica e saudável para construir um ambiente pedagógico transformador. Assim, é possível desenvolver uma inteligência relacional em forma de linguagem, tocando em virtudes fundamentais da vida social e dos grupos, trazendo-nos consciência das nossas necessidades e capacidade de conexão.

Rosenberg (2006) refere que é preciso muita energia e consciência para reconhecer e transformar o aprendizado cultural destrutivo em pensamentos e atitudes que valorizem e sirvam a propósitos da vida, o que requer competências para lidar com as necessidades e a capacidade de entrar em contato com nós mesmos. Rosenberg nos explica que a prática da CNV é capaz de aumentar nossa consciência sobre o condicionamento cultural que nos influencia a todo o instante e nos encorajar a separar a observação da avaliação, reconhecendo as necessidades que dão forma aos nossos sentimentos e a expressar nossos pedidos em linguagem clara e proativa. (Rosenberg, 2006, p.235)

Em suma, esta investigação une os princípios teóricos de Marshall Rosenberg (2006) e outros autores que exploram os pilares da CNV, e suas implicações práticas no contexto acadêmico. O objetivo principal é a explorar as percepções e experiências individuais dos alunos sobre o impacto da comunicação violenta em ambiente acadêmico, bem como identificar os desafios e oportunidades para incentivar uma comunicação mais humanizada.

As fases desta investigação iniciaram com a construção e implementação do projeto “Casulo”, que visa não só expandir o entendimento dos princípios e as técnicas da CNV, mas também fornecer recomendações tangíveis para a construção de um ambiente acadêmico mais harmonioso e inclusivo. Assim, foi possível obter uma visão mais detalhada sobre as atitudes e interações entre os alunos relacionadas ao conteúdo deste estudo, em toda a sua diversidade.

Na fase de discussão das estratégias de mobilização e de divulgação do projeto, foram abordadas diversas práticas para maximizar o impacto positivo do projeto. Para a divulgação e a mobilização, tivemos o apoio da Associação MAIS – *More Awareness In Society*, utilizando suas redes sociais para divulgar conteúdos sobre os princípios da CNV, sensibilizando o maior número de alunos possíveis. Posters foram desenvolvidos e estrategicamente colocados em áreas de circulação dos alunos, descrevendo os principais conceitos da CNV.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O conceito da CNV foi desenvolvido pelo psicólogo Marshall Rosenberg. Trata-se de uma abordagem que visa promover a resolução pacífica de conflitos e aprimorar a comunicação interpessoal. Rosenberg defende a ideia de que, por meio da empatia e da compreensão das necessidades humanas, podemos comunicar de maneira mais eficaz e construtiva (Rosenberg, 2006). Sua contribuição para a área da comunicação interpessoal e resolução de conflitos é amplamente reconhecida e continua a influenciar positivamente pessoas e organizações em diversos contextos e em vários lugares do mundo (Azgin, 2018).

Na estrutura de uma organização, todas as relações têm por base a comunicação. Esta é extremamente importante para o estabelecimento de relações eficazes e justas entre funcionários e gestores. A qualidade desta comunicação influencia o funcionamento de toda a organização, possibilitando o bom desempenho individual e a melhoria através da correção de erros, e da formação de pessoal orientada para os objetivos assumidos (Bordean, 2011).

Deste modo, as competências de comunicação interpessoal tornaram-se uma necessidade no cenário atual. Os indivíduos devem ter habilidade de transmitir os seus pontos de vista sem ofender ou magoar ninguém. Assim, compreende-se que a comunicação não se resume apenas às palavras que usamos, mas também a maneira como falamos, a linguagem corporal e, acima de tudo, a eficácia com que se ouve, tendo em conta a cultura e o contexto (Ansari, A. 2021).

As técnicas da CNV assumem um papel muito importante na gestão de recursos humanos e na construção de uma cultura organizacional saudável, permitindo que os estudantes e profissionais de RH compreendam as perspectivas e as necessidades dos outros a um nível profundo (Braga, 2018). Pelo que, ao incorporar a CNV na cultura organizacional, as organizações estão mais bem preparadas para enfrentar desafios e alcançar objetivos comuns, que é essencial para o sucesso a longo prazo. Para além disto, podem criar uma atmosfera de respeito e confiança, que não só melhora a comunicação interna, mas também a produtividade e a inovação (Monteiro et al, 2020).

Líderes que praticam a CNV são capazes de entender as necessidades, os desejos e as aspirações das equipas quanto à gestão de carreiras e a avaliação de desempenho, fornecendo um feedback claro, respeitoso e centrado no comportamento e nas competências. Assim, é possível criar um ambiente onde os indivíduos se sentam seguros para discutir suas fraquezas e pontos de melhoria, facilitando o alinhamento entre os objetivos individuais com as metas organizacionais, garantindo um planeamento de carreira mais personalizado e motivador (Museux, 2016; Adriani et al, 2024).

Nesse sentido, a educação universitária, como área prioritária da vida social, contribui para a formação desses recursos humanos, pelo que, desenvolver competências de comunicação é muito importante para a evolução profissional do aluno. Considerando o facto de a comunicação na área da educação ser muito complexa, é importante que os alunos tenham o seu potencial valorizado e sejam frequentemente envolvidos em atividades de intercomunicação para que se tornem mais autoconfiantes e melhorem as suas capacidades de comunicação (Sirbu et al 2015).

2.1 OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A CNV é considerada um método baseado em competências de linguagem e comunicação desenvolvido por Marshall Rosenberg, cujo objetivo final é uma comunicação empática. Rosenberg explica a CNV como uma forma de comunicação que leva um ser a entregar-se de coração, criando uma conexão consigo mesmo e com os outros (Rosenberg, 2006). Esta abordagem nos ensina a termos relacionamentos mais autênticos e é sustentada em quatro pilares essenciais:

- **Observação:** Saber observar os fatos sem julgamento ou avaliação (culpa, insulto, diagnóstico, crítica, depreciação, rotulação, etc.), esta observação deve ser baseada em coisas específicas do momento e contexto.
Ex: "Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião." (Rosenberg, 2006, p.60)
- **Sentimentos:** Identificação dos sentimentos em relação aos fatos observados, neste passo, é importante que haja transparência nas emoções e sentimentos. Expressar os sentimentos não pode ser visto como um sinal de fraqueza, mas sim, assumir responsabilidade, honestidade e controlo no que diz respeito aos próprios sentimentos.
Ex: "Sinto-me triste." (Rosenberg, 2006, p.70).
- **Necessidades:** Reconhecimento das necessidades ligadas aos sentimentos identificados, compreendendo se as expressões negativas ou ameaçadoras do outro estão coladas às necessidades não satisfeitas.
Ex: "Fiquei desapontado quando não apareceste, porque queria conversar sobre algumas coisas que me estavam a incomodar." (Rosenberg, 2006, p.81).

- **Pedido:** Elaboração de pedidos claros, específicos e concretos para enriquecimento da vida. Neste passo é importante saber a diferença entre o pedido e a exigência, pois, a exigência é uma ordem, que traz geralmente em si elementos de violência verbal, humilhação entre outros.

Ex: " Gostaria que você me dissesse uma coisa que eu fiz de que você gostou." (Rosenberg, 2006, pp.130).

A utilização destas quatro componentes fomenta nos envolvidos uma vontade genuína de colaborar e praticar a empatia, anulando a necessidade de ataque, gerando bem-estar e harmonia em qualquer ambiente, seja familiar, acadêmico ou profissional (Rosenberg, 2006). Rosenberg salienta que a CNV também pode funcionar com a aplicação de dois passos básicos: perguntar ou expressar sentimentos e necessidades. Para o fazer, pode ser útil utilizar quadros que ilustrem os sentimentos e as necessidades humanas universais, por exemplo:

- Sentimentos: assustado, perturbado, zangado, descontente, confuso, aborrecido, embaraçado, magoado, triste, tenso;
- Necessidades: conexão, ligação, respeito, honestidade, confiança, segurança, facilidade, autonomia, sentimento, aprendizagem;

Nesse sentido, a CNV tem como veículo principal a boa comunicação. Na prática, é uma ferramenta muito poderosa para usar em âmbitos de grupo, família, encontros, resolução de conflitos, mediação, conciliação, círculos de conversas. Cabe dizer ainda que, é uma filosofia prática bem fundamentada, e um método amplamente testado que vem se expandindo aos poucos no mundo (Pelizzoli .2012).

Alguns estudos salientam que os conceitos da CNV são considerados fáceis de compreender, mas muito mais difíceis de pôr em prática, especialmente quando se trata de problemas stressantes da vida real (Nosek e Durán, 2017). Isto pode dever-se ao facto de os sentimentos e as necessidades serem muitas vezes difíceis de identificar e exigirem confiança entre as partes para serem partilhados abertamente (Burlison et al., 2012).

De acordo com o criador deste conceito Rosenberg (2006), a CNV é um método que tem o foco no aumento da empatia e melhoria da qualidade dos relacionamentos interpessoais, nos trazendo uma nova visão sobre diversas áreas de forma mais humanizada, tendo em conta que a felicidade do ser humano está diretamente ligada aos seus relacionamentos saudáveis construídos ao longo da vida.

2.2 MODELOS DE COMUNICAÇÃO E CNV

A importância dos modelos de comunicação é destacada ao demonstrar como são essenciais para entender e analisar os processos comunicativos. Pois, estes modelos facilitam a compreensão das interações e a eficácia das estratégias de comunicação, sendo fundamentais para melhorar a comunicação em diversos contextos. (Sampaio, 2001).

Vários autores discutem os modelos de comunicação lineares, interativos e transacionais. Os modelos lineares focam-se na comunicação unidirecional, em que o emissor envia uma mensagem ao recetor sem feedback imediato, sendo úteis para simplificar a comunicação e mostram a importância de clarificar mensagens. O Modelo de Comunicação de Aristóteles é um dos modelos mais antigos e considera o **emissor** como o elemento mais importante e responsável por passar uma mensagem ao **recetor**. Assim, nesse modelo (fig.1) Aristóteles postula três componentes centrais para o processo de comunicação: o orador, o discurso e o ouvinte (Bonini, 2003).

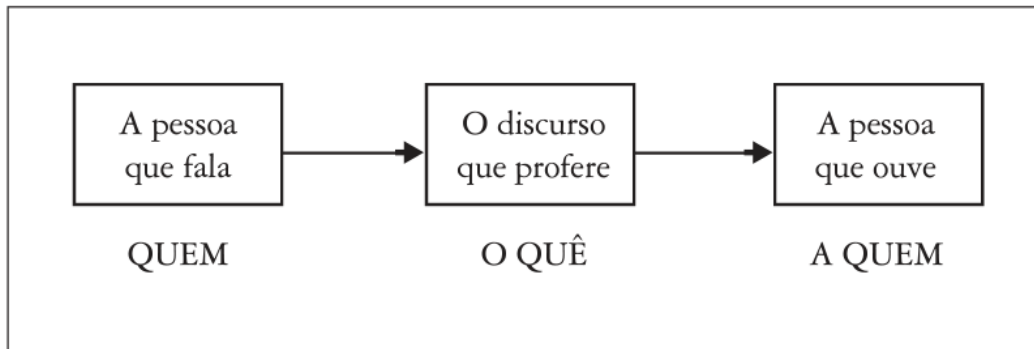
Na década de 30, o Modelo de Comunicação de Lasswell ganha notoriedade e centra-se na transmissão de uma mensagem e o seu efeito. Nesse modelo (fig.2) a comunicação não é definida apenas como transferência, mas também como influência (Martins, 2017).

