

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA
COMO DIMENSÃO
PROPULSORA DA FORMAÇÃO HUMANA INTEGRAL NA
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL



Luícia Ferreira Silva Monte

LUÍCIA FERREIRA SILVA MONTE

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO
DIMENSÃO PROPULSORA DA
FORMAÇÃO HUMANA INTEGRAL NA
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**



Copyright © 2026 TODOS OS DIREITOS RESERVADOS À FACULDADE METROPOLITANA NORTE RIOGRANDENSE – FAMEN. De acordo com a Lei n. 9.610, de