A noção de **emissor**, o **canal**, o **recetor**, e o **ruído** foi conduzida no modelo de Shannon e Weaver, como elementos principais para entender problemas como mal-entendidos ou falhas na comunicação (Al-Fedaghi, S. 2012). Neste modelo (fig. 3), a informação é entendida como medida da liberdade de escolha na seleção de uma mensagem, não devendo ser confundida com o significado. Este modelo apresenta cinco componentes, sendo eles: fonte de informação, transmissor, canal, recetor e destino (Bonini, 2003).

O grande desafio dos estudiosos posteriores a Shannon e Weaver era conseguir adaptar o modelo para explicar a comunicação humana. Com este objetivo, Berlo desenvolveu um modelo adaptado, composto de seis componentes, sendo eles: fonte, mensagem, codificador, canal, decodificador, recetor. O aspeto mais relevante deste modelo é o modo como define o componente “canal”, especificando-o em três sub-conceitos (Bonini, 2003):

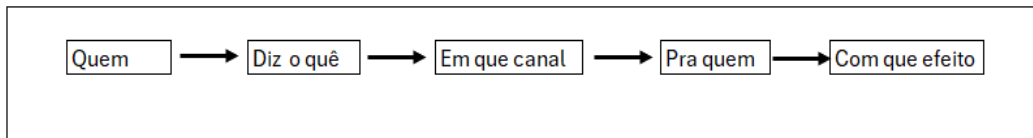
- 1) Mecanismos de ligação: audição, olfato, visão, tato, olfato, etc.
- 2) Veículo: Primário (onda sonora, sensação, etc); secundário (rádio, telefone, jornais, etc)
- 3) Transportador (ar, água, terra, etc)

Figura 1: Sistema de comunicação de Aristóteles



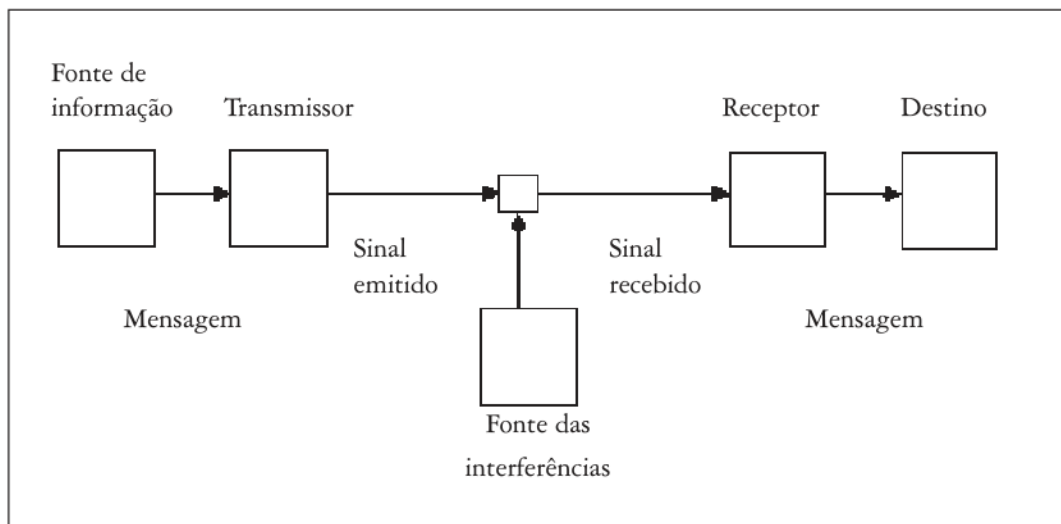
Fonte: Bonini (2003, p. 70).

Figura 2: O modelo de Lasswell



Fonte: Martins (2017, seção A, capítulo 3)

Figura 3: Modelo de comunicação de Shannon e Weaver



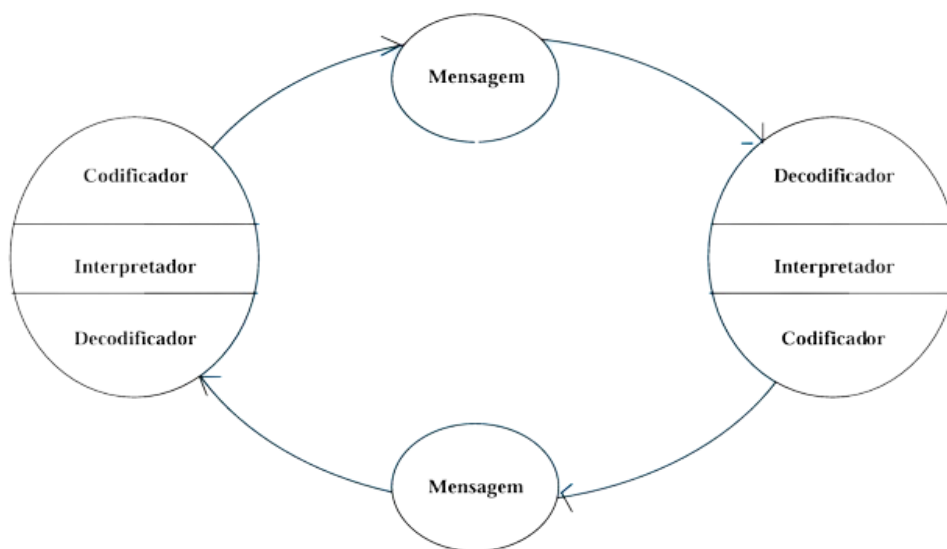
Fonte: Bonini (2003, p.71)

Os modelos interativos, como os de Osgood-Schramm e Westley e Maclean, introduzem a comunicação bidirecional, na qual há troca de feedback entre o emissor e o recetor. Estes modelos consideram fatores como o campo de experiência dos comunicadores, ou seja, o contexto cultural e histórico que influencia a interpretação das mensagens, e são usados em comunicações mediadas, como conversas telefônicas ou cartas (Martins, 2017).

O Modelo de Osgood e Schramm (fig. 4) descreve a comunicação como um processo circular e contínuo, no qual o **emissor** é, ao mesmo tempo decodificador, interpretador e codificador, enquanto o **recetor** descodifica, interpreta e codifica novamente, encaminhando a mensagem novamente. Ambos os lados interpretam a mensagem, sendo a troca de feedback essencial (Martins, 2017 & Mendonça et al, 2006).

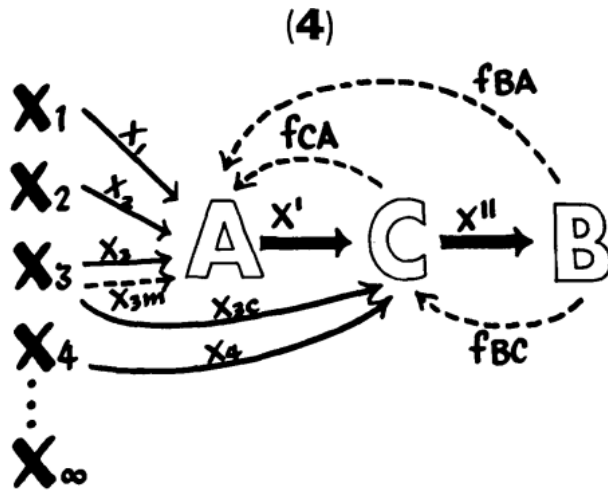
O Modelo de Westley e Maclean sugere que a comunicação começa não com o emissor, mas com eventos do ambiente que provocam a necessidade de comunicar. O modelo inclui *gatekeepers* (editores de mensagens) e feedback para ajustar o processo comunicativo (Martins, 2017).

Figura 4: Modelo de comunicação de Osgood e Schramm



Fonte: Martins (2017, seção A, capítulo 4)

Figura 5: Modelo de comunicação de Westley e Maclean

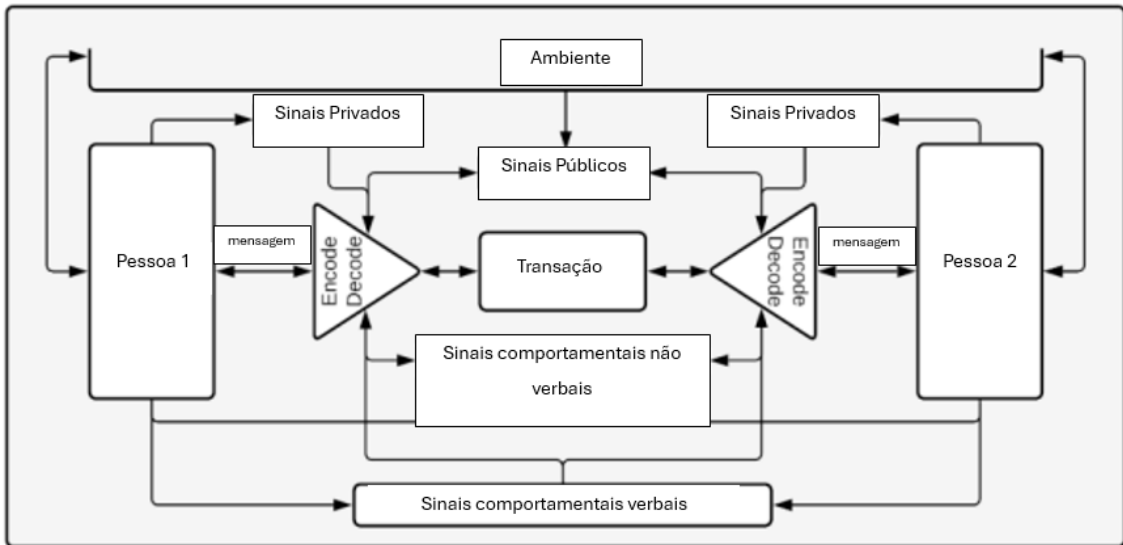


Fonte: Westley & MacLean (1957, p. 9)

Já os modelos transacionais, como os de Barnlund e Dance, apresentam a comunicação como um processo dinâmico, recíproco e contínuo, onde o emissor e o recetor partilham responsabilidades na criação e interpretação da mensagem. A comunicação, aqui, é influenciada por fatores contextuais e barreiras, como o "ruído" ou distrações. No Modelo Transacional de Barnlund (fig.6), a comunicação é vista como um processo simultâneo e contínuo, onde o emissor e o recetor são igualmente responsáveis pela criação e interpretação da mensagem. A comunicação é influenciada por pistas verbais e não verbais, bem como pelo ambiente e contexto (Martins, 2017).

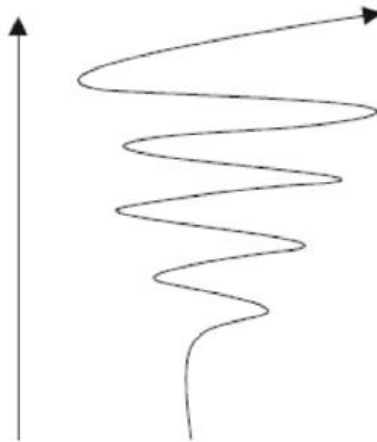
O Modelo Helicoidal de Dance representa a comunicação como um processo em espiral, que nunca se repete exatamente da mesma forma. Cada ato comunicativo é uma expansão de experiências e conhecimentos anteriores, tornando o processo cada vez mais complexo (Martins, 2017).

Figura 6: Modelo transacional de comunicação.



Fonte: Lagos et al (2021, p.397)

Figura 7: Modelo Helicoidal de Dance



Fonte: Martins (2017, seção A, capítulo 6)

Relacionar estes modelos com a CNV e à cultura organizacional, permite entender diferentes contextos de comunicação e a influência da cultura organizacional na forma em que as mensagens são transmitidas e recebidas, especialmente em contextos interculturais. Portanto, compreender estes modelos de comunicação pode ajudar a fortalecer práticas de CNV permitindo preparar estratégias essenciais para uma comunicação mais eficaz.

2.3 FORMAS DE VIOLÊNCIA EM ESPAÇO ACADÊMICO

O ambiente acadêmico, como qualquer outro, pode apresentar padrões de violência invisível e visível por comportamentos seja dos alunos, docentes e/ou colaboradores. Comportamentos, estes, vão além da violência com força física, transcendem o entendimento do senso comum. Estas formas de violência manifestam-se através de conflitos dentro e fora da sala de aula, vandalismo, brincadeiras ofensivas entre pares, *bullying*, entre outras ações que são realizadas no nosso dia-a-dia, por nós e pelos outros. Parte desses comportamentos podem estar associados ao convívio familiar: decorrente de uma infância agressiva, levando-os a procurar resolver com violência verbal ou física os problemas que enfrentam, não respeitando o outro (Ribeiro et al., 2022).

Vários estudos, como o de Hong et al (2012), tem mostrado como essas formas de violência podem representar uma ameaça à aprendizagem e ao bem-estar de todos os envolvidos, o que dificulta a motivação, a participação e fomenta o sentimento de insegurança e ansiedade. Para além de afetar os relacionamentos, a confiança entre alunos, professores e funcionários também é prejudicada, ou seja, ao invés de fomentar um senso de comunidade e sentimento de pertença, acaba por alimentar um ambiente hostil.

Além disso, compromete também a segurança psicológica, o que impede que os membros acadêmicos expressem as suas ideias livremente ou consigam pedir ajuda quando necessário. Isso pode criar barreiras à participação ativa e contribuir para o isolamento social e emocional, exacerbando ainda mais os problemas de saúde mental. Ao usar uma abordagem violenta, não construtiva, ferimos necessidades e sentimentos do outro, criamos problemas e negamos aquilo que desejamos para nós e que é condição básica para o entendimento. Para isto, na comunicação, é preciso entender que as expressões negativas ou ameaçadoras do outro estão coladas às necessidades não satisfeitas, de toda ordem. (Pelizzoli, 2012).

Estes problemas não são isolados ou superficiais, encontram-se enraizados na cultura institucional. Se a comunicação violenta não for abordada adequadamente pode tornar-se normativa, perpetuando ciclos de violência e reforçando comportamentos nefastos (Rosenberg e Eisler, 2003).

Um exemplo desses problemas é a falta de representatividade, pois, quando certos grupos étnicos, culturais, de gênero ou socioeconômicos não são adequadamente representados no corpo docente, na administração, os estudantes desses grupos podem ter dificuldades de se identificar com o ambiente acadêmico e em encontrar modelos e referências relevantes para a sua própria experiência (Keane et al., 2015). Além disso, a presença de preconceitos e estereótipos pode criar um ambiente hostil para grupos minoritários, resultando em discriminação e tratamento desigual (Eşi, 2010). Isso não apenas prejudica o bem-estar emocional dos estudantes afetados, mas também compromete a qualidade do ambiente de aprendizagem como um todo.

Outro exemplo são as intolerâncias às diferenças linguísticas, culturais e de *background* que dificultam a interação entre estudantes, professores e funcionários, prejudicando o fluxo de informação e o engajamento acadêmico. Essas barreiras podem levar a mal-entendidos, conflitos e uma sensação de exclusão para alguns membros da comunidade (Bash, 2009).

Assim, é necessário um compromisso de todos os membros da comunidade acadêmica para promover uma cultura de comunicação construtiva. Isso inclui a implementação de políticas e práticas que incentivem espaços seguros onde todos se sintam valorizados e respeitados, e onde o diálogo aberto e honesto seja incentivado (Rosenberg e Eisler, 2003).

Em suma, é fundamental investir em programas de educação que promovam habilidades de comunicação eficazes e sensibilidade interpessoal. Isso não só capacita os membros da comunidade acadêmica a lidar com conflitos de forma construtiva, mas também cria um ambiente onde todos se sintam valorizados e respeitados (Ndethiu, 2021).

2.4 IMPACTO DA CNV NA SAUDE MENTAL E BEM ESTAR

O espaço universitário vem se tornando um ambiente diversificado com a entrada de jovens negros, estrangeiros, trabalhadores, alunos provenientes de escolas públicas, pertencentes às classes sociais menos favorecidas. Estes jovens, quando decidem ingressar no ensino superior são confrontados por uma “fase de transição”, ruturas, crises e sentimentos mistos, que influenciam o desenvolvimento da sua identidade, na qual um conjunto de alterações (psicológicas, biológicas, ambientais, cognitivas) podem pôr em causa o seu equilíbrio psicológico, físico e social (Azevedo et al, 2021).

A saúde mental e o bem-estar dos estudantes também foi afetada significativamente pela pandemia (COVID-19), indicando um aumento no nível de estresse, ansiedade e depressão, exacerbados pela incerteza acadêmica e profissional, bem como pelo isolamento social. Além

disso, as dificuldades financeiras e preocupações com a saúde física aumentaram a pressão sobre esses jovens, resultando num desgaste emocional e psicológico (Copeland et al ,2021).

Copeland et al (2021) ainda reforça que para mitigar os efeitos a longo prazo da pandemia na saúde mental dos estudantes, as instituições de ensino superior devem continuar a investir em recursos de saúde mental e bem-estar. Isso inclui não apenas o suporte psicológico direto, mas também iniciativas que promovam um ambiente de aprendizagem mais inclusivo e flexível, capaz de atender às necessidades diversas dos estudantes. Essa colaboração entre funcionários, docentes e profissionais de saúde mental é essencial para desenvolver estratégias que ajudem os estudantes a restabelecer o equilíbrio e alcançar sucesso em sua vida pessoal e profissional.

Essa capacidade de ajudar os indivíduos a lidar de maneira mais construtiva com os conflitos e desafios é um aspecto muito importante da CNV. Pois, ao expressar suas próprias necessidades e ouvir ativamente as necessidades dos outros, é possível construir laços mais fortes e genuínos, promovendo assim um senso de pertencimento e conexão em suas relações (Rosenberg & Chopra, 2015).

De modo geral, é possível afirmar que uma comunicação mais aberta e honesta afeta positivamente a motivação quando as mensagens são transmitidas e percebidas corretamente, pois a comunicação tem uma forte componente relacional entre os indivíduos envolvidos, estimulando a cooperação, um bom relacionamento em equipa e um maior aprendizado (De Almeida et al., 2017).

2.5 DESAFIOS E OPORTUNIDADES NA PROMOÇÃO DA CNV EM CONTEXTO ACADÊMICO

Há uma grande responsabilidade por parte das instituições de ensino na promoção da comunicação não-violenta em sociedade. Ao incorporar princípios e práticas de comunicação eficaz em seus currículos e ambientes escolares, podem capacitar os alunos a reconhecerem e gerenciarem suas emoções, bem como compreender as emoções do outro. Isso contribui para a criação de um espaço acadêmico mais empático e inclusivo, onde os alunos se sintam seguros para se expressar sem medo de julgamento ou retaliações (Misra, 2020).

Investigações de grande escala confirmam que a formação em CNV é facilmente adotada e que o seu efeito na empatia é positivo e mensurável a curto prazo. Num estudo que integrou a

CNV no currículo de formação de médicos juniores, em sessões práticas durante dois dias, Beard et al. (2009) constataram que estes médicos melhoraram as suas competências de comunicação.

Little, (2008) mostra que em algumas horas, os participantes treinados em CNV relataram maior honestidade e empatia, habilidades de resolução de conflitos, bem como uma maior consciência dos sentimentos e necessidades. Noutro estudo, verificou-se que, após uma formação sobre CNV, os estudantes universitários com idades compreendidas entre os 18 e os 29 anos referiram ser mais recetivos a uma comunicação interpessoal positiva e menos agressivos verbalmente. Mostraram-se igualmente com uma maior compreensão dos princípios da não-violência, do respeito por si próprio, da responsabilidade, da igualdade e da compaixão (Blake, 2002).

Deste modo, observa-se que as instituições académicas, ao integrar a CNV em suas políticas e práticas disciplinares, criam uma cultura de respeito mútuo e tolerância, onde a diversidade de opiniões e perspectivas são valorizadas e celebradas. Tais medidas reduzem a violência e o *bullying*, mas também fortalecem o sentido de responsabilidade e de comunidade entre os alunos (Rosenberg e Eisler, 2003).

Cotten, G. (2017), sublinha a urgência dos sistemas educativos promoverem a transformação dos alunos e, em última análise, da sociedade, proporcionando aos alunos abordagens de aprendizagem que estimulem uma comunicação autêntica e solidária. Nesse sentido, é importante desenvolver diretrizes e em políticas institucionais que incentivem e promovam uma cultura de paz, como por exemplo, a inclusão da CNV em códigos de conduta, em políticas de resolução de conflitos e programa de acolhimento para novos alunos e funcionários.

A diversidade no espaço universitário enriquece a experiência de aprendizagem, trazendo uma variedade de perspectivas, experiências e conhecimentos para as discussões, proporcionando uma nova maneira de ver o mundo e de resolver problemas sociais, económicos e políticos (Banks, 2015). Para que essa diversidade seja verdadeiramente valorizada, é essencial promover uma comunicação que reconheça e respeite as diferenças individuais. A CNV oferece ferramentas para isso, incentivando o diálogo aberto e a compreensão mútua, mesmo havendo pontos de vista discordantes (Rosenberg, 2006).

Ao reconhecer e valorizar a diversidade de experiências, perspectivas e identidades no espaço universitário, a CNV pode ser utilizada como uma ferramenta para fortalecer os laços e promover uma cultura de respeito mútuo e inclusão (Koopman, & Seliga, 2021). Assim, a sensibilização e formação em CNV para estudantes, professores e funcionários, como por exemplo, grupos de discussão, fóruns online por profissionais treinados em CNV, permite criar espaços seguros e acolhedores para o diálogo aberto e honesto sobre questões relacionadas à diversidade, conflito e comunicação (Rosenberg e Eisler, 2003).

Somos por excelência seres de comunicação e no encontro comunicativo com os outros, descobrimos quem somos, nos compreendemos, crescemos em humanidade, mudamos para melhor e nos tornamos fator de transformação da realidade em que vivemos (da Silva, 2002). De acordo com o que disse Marshal Rosenberg (2006), a comunicação não deve ser somente utilizada para pacificar relações familiares e profissionais, a CNV nasceu para promover transformação social.

3. ASPETOS ÉTICOS E DE PLANEAMENTO

No mês de maio de 2024, foi obtida autorização da comissão de ética do ISEG para a aplicação desta investigação. Não existe nenhuma ligação profissional ou pessoal geradoras de conflito de interesse para a realização desta investigação.

O processo de envio dos questionários, a discussão das estratégias de mobilização, a divulgação e conscientização iniciaram-se logo na sequência da obtenção da autorização da comissão de ética, de modo que permitisse que a recolha de dados fosse concluída no presente ano letivo 2024/2025. No que se refere ao questionário, o tempo despendido pelos participantes não ultrapassou os 10 minutos. Nenhum dado permitiu identificar os participantes e nenhum dos conteúdos abordados conteve riscos de causar perturbação ou constrangimento aos participantes.

4. METODOLOGIA

Este trabalho de investigação apresenta-se como um estudo exploratório acerca da CNV no contexto académico. A abordagem usada foi essencialmente quantitativa, com a aplicação de um questionário como principal instrumento na recolha de dados. Para que todos os alunos tivessem acesso ao questionário, afixamos posters, com o *QR code* e link, nas áreas de maior circulação dos alunos.

A população estudada é constituída pelos estudantes de Licenciatura do ISEG no ano letivo de 2023/24. As fases desta investigação iniciaram com a construção e implementação do projeto “Casulo”, que visa não só expandir o entendimento dos princípios e técnicas da CNV, mas também fornecer inspirações práticas para a construção de um ambiente académico mais inclusivo. Assim, foi possível obter uma visão mais detalhada sobre as perceções e as interações entre os alunos relacionadas à CNV.

A partir da recolha, tratamento e análise dos dados foi possível obter sugestões valiosas sobre a perceção e a prática dessa abordagem comunicativa, sublinhando a necessidade de

implementar estratégias da CNV como uma prática regular na instituição de ensino para prevenir e mitigar qualquer tipo de violência.

4.1 CONSTRUÇÃO DO PROJETO CASULO NO ISEG

O projeto Casulo constitui a âncora deste estudo e a partir do qual se desenvolveu posteriormente o questionário. O projeto foi desenhado com base nos princípios de Marshall B. Rosenberg (2006) para reforçar a importância da CNV e o seu impacto na nossa sociedade, na motivação e bem-estar. Trata-se de um projeto piloto, idealizado por mim e pela minha colega do curso de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos do ISEG, Mafalda Marques. O objetivo principal era propor uma iniciativa real à comunidade estudantil do ISEG sobre o que é a CNV e o desenvolvimento de competências de comunicação.

O projeto Casulo é uma das primeiras iniciativas realizadas no ISEG a abordar o tema da CNV. O conteúdo foi cuidadosamente elaborado de forma prática e acessível a todos, independente de género, origem ou experiência prévia com o tema.

O nome “casulo” foi escolhido por sugerir uma ideia de transformação e renovação, semelhante ao processo pelo qual a lagarta passa ao transformar-se em borboleta no casulo. Para além disso, o termo casulo transmite a ideia de um ambiente seguro e protegido onde o desenvolvimento pessoal e mudança de paradigmas podem ocorrer de forma segura e gradual.

O principal objetivo do projeto foi criar espaço para um ambiente mais inclusivo e colaborativo no ISEG, simbolizando um compromisso com a transformação pessoal e social. Assim, diversificámos algumas estratégias de mobilização e divulgação abrangendo plataformas sociais e instalações da Universidade a fim de garantir que o público iniciante deste estudo fosse capaz de identificar padrões da comunicação violenta.

Após validação e autorização do departamento de Marketing do ISEG, posters foram estrategicamente colocados em áreas de circulação dos alunos nos edifícios Francesinhas e refeitório. Esses materiais destacavam os principais conceitos da CNV e forneciam informações sobre os eventos de conscientização em andamento.

Na fase de discussão das estratégias, divulgação, foram abordadas diversas táticas para maximizar o impacto positivo do projeto. A Associação MAIS – *More Awareness In Society*, apoiou a divulgação, utilizando as redes sociais para disseminar conteúdos educacionais sobre os princípios da comunicação não-violenta para sensibilizar o maior número de alunos possíveis. Foram organizados momentos de mobilização nas instalações da faculdade, com a distribuição de

panfletos sobre a importância da CNV e incentivando a participação em workshops e questionários.

Entre os desafios enfrentados, destaco a dificuldade na mobilização para um maior alcance de estudantes, o que também nos permitiu tirar lições valiosas sobre adaptabilidade, flexibilidade, resiliência, e lições sobre como definir estratégias para a promoção de um projeto na universidade.

Esta iniciativa fez parte de um esforço contínuo para a promoção de um ambiente acadêmico mais inclusivo e colaborativo. Apesar do esforço dedicado à criação dessa iniciativa inovadora, senti que nossas ideias não foram plenamente valorizadas, o que gerou momentos de desmotivação. No entanto, essa experiência me ensinou a importância de perseverar diante de críticas e me fortaleceu na defesa do impacto positivo que acredito que o projeto pode trazer, tanto para os estudantes e docentes quanto para a sociedade em geral.

4.2 QUESTIONÁRIO

Antes de ser aplicado, o questionário foi submetido e aprovado pela Comissão de Ética do ISEG no dia 08 de maio de 2024. Para medir aspectos como percepções dos participantes, foi utilizada a escala de Likert, pois têm sido amplamente utilizada em estudos sociais onde são recolhidas percepções sobre tópicos específicos (Canto, 2020). Deste modo, a escala é constituída por cinco pontos, dos quais o participante deverá selecionar uma, sendo estas: concorda totalmente, concorda parcialmente, nem concorda nem discorda, discorda parcialmente, discorda totalmente.

O questionário é constituído por perguntas abertas e fechadas, e sua estrutura divide-se em quatro partes. A primeira, introdutória, com o objetivo explicar aos participantes o objetivo do questionário, assim como o tempo de aplicação e estrutura do questionário. A segunda é constituída por questões gerais, de forma a responder a um dos objetivos deste estudo, nomeadamente, como os participantes identificam e reagem diante padrões de violência invisível e visível.

Ao desenvolver o questionário, busquei me inspirar em conceitos importantes de autores como Little (2008) e Blake (2002). O estudo de Little, que destaca o papel essencial da empatia na resolução de conflitos e na promoção de relações mais saudáveis, foi uma base importante para formular questões que exploram como as pessoas se esforçam para compreender os sentimentos e as necessidades dos outros. Isso fica claro, por exemplo, nas questões sobre a disposição dos participantes em entender as emoções alheias e em como expressar sua própria vulnerabilidade.

Já a pesquisa de Blake (2002), sobre a CNV, sugere que a CNV pode transformar a maneira como as pessoas interagem, algo que tentei capturar na primeira questão, que busca entender o grau de conhecimento dos participantes sobre essas práticas. Além disso, questões relacionadas ao ambiente acadêmico, como a percepção dos alunos sobre práticas de violência na comunicação e a presença de políticas de apoio dentro da universidade, são uma maneira de entender como os participantes enxergam o suporte institucional e a promoção de um espaço mais inclusivo e livre de discriminação. Essas questões foram inspiradas pela ideia central de ambos os autores de que um ambiente saudável depende de uma comunicação construtiva e de políticas que promovam o respeito mútuo e a empatia.

A terceira parte é composta por questões específicas ao contexto acadêmico, focando na percepção dos alunos sobre impacto da comunicação violenta em ambiente acadêmico. Por fim, a quarta e a última parte, aborda as questões sociodemográficas. Foi realizado um pré-teste para avaliar a clareza dos termos e, quantidade, forma e ordem das perguntas, e se a plataforma de recolha de dados estava a funcionar bem. Com base no feedback foram introduzidas alterações.

4.3 RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS

A recolha dos dados foi realizada através de um questionário online entre maio/2024 e junho/2024. A plataforma escolhida para a elaboração e análise é o *Google Forms*, pois além de ser uma plataforma gratuita, permite compilar os dados e exportá-los para uma base de dados. Para assegurar o anonimato, esta plataforma não regista informações pessoais dos participantes, a localização ou dispositivo utilizado.

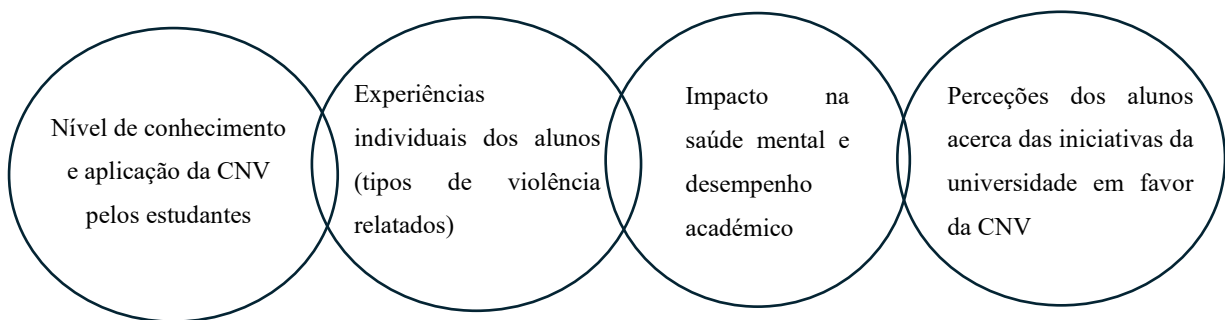
Os dados coletados neste estudo engloba as respostas de 89 participantes. Nos critérios de inclusão foram considerados os alunos de Licenciatura do ISEG (75 respostas), tendo sido eliminadas as 14 respostas dos alunos do Mestrado.

As respostas foram organizadas num ficheiro de Excel para facilitar a interpretação dos dados. Os dados foram analisados para identificar padrões recorrentes que foram categorizados em temas principais e subtemas. No que diz respeito à confidencialidade e à privacidade, a plataforma *Google Forms* e *IBM SPSS* não registam informações pessoais, e os participantes foram informados sobre a proteção de seus dados conforme os regulamentos éticos.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados recolhidos foram analisados de forma a proporcionar uma compreensão aprofundada das perceções e experiências dos estudantes em relação à CNV no contexto académico, facilitando a reflexão sobre a relevância e a aplicabilidade das práticas de CNV. Esta análise está organizada em torno dos principais tópicos identificados a partir das questões colocadas, conforme descrito da figura 8.

Figura 8: Principais tópicos identificados na análise dos dados



Fonte: elaborado pela autora, 2024.

Participaram da pesquisa um total de 75 estudantes de licenciatura. A maioria dos participantes deste questionário são portugueses, seguidos por brasileiros e angolanos, com a faixa etária predominante entre 18 e 34 anos. A distribuição de gênero entre os participantes é equilibrada, com uma representação significativa de ambos os gêneros masculino (48%) e feminino (48%). Os cursos frequentados são variados, abrangendo áreas como Gestão e Economia. **(tabela 1).**

Ao analisar as respostas dos estudantes, percebe-se que a diversidade demográfica e académica têm impacto nas perceções e nas experiências académicas, implicando em diferentes necessidades e expectativas, o que exige uma abordagem mais sensível e inclusiva para atender às variadas necessidades de todos os envolvidos.

TABELA I

Caracterização dos estudantes (n=75) que participaram deste estudo

Variável	n(%)
Gênero	
Feminino	36 (48)
Masculino	36 (48)
Prefere não especificar	3(4)
Faixa Etária	
18 a 24 anos	60 (80)
25 a 35 anos	15 (20)
Nacionalidade	
Portugueses	50 (67)
Outras nacionalidades	25 (33)

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

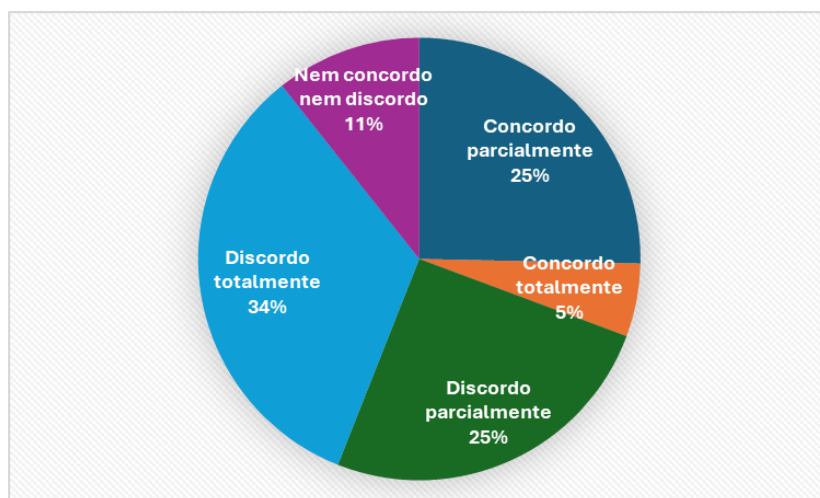
- **Nível de conhecimento e aplicação da CNV pelos estudantes**

No gráfico 1, observa-se que a maioria dos participantes relatou um baixo nível de conhecimento a cerca da CNV, com respostas concentradas em "Discordo totalmente" e "Discordo parcialmente". Poucos indicaram concordância, sugerindo que, em geral, os participantes não se consideram bem informados sobre a CNV e suas práticas. Este padrão, sinaliza uma oportunidade para a universidade implementar iniciativas educacionais que expliquem a CNV, através de workshops, seminários ou integração do tema em disciplinas relevantes.

GRÁFICO I

Nível de conhecimento e aplicação da CNV pelos estudantes

Tenho algum conhecimento sobre o que é a CNV e suas práticas?



Fonte: elaborado pela autora, 2024.

Apesar do conhecimento limitado sobre a CNV, na **tabela 2**, a maioria dos participantes indicou que se esforça para entender os sentimentos e as necessidades dos outros e já praticando até alguns aspetos desta filosofia nas suas interações diárias (tabela.2). Por outro lado, as respostas revelam que os participantes sentem algum desconforto ao expressar os seus sentimentos e suas necessidades, com uma predominância de "Discordo parcialmente".

A dispersão nas respostas sugere que, enquanto alguns alunos se sentem à vontade para se comunicar abertamente, outros podem enfrentar barreiras emocionais ou contextuais que dificultam essa expressão. A maioria dos participantes indicou ter uma atitude recetiva ao feedback e à crítica, com uma predominância de “Concordo parcialmente”. O que reforça que o feedback positivo e críticas construtivas são eficazes para motivar e encorajar.

TABELA II
Aplicação da CNV pelos estudantes

	Concordo totalmente n(%)	Concordo parcialmente e n(%)	Nem concordo nem discordo n(%)	Discordo parcialmente e n(%)	Discordo totalmente n(%)
Quando comunico, esforço-me por entender os sentimentos e necessidades dos outros	27 (36%)	35 (47%)	1 (1%)	10 (13%)	2 (3%)
Sinto-me aceite no meio que vivo e trabalho	19 (25%)	32 (43%)	2 (3%)	10 (13%)	12 (16%)
Eu reconheço a importância de expressar minha própria vulnerabilidade quando comunico.	14 (19%)	26 (35%)	10 (13%)	17 (23%)	8 (11%)
Encaro os feedbacks e as críticas como uma oportunidade de crescimento e de aprendizagem.	14 (19%)	40 (53%)	4 (5%)	16 (21%)	1 (1%)
Acredito firmemente que é fundamental valorizar a diversidade e tratar a todos com equidade, sem discriminação.	54 (72%)	11 (15%)	3 (4%)	6 (8%)	1 (1%)

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

- **Experiências individuais (tipos de violência relatados pelos alunos)**

Os dados representados na **tabela 3** refletem as experiências dos alunos sobre as diversas formas de violência e de discriminação por parte dos colegas. Entre as várias variantes indicadas, a violência verbal destaca-se como a ocorrência mais frequente, afetando 40% dos participantes, o que indica que a comunicação hostil e os abusos verbais são problemas frequentes no contexto universitário.

A discriminação por nacionalidade é outra forma de violência substancialmente presente, afetando 28% dos participantes. Esta categoria reflete uma problemática associada ao tratamento

desigual, o que pode comprometer a integração e o bem-estar. A discriminação de gênero relatada por 23% dos participantes, sinaliza que estereótipos e preconceitos de gênero ainda influenciam as interações no espaço acadêmico.

Além disso, 20% dos participantes relataram experiências de discriminação racial, evidenciando que preconceitos baseados na raça continuam a ser uma realidade persistente no contexto educacional. Já o assédio moral, afeta 16% dos participantes, o que indica que o respeito mútuo e o apoio entre pares podem ser comprometidos. Embora o assédio sexual tenha sido relatado numa proporção menor (8%), a sua presença é alarmante, destacando a necessidade de medidas rigorosas para combater e prevenir tais comportamentos.

Estes resultados são consistentes com a literatura de Hong et al. (2012), que destaca como a discriminação pode criar barreiras ao desenvolvimento acadêmico e emocional dos alunos, afetando a motivação e o sentimento de pertença no ambiente universitário. A presença de assédio moral e, embora menos frequente, de assédio sexual, sublinha a necessidade de políticas de tolerância zero, acompanhadas de ações educativas que promovam a igualdade, a inclusão e o respeito.

Por outro lado, é encorajador que 35% dos participantes tenham indicado não ter experienciado nenhuma violência ou discriminação no ambiente acadêmico. Este dado sugere que, em algumas áreas ou cursos, existe um ambiente relativamente seguro e livre de violência. No entanto, o fato de que 65% dos participantes terem vivenciado algum tipo de violência ou discriminação aponta para a necessidade urgente de políticas e ações institucionais mais eficazes para proteger todos os estudantes.

TABELA III

Relato dos estudantes sobre formas de violência e discriminação praticado por colegas;

Variável	n(%)
Assédio moral	12(16)
Assédio sexual	6(8)
Discriminação de gênero	17(23)
Discriminação de idade	5(7)
Discriminação por nacionalidade	21(28)
Discriminação racial	15(20)
Violência física	4(5)
Violência verbal	30(40)
Não vivenciei ou presenciei situações de violência no ISEG	26(35)

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

Os dados representados na **tabela 4** refletem as respostas dos alunos que indicam ter vivenciado formas de violência e discriminação por parte dos docentes. As diferentes formas de violência incluem assédio moral, discriminação de gênero, discriminação de idade, discriminação por nacionalidade, discriminação racial, violência física, violência verbal e assédio

No topo da lista, o assédio moral e a discriminação por nacionalidade aparecem com a mesma frequência, com 18 ocorrências cada, representando 24% dos participantes que sofreram algum tipo de humilhação ou tratamento injusto devido à sua nacionalidade. A discriminação de gênero foi relatada por 16 participantes (21%). Esse dado é preocupante, pois revela que mais de um quinto dos participantes enfrentam preconceitos baseados no gênero, o que pode afetar gravemente o seu desempenho e bem-estar psicológico.

A discriminação racial também é uma preocupação séria, com 14 relatos, correspondendo a 19%. A violência verbal, com 23 casos (31%), destaca-se como uma das formas de violência mais comuns relatadas pelos alunos. A discriminação de idade, com 4 ocorrências (5%), a violência física e o assédio sexual, com números bem menores (1 ocorrência cada, representando 1%). Embora esse número seja menor em comparação com outros tipos de discriminação, a presença de qualquer forma de discriminação requer atenção e ação imediata.

Um ponto positivo nos dados é que 33 alunos, ou 44% dos participantes, afirmaram não ter vivenciado ou presenciado situações de violência. Isso sugere que, apesar das preocupantes ocorrências de violência e discriminação, há uma parcela significativa de alunos que não enfrentam essas adversidades. Esse fato pode indicar que existem ambientes ou práticas escolares mais seguras e inclusivas dentro da instituição.

Os dados obtidos comprovam que a violência e a discriminação são problemas reais enfrentados por muitos alunos. Apesar de uma parcela significativa dos alunos não terem vivenciado essas situações, é necessário que as instituições de ensino adotem uma postura proativa na identificação e erradicação de todas as formas de violência e discriminação. Implementar políticas inclusivas, promover a educação sobre diversidade e respeito, e garantir um ambiente de apoio às vítimas são passos essenciais para criar espaços mais seguros e acolhedores.

TABELA IV

Relato dos estudantes sobre formas de violência e discriminação praticado por docentes;

Variável	n(%)
Assédio moral	18(24)
Assédio sexual	1(1)
Discriminação de gênero	16(21)
Discriminação de idade	4(5)
Discriminação por nacionalidade	18(24)
Discriminação racial	14(19)
Violência física	1(1)
Violência verbal	23(31)
Não vivenciei ou presenciei situações de violência no ISEG	33(44)

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

- **Impacto na saúde mental e desempenho acadêmico**

Outro ponto relevante que emerge dos dados é o impacto emocional que os estudantes enfrentam, com uma grande percentagem a relatar crises emocionais que afetam diretamente o seu rendimento acadêmico. Estes dados confirmam as conclusões de Copeland et al. (2021), que sugerem que as diversas práticas no ambiente acadêmico podem ter efeitos significativos na saúde mental dos alunos.

A **tabela 5**, revela uma percepção significativa sobre as experiências emocionais e comunicativas dos alunos. A maioria dos participantes (72%) afirma ter enfrentado alguma crise emocional que afetou o seu rendimento acadêmico, sendo 48% os que concordam totalmente e 24% os que concordam parcialmente. Apenas uma pequena parcela (21%) discorda dessa afirmação, indicando que crises emocionais são uma realidade frequente entre os alunos e impactam significativamente seu desempenho acadêmico.

Uma proporção considerável dos alunos (65%) revela ter vivenciado ou presenciado práticas que consideram violentas no âmbito da comunicação acadêmica, com 40% concordando totalmente e 25% concordando parcialmente. Em contraste, 22% discordam dessa afirmação.

A falta de um suporte emocional adequado nas instituições de ensino superior, aliada às práticas de comunicação violentas, pode aumentar os níveis de ansiedade e insegurança dos estudantes. Como tal, a implementação da CNV pode ser vista não apenas como uma estratégia

para melhorar as interações interpessoais, mas também como uma forma de contribuir para o bem-estar mental e emocional dos alunos.

TABELA V

Impacto na saúde mental e desempenho acadêmico

	Concordo totalmente n(%)	Concordo parcialmente n(%)	Nem concord o nem discordo n(%)	Discordo parcialmente n(%)	Discordo totalmente n(%)
Já enfrentei alguma crise emocional que afetou o meu rendimento acadêmico.	36(48%)	18 (24%)	5 (7%)	12 (16%)	4(5%)
No meu ambiente acadêmico, já vivenciei ou presenciei práticas que considero como violentas no âmbito da comunicação.	30 (40%)	19 (25%)	10 (13%)	14 (19%)	2 (3%)

Fonte: elaborado pela autora, 2024

- **Percepções dos alunos acerca das iniciativas da universidade em favor da CNV**

Os dados apresentados na **tabela 6** fornecem uma visão detalhada sobre as percepções dos alunos em relação a diversas iniciativas da universidade para promover um ambiente acadêmico saudável e seguro. A primeira afirmação, que trata da estimulação de atividades que incentivem relações saudáveis e/ou a prevenção de comportamentos violentos, revela que a maioria dos respondentes (53%) discorda total ou parcialmente dessa declaração. Apenas 36% dos participantes concordam total ou parcialmente, indicando uma percepção de que a universidade ainda tem um longo caminho a percorrer nessa área.

Em relação à utilização de uma linguagem acessível para todos, as opiniões estão mais divididas. Cerca de 49% dos alunos concordam total ou parcialmente que há uma preocupação evidente com a acessibilidade da linguagem, enquanto 39% discordam dessa afirmação. Essa divisão sugere que, embora alguns alunos reconheçam esforços nessa direção, muitos ainda não percebem uma comunicação inclusiva e acessível por parte da instituição.

A facilidade de acesso aos professores é um ponto positivo destacado pelos estudantes, com 57% dos participantes concordando total ou parcialmente com essa afirmação. Isso indica que a maioria dos alunos sente que pode contar com os professores quando precisam de orientação ou suporte acadêmico. No entanto, 32% dos alunos ainda discordam dessa declaração.

Quando se trata da existência de políticas internas e programas de conscientização e prevenção de comportamentos discriminatórios, 55% dos participantes discordam total ou parcialmente, enquanto apenas 32% concordam total ou parcialmente. Esses números sugerem uma percepção generalizada de que as políticas atuais são desconhecidas ou não são suficientes ou eficazes.

A eficácia dos canais de denúncia e apoio para lidar com casos de violência em ambiente acadêmico é outra área de preocupação, com 64% dos alunos discordando total ou parcialmente da eficácia desses canais. Apenas 17% concordam total ou parcialmente na eficácia destes canais, indicando uma falta de confiança significativa nos mecanismos disponíveis para enfrentar e resolver casos de violência.

A falta de confiança nos canais institucionais para denúncia de violência e discriminação observada entre os participantes, reflete o que Volungis e Goodman (2017) apontam sobre a inadequação de medidas formais para a prevenção da violência em instituições acadêmicas. Neste sentido, os resultados sugerem que, para além dos protocolos formais, é fundamental implementar estratégias de sensibilização e educação continuada sobre a CNV.

TABELA VI

Percepções dos alunos acerca das iniciativas da universidade em favor da CNV

	Concordo totalmente n(%)	Concordo parcialmente n(%)	Nem concordo nem discordo n(%)	Discordo parcialmente n(%)	Discordo totalmente n(%)
Considero que a a faculdade estimula atividades que incentivem relações saudáveis entre os alunos/as, professores e/ou a prevenção de comportamentos violentos.	9 (12%)	18 (24%)	8 (11%)	30 (40%)	10(13%)
Considero que na faculdade existe uma preocupação evidente em utilizar uma linguagem acessível para todos os estudantes.	15 (20%)	22 (29%)	9 (12%)	21 (28%)	8 (11%)
Considero que tenho facilidade de acesso aos professores quando preciso de apoio.	9 (12%)	34 (45%)	8 (11%)	15 (20%)	9 (12%)
Considero que na Universidade existem políticas internas e/ou programas de conscientização e prevenção de comportamentos discriminatórios, nomeadamente em termos de relações saudáveis, igualdade de género, relações abusivas ou violentas, perseguição ou assédio moral e sexual.	6 (8%)	18 (24%)	10 (13%)	30 (40%)	11 (15%)
Acredito que na Universidade existem canais eficazes de denúncia e apoio para lidar com casos de violência em ambiente académico.	3 (4%)	10 (13%)	14 (19%)	32 (43%)	16 (21%)
Considero-me bem integrado(a) na faculdade.	18 (24%)	24(32%)	2 (3%)	27 (36%)	4 (5%)

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

Por fim, o sentimento de integração na faculdade é um aspeto relativamente positivo, com 56% dos alunos concordando total ou parcialmente que se sentem bem integrados. No entanto, 41% dos alunos discordam dessa afirmação, o que sugere que, embora a maioria se sinta parte da comunidade académica, uma proporção substancial de alunos ainda se sente desconectada ou excluída.

Estes resultados confirmam a literatura existente, como a obra de Rosenberg (2006), que destaca a importância da CNV na melhoria da qualidade das relações interpessoais, ao promover uma comunicação mais clara, empática e respeitosa. Segundo Rosenberg, a comunicação violenta nasce da frustração e das necessidades não satisfeitas, o que está em linha com os resultados do presente estudo, que mostram que a ausência de práticas de comunicação eficazes contribui para o surgimento de conflitos e mal-entendidos no ambiente acadêmico. De forma semelhante, Pelizzoli (2012) argumenta que a CNV pode atuar como uma ferramenta transformadora no contexto educativo, promovendo uma cultura de cooperação e respeito mútuo, algo que também foi identificado nesta investigação como uma necessidade urgente na instituição.

Além disso, a realidade observada mostra uma lacuna significativa entre a teoria e a prática, uma vez que a maioria dos estudantes, apesar de reconhecerem a importância da CNV, enfrentam barreiras emocionais e culturais que dificultam a implementação de uma comunicação mais empática e respeitosa.

Além disso, a violência verbal, discriminação e assédio relatados pelos estudantes indicam que a comunicação ainda é permeada por ruídos e mal-entendidos, o que impede a construção de um diálogo mutuamente enriquecedor. Assim, um ambiente acadêmico que favorece uma comunicação emocionalmente inteligente tem o potencial de reduzir os impactos negativos de crises emocionais no aprendizado.

6. ANÁLISE DE CONFIABILIDADE

As estatísticas de confiabilidade foram avaliadas utilizando o coeficiente Alfa de Cronbach, com um valor de 0,722, indicando uma consistência interna aceitável dos itens da escala utilizada. Dos 75 casos analisados, todos foram considerados válidos, resultando em uma taxa de 100% de inclusão. Isso sugere que a confiabilidade do procedimento é alta, com dados robustos que atendem aos critérios exigidos para a análise.

TABELA VII

Resumo de processamento de casos (SPSS)

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluídos ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Exclusão de lista com base em todas as variáveis do procedimento.

Dados extraídos da ferramenta SPSS

TABELA VIII

Estatísticas de confiabilidade (SPSS)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,722	,719	14

Dados extraídos da ferramenta SPSS

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados apresentados sobre a CNV entre os estudantes universitários revela dados relevantes sobre a percepção e a prática dessa abordagem comunicativa. Muitos estudantes relatam experiências de comunicação violenta, o que não apenas afeta níveis de bem-estar emocional dos envolvidos, como também pode comprometer seu desempenho acadêmico e a qualidade das relações dentro da universidade.

Esses relatos sublinham a necessidade de implementar estratégias de CNV como uma prática regular nas instituições de ensino para prevenir e mitigar tais situações, promovendo um ambiente mais seguro e acolhedor. Isso não apenas poderia melhorar a qualidade das interações diárias, mas também contribuir para a formação de indivíduos mais conscientes e preparados para a convivência em sociedade.

Através dos dados obtidos, observa-se que muitos dos participantes ainda se sentem desconfortáveis para expressarem as suas emoções e necessidades de maneira não violenta. Essa dificuldade pode estar relacionada à falta de prática e/ou à ausência de um ambiente que valorize e encoraje tal expressão. Assim, os resultados obtidos revelam uma necessidade de aumentar a consciência e a prática da CNV entre os alunos, promovendo a expressão aberta de sentimentos e necessidades.

A integração social dos alunos dentro da universidade foi outro aspecto destacado nos resultados obtidos. A percepção de integração está, muitas vezes, ligada à qualidade das interações interpessoais. Assim, cuidar da forma como comunicam neste ambiente é primordial para promover uma atmosfera mais equilibrada, o que irá refletir diretamente tanto na aprendizagem quanto na vida de cada um, o que também reflete um impacto positivo a sociedade.

Para lidar com essas questões de maneira eficaz, é essencial a implementação de estratégias sólidas de sensibilização, apoio e intervenção. Programas educacionais que promovam a diversidade, inclusão e o respeito, aliados a sistemas de denúncia acessíveis e confiáveis, são fundamentais para criar um ambiente de aprendizagem seguro e acolhedor.

8. LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Nesta fase final, pretendo reportar as limitações identificadas ao longo desta investigação, bem como apresentar algumas sugestões e recomendações para o desenvolvimento de futuros estudos neste âmbito. Embora a CNV ofereça uma abordagem valiosa para melhorar a comunicação e resolver conflitos, não é isenta de limitações e desafios. A compreensão desses aspetos pode ajudar na adaptação à CNV de maneira mais eficaz e realista para suas necessidades e contextos específicos, equilibrando seus benefícios com as dificuldades potenciais.

A primeira limitação encontrada relaciona-se com a escassez de estudos e pesquisas científicas dentro do contexto português, o que dificultou a obtenção de evidências mais relevantes para apoiar este estudo. A CNV pode não ser tão conhecida dentro dos círculos académicos, o que pode de alguma forma afetar a percepção da relevância e importância do tema.

Outra limitação encontrada deve-se ao facto de a eficácia da CNV poder variar dependendo dos fatores culturais, sociais e individuais, o que faz com que os resultados deste estudo possam não ser aplicados universalmente a todas as situações ou contextos.

A aplicação da CNV requer tempo e prática, o que pode não ser adequadamente abordado em uma tese limitada em tempo, como é o caso deste estudo. Em relação ao instrumento de recolha de dados, o preenchimento em formato eletrónico, pode suscitar dúvidas sobre a coerência, a influência por enviesamentos e o nível de precisão que as respostas representam da percepção dos estudantes à investigação.

Ao longo deste estudo, foi planeado um workshop, com o objetivo de complementar o projeto por meio de atividades práticas e interativas. No entanto, a adesão ao evento não atingiu o número esperado de participantes. A baixa participação pode ser atribuída à falta de envolvimento dos estudantes com a pesquisa e à insuficiência de tempo para promoção de estratégias de divulgação que atingissem um maior aos estudantes indicando a necessidade de estratégias mais eficazes de envolvimento e prazos mais flexíveis em futuras investigações.

Embora a coincidência com o período de avaliações e férias seja uma hipótese plausível para justificar a baixa adesão, não é possível confirmar com total certeza que esses tenham sido os únicos fatores determinantes para uma menor adesão. Contudo, esta iniciativa permanece relevante e poderá ser realizada em momentos mais oportunos, com potencial para uma maior participação.

Além da dificuldade na mobilização dos estudantes e apesar do esforço dedicado à criação dessa iniciativa, senti que nossas ideias não foram plenamente valorizadas, o que gerou momentos de desmotivação. No entanto, essa experiência me ensinou a importância de perseverar diante de

críticas e me fortaleceu na defesa do impacto positivo que acredito que o projeto pode trazer, tanto para os estudantes e docentes quanto para a sociedade em geral.

Esta iniciativa fez parte de um esforço contínuo para a promoção de um ambiente acadêmico mais inclusivo e colaborativo. A expectativa é que o projeto casulo traga impactos duradouros para a uma cultura de comunicação mais consciente e humanizada. Pretendemos ainda que essa experiência sirva de base para projetos futuros, podendo ser ampliada para outras áreas ou instituições

Por fim, este estudo identifica a existência de uma limitação no que diz respeito a percepção da sociedade sobre o uso da CNV. Estudos nesse âmbito certamente contribuiriam para o impacto da CNV, e como ela reflete na sua experiência cotidiana. Uma vez que, investir em CNV é uma estratégia promissora para reduzir conflitos, melhorar o clima, aumentar a empatia e compreensão das partes envolvidas, desenvolver habilidades socio-emocionais e mais envolvimento acadêmico, beneficiando tanto os alunos quanto a instituição como um todo.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriani, P. A., Hino, P., Taminato, M., Okuno, M. F. P., Santos, O. V., & Fernandes, H. (2024). Non-violent communication as a technology in interpersonal relationships in health work: a scoping review. *BMC health services research*, 24(1), 289
- Al-Fedaghi, S. (2012). A conceptual foundation for the Shannon-Weaver model of communication. *International journal of soft computing*, 7(1), 12-19.
- Museux, A.-C., & S.W., M. (2016). Improving interprofessional collaboration: The effect of training in nonviolent communication. *International Journal of Intercultural Relations*, 50, 1-9. <https://doi.org/10.1080/00981389.2016.1164270>
- Ansari, A. (2021). The role of interpersonal communication skills in human resources and management. *International Journal of Science and Research*, 10(11), 916-922.
- Azevedo, R. A., Dias, A. P., de Oliveira Magalhães, C. R., de Souza, C. M., & Darriba, V. A. (2021). Pelos caminhos da assistência estudantil: pensando saúde mental do estudante na uerj. *Cadernos Cajuína*, 6(3), 36-47.
- Azgin, B. (2018). A Review on “Non-Violent Communication: A Language of Life” by Marshall B. Rosenberg. *Journal of History Culture and Art Research*, 7(2), 759-762.
- Bansal, P., Smith, W. K., & Vaara, E. (2018). New ways of seeing through qualitative research. *Academy of management journal*, 61(4), 1189-1195
- Banks, J. A. (2015). *Cultural diversity and education: Foundations, curriculum, and teaching* (pp. 19). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315622255>
- Barter, D. (2012). Walking toward conflict. *Tikkun*, 27(1), 21-70.
- Bash, L. (2009). Engaging with cross-cultural communication barriers in globalized higher education: the case of research-degree students. *Intercultural Education*, 20(5), 475-483.
- Beard, J., Beard, D., & English, E. (2009). A new communication skills course for junior doctors. *Medical Education*, 43(5), 496-497.
- Berlo's, S. M. C. R. (2023) 8 Communication Models: Understanding What They Are and How They Work. <https://www.britannica.com/topic/communication/Models-of-communication>
- Blake, S. M. (2002). *A step toward violence prevention: “Non-Violent Communication” as part of a college curriculum*. Florida Atlantic University.

- Bonini, A. (2003). Veículo de comunicação e gênero textual: noções conflitantes. *DELTA: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada*, 19, 65-89.
- Bordean, I. (2011). The importance of communication in human resources management. *EuroEconomica*, 30(5).
- Botero, H. M. (2014). Diálogo e inclusão: una decisión moral*/Dialogue and Inclusion: A Moral Decision/Diálogo e Inclusão: uma decisão moral. *CS Ciencias Sociales*, (13), 87.
- Braga, V. D. S. F. (2018). Organizações públicas e comunicação não-violenta junto aos stakeholders internos. In *IX Congresso da Associação Portuguesa de Ciência Política* (Vol. 18).
- Burleson, M., Martin, M., & Lewis, R. (2011). Assessing the Impact of Nonviolent Communication. *Zugriff am*, 15, 2018.
- Canto de Gante, Á. G., Sosa González, W. E., Bautista Ortega, J., Escobar Castillo, J., & Santillán Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1).
- Copeland, W. E., McGinnis, E., Bai, Y., Adams, Z., Nardone, H., Devadanam, V., ... & Hudziak, J. J. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on college student mental health and wellness. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 60(1), 134-141.
- Cotten, G. (2017). The role of authentic communication in moral development and transformative education: Reflections on a case study. *Journal of Thought*, 51(1-2), 47-64.
- Da Silva, M. J. P. (2002). *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. Edições Loyola.
- Eşi, M. C. (2010). Promoting the Human Values Beyond Prejudice and Stereotypes. *Petroleum-Gas University of Ploiesti Bulletin, Educational Sciences Series*, 62.
- Hong, J. S., & Espelage, D. L. (2012). A review of research on bullying and peer victimization in school: An ecological system analysis. *Aggression and violent behavior*, 17(4), 311-322.
- Kantorski, L. P., & Cardano, M. (2019). O diálogo aberto e os desafios para sua implementação— análise a partir da revisão da literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24, 229-246. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018241.32232016>
- Keane, E., & Heinz, M. (2015). Diversity in initial teacher education in Ireland: The socio-demographic backgrounds of postgraduate post-primary entrants in 2013 and 2014. *Irish Educational Studies*, 34(3), 281-301.

- Koopman, S., & Seliga, L. (2021). Teaching peace by using nonviolent communication for difficult conversations in the college classroom. *Peace and Conflict Studies*, 27(3), 2.
- Lagos, P., Baeza, R., Pinto, O., Costa, G., Ruete, D., Fuentealba, D., & Gatica, G. (2021). L-PECs: Application for inclusive work environments. *Procedia Computer Science*, 184, 396-403.
- Lederach, J. P. (2007). The moral imagination: The art and soul of building peace association of conflict resolution (Sacramento, September 30, 2004). *European Judaism*, 40(2), 9-21.
- Little, M. (2008). Total honesty/total heart: Fostering empathy development and conflict resolution skills. *A violence prevention strategy*. Disponível em <http://hdl.handle.net/1828/862>
- Lourenço De Almeida, S., Capucho, F., & Ribeiro, P. (2017). Vamos comunicar? Revisão Teórica sobre a Relação entre a Comunicação Interna nas Organizações e a Motivação dos Colaboradores (Vol. 25).
- Martins, L. M. S. (2017). *Teoria da comunicação: ideias, conceitos e métodos*. Editora Vozes Limitada. Seção A, Capítulo 3 a 6.
- McGaha-Garnett, V. (2013). The effects of violence on academic progress and classroom behavior: From a parent's perspective. *VISTAS Online*, 10(1), 1-9.
- Mendonça, A. V. M., & Miranda, A. L. C. D. (2006). O processo de comunicação aplicado à inclusão digital: produção de conteúdos, estudos de recepção e mediação à luz da Ciência da Informação. *Encontro de informação em ciências da comunicação*, 16, 1-15.
- Misra, K. S. (2020). Peace education: A challenge for educators. *Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 2(2), 9-14.
- Monteiro, L. S., Kyotoku, J. F., Ribeiro, B., Pinto, C. T., Braz, F. F., & da Rocha, S. B. (2020). A importância da comunicação não-violenta (CNV) nas organizações públicas. *Revista Femass*, (2). DOI: <https://doi.org/10.47518/rf.v2i2.23>
- Ndethiu, S. M. (2021). Collaborative Learning and Role of Nonviolent Pedagogy in Promoting 21st Century Skills: A Theoretical Perspective. *Indiana Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(4), 19-24.
- Nikolaou, P. (2018). Estratégias eficazes para gestão de recursos humanos em organizações educacionais. Estudos de caso de gestão de conflitos. *Journal of Contemporary Education, Theory & Research*, 2 (2), 30-34.
- Nosek, M., & Durán, M. (2017). Increasing empathy and conflict resolution skills through nonviolent communication (NVC) training in Latino adults and youth. *Progress in community*

health partnerships: research, education, and action, 11(3), 275-283.
DOI: 10.1353/cpr.2017.0032

Pelizzoli, M. L. (2012). Introdução à Comunicação não-violenta (CNV)-reflexões sobre fundamentos e método. Diálogo, mediação e justiça restaurativa. Recife: Edufre

Ribeiro, C. P., & Toledo, A. G. I. (2022). Comunicação não-violenta como instrumento da cultura de paz no ambiente universitário. Administração de empresas em revista, 2(28), 01-23.

Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Editora Ágora.

Rosenberg, M. B., e Eisler, R. (2003). *Life-enriching education: Nonviolent communication helps schools improve performance, reduce conflict, and enhance relationships*. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.

Rosenberg, M. B., & Chopra, D. (2015). *Nonviolent communication: A language of life: Life-changing tools for healthy relationships*. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.

Simões, A. S. L., & Sapeta, A. P. G. A. (2018). Entrevista e observação: instrumentos científicos em investigação qualitativa. Investigação Qualitativa, 3(1), 45-57.

Sampaio, I. S. V. (2001). Conceitos e modelos da comunicação. *Ciberlegenda*, (5).

Sarantakos, S. (2012). *Social Research* 4th edition. 168-81 (Cap. 7)

Sarantakos, S. (2012). *Social Research* 4th edition. 249-67 (Cap. 11)

Shapiro, D. (2004). *Conflict and communication: a guide through the labyrinth of conflict management*. IDEA.

Sirbu, C. C., & Tonea, E. (2015). Teachers' management roles in the development of communication skills. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 3948-3952.

Terepshchyi, S., & Khomenko, H. (2019). Development of Methodology for Applying Non-Violent Conflict Resolution in Academic Environment. *Future Human Image*, 12(94), 94-103.

Van Esch, P., & Van Esch, L. (2013). Justification of a qualitative methodology to investigate the emerging concept: The dimensions of religion as underpinning constructs for mass media social marketing campaigns. *Journal of Business Theory and Practice*, 1(2), 214-243.

Volungis, A. M., & Goodman, K. (2017). School violence prevention: Teachers establishing relationships with students using counseling strategies. *Sage open*, 7(1), 2158244017700460.

Westley, B. H., & MacLean Jr, M. S. (1957). A conceptual model for communications research. *Journalism quarterly*, 34(1), 31-38.

ANEXOS

Anexo I – Parecer da Comissão de Ética



Parecer 08/2024

O projeto de investigação “Projeto Casulo”, tal como submetido à Comissão de Ética do ISEG – Lisbon School of Economics and Management por Maria Aline Moreira, na qualidade de aluna do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, sob orientação de Sofia Bento, não viola o exigido pelo ISEG relativamente à ética de investigação.

ISEG, 8 de maio de 2024

O Coordenador da Comissão de Ética

Alexandre Abreu



Informação para prestação de consentimento

Após o preenchimento, envie o formulário para o endereço de correio eletrónico: ethics@iseg.ulisboa.pt

1. Nome do projeto

Projeto Casulo (Questionário)

2. Autor do projeto

Maria Aline Moreira

3. Duração previsível do projeto

De 1 de maio a 30 de junho de 2024

4. Duração previsível da participação no projeto

De 1 de maio a 30 de junho de 2024

Anexo I: Formulário (3 páginas)

Anexo II: Informações Complementares

FORMULÁRIO

A – Relativamente a cada um dos participantes no estudo, irão ser recolhidos dados sobre:

	Sim	Não
1. Identificação civil	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.1 Nome	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2 Naturalidade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Filiação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.4 Estado civil	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.5 Domicílio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Identificação fiscal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Situação profissional	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Situação familiar	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Saúde	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.1 Vacinação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2 Patologias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2.1 próprias	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2.1.1 pretéritas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2.1.2 presentes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2.2 familiares	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2.2.1 pretéritas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.2.2.2 presentes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.3 Intervenções cirúrgicas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.3.1 já efetuadas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.3.2 em perspectiva	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.4 Toma de medicamentos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	Sim	Não
6. Consumo de estupefacientes ou de psicotrópicos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Situação patrimonial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.1 Rendimento mensal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.2 Património	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.2.1 Mobiliário	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.2.2 Imobiliário	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.3 Passivo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Tendência política	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.1 Simpatia partidária	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.2 Filiação partidária	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.3 Ideologia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. Tendência religiosa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.1 Simpatia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.2 Prática	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. Atividade sexual	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

B – No caso de em "A" ter sido assinalado algum "sim", os dados recolhidos permitem estabelecer uma ligação entre as respostas e o participante no estudo:

1. Apenas ao investigador	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. A qualquer membro da comunidade científica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. A qualquer pessoa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

C – No caso de em "A" ter sido assinalado algum "sim", findo o estudo, os dados recolhidos serão:

1. Destruídos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Mantidos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

D – No caso de, findo o estudo, os dados recolhidos não serem destruídos, o seu armazenamento será feito em:

	Sim	Não
1. Suporte informático do próprio investigador	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Suporte informático de terceiros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

E – No decurso do estudo, qualquer dos participantes:

1. Pode, em qualquer momento, deixar de participar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tem acesso a dados de outros participantes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Pode ser sujeito a violência psicológica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Pode ser sujeito a violência física	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Pode recusar-se a responder a alguma questão	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Pode recusar-se a participar nalguma simulação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tem o direito de exigir alguma prestação	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.1 sem valor patrimonial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 com valor patrimonial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Tem o dever de realizar alguma prestação com valor patrimonial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.1 em benefício do autor do estudo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.2 em benefício de outro(s) participante(s)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Declaro que em Lisboa, em Maio, me foi entregue um exemplar devidamente preenchido do formulário que antecede e que aceito participar no estudo denominado "Projeto Casulo."

Maria Aline dos Santos Moreira

Maria Aline dos Santos Moreira

(assinatura do autor do estudo)

(assinatura do participante no estudo)

(nome completo)

Sofia Bento

(assinatura do orientador do autor do estudo, se aplicável)

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Declaro que no Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa, em maio de 2024, me foi entregue um exemplar do documento que antecede e que não tenho dúvidas sobre o que me será exigido ao participar no estudo denominado "Projeto Casulo".

(assinatura do participante no estudo)

(nome completo)

Maria Almeida dos Santos Afonso

(assinatura do autor do estudo)

Sofia Bento

(assinatura do orientador do autor do estudo)



SOBRE

Olá! Somos a Aline e a Mafalda. Estamos entusiasmadas em apresentar-te o Projeto Casulo, elaborado por nós e orientado pela Professora Sofia Bento.

Se fores aluno de **Licenciatura**, podes participar de várias formas:

1. **Questionário online** - Responde ao nosso questionário, é uma oportunidade para nós entendermos as tuas experiências no meio académico.

RESPONDE AO QUESTIONÁRIO AQUI

Acede ao link: <https://forms.gle/ikSphHtZxLoW7hMKA>

1. **Workshop “O Caminho para a Comunicação”**- Vai ser uma sessão onde vamos explorar práticas de comunicação, úteis para a vida pessoal, académica e profissional. Antes e depois do workshop, cada participante terá uma **conversa individual** com uma das alunas para falar sobre a experiência.

INSCREVE-TE NO WORKSHOP AQUI

Acede ao link: <https://forms.gle/UbLkkUZBLdLc3Zvz6>

Participa na atividade que mais te interesse e que te sintas mais confortável. Podes escolher participar apenas no questionário, apenas no workshop ou **em ambos**.

Deixamos ao teu critério!



OBRIGADA

PROJETO CASULO

Criado por duas alunas de mestrado é um projeto para divulgar práticas de **Comunicação Não-Violenta**.

O objetivo é expressarmos com empatia e é aplicável à vida pessoal, profissional e académica.

Vem descobrir esta técnica!

PROJETO CASULO

Criado por duas alunas de mestrado é um projeto para divulgar práticas de

Comunicação Não-Violenta

Se fores **estudante de licenciatura** e estiveres interessado/a participa!

Clica nos links!

WORKSHOP  **QUESTIONÁRIO** 

PROJETO CASULO

Criado por duas alunas de mestrado é um projeto para divulgar práticas de

Comunicação Não-Violenta

Se fores **estudante de licenciatura do ISEG** e estiveres interessado/a participa!

Inscribe te no nosso **Workshop** ou responde ao **Questionário!**

LINKS NA DESCRIÇÃO

ISEG

GENTILEZA GERA GENTILEZA

<p>PROJETO CASULO</p>	<p>COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA</p>	<p>VEM FALAR CONNOSCO</p>
<p>Criado por duas alunas de Mestrado em GRH, para promover práticas de Comunicação Não-Violenta. Inclui workshops, questionários e conversas com estudantes.</p>	<p>A CNV é uma forma de comunicar empaticamente, aplicável às relações pessoais, académicas e profissionais. Desafia-te a aplicar os princípios de Marshall Rosenberg!</p>	<p>Se fores estudante de licenciatura e estiveres interessado/a participa!</p>

"Gentileza Gera Gentileza", José Duarte, Profeta Gentil, 2017-2000. Rosenberg, M. B. (2000) Comunicação não-violenta - Nova edição. Técnica para melhorar relacionamentos pessoais e profissionais.

Anexo IV – Questionário enviado aos alunos

Questionário

Investigador(a): Maria Aline Moreira

Professor Orientador(a): Doutora Sofia Bento

Público-alvo: Estudantes

Caro(a) participante,

Este questionário faz parte de uma investigação com vista à elaboração da dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG), cujo tema está relacionado com o impacto da comunicação violenta em ambiente académico, orientado pela Prof.^a Doutora Sofia Bento.

O questionário pretende identificar qual a perceção dos alunos sobre o impacto da comunicação violenta em ambiente académico. Não existem respostas certas ou erradas. Para que seja salvaguardada a validade do questionário, pedimos, por favor, que não deixes nenhuma questão sem resposta.

O questionário é anónimo e toda a informação recolhida será tratada com confidencialidade e com finalidade exclusivamente académica. A estimativa de tempo para o preenchimento é de aproximadamente 10 minutos.

Se tiver alguma dúvida, comentários ou sugestões, por favor contacte através do seguinte email: maria.moreira@aln.iseg.ulisboa.pt

A tua participação, é fundamental para o desenvolvimento deste estudo. Muito obrigada!

Tendo tomado conhecimento sobre o objetivo deste estudo, declaro que aceito participar desta investigação.

- Aceito participar
 Não aceito

Parte I

Indica, por favor, em que medida considera que cada uma das afirmações descreve a sua opinião:

1. Tenho algum conhecimento sobre o que é a CNV (Comunicação não-violenta) e suas práticas.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

2. Quando comunico, esforço-me por entender os sentimentos e necessidades dos outros.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

3. Sinto-me aceite no meio que vivo e trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

4. Eu reconheço a importância de expressar minha própria vulnerabilidade quando comunico.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

5. Encaro os feedbacks e as críticas como uma oportunidade de crescimento e aprendizagem.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

6. Acredito firmemente que é fundamental valorizar a diversidade e tratar a todos com equidade, sem discriminação.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

7. Já enfrentei alguma crise emocional que afetou o meu rendimento académico.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

Parte II

8. No meu ambiente académico, já vivenciei ou presenciei práticas que enxergo como violentas no âmbito da comunicação?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

9. No contexto académico, já me senti vítima de alguma das seguintes situações, **por parte de colegas**.

- Violência física
- Violência verbal
- Discriminação racial
- Discriminação por nacionalidade
- Discriminação de gênero
- Discriminação de idade
- Assédio moral
- Assédio sexual
- Não vivenciei ou presenciei situações de violência

10. No contexto acadêmico, senti-me vítima de alguma das seguintes situações, **por parte de professores.**

- Violência física
- Violência verbal
- Discriminação racial
- Discriminação por nacionalidade
- Discriminação de gênero
- Discriminação de idade
- Assédio moral
- Assédio sexual
- Não vivenciei ou presenciei situações de violência

11. Considero que a faculdade estimula atividades que incentivem relações saudáveis entre os alunos/as, professores e/ou a prevenção de comportamentos violentos.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

12. Considero que na faculdade existe uma preocupação evidente em utilizar uma linguagem acessível para todos os estudantes.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

13. Considero que tenho facilidade de acesso aos professores quando preciso de apoio.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

14. Considero que na Universidade existem políticas internas e/ou programas de conscientização e prevenção de comportamentos discriminatórios, nomeadamente em termos de relações saudáveis, igualdade de género, relações abusivas ou violentas, perseguição ou assédio moral e sexual.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

15. Acredito que na Universidade existem canais eficazes de denúncia e apoio para lidar com casos de violência em ambiente académico.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

16. Considero-me bem integrado(a) na faculdade.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Nem concordo nem discordo
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

Parte III

Questões de caracterização sociodemográfica

17. Indique sua idade.

- Menos de 30 anos
- 30-39 anos
- 40-49 anos
- 50-59 anos
- 60 anos ou mais

18. Indique sua nacionalidade.

19. Género

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não especificar

20. Qual curso que está a frequentar?

21. Qual ciclo?

Comentários ou sugestões.

Obrigada pela tua participação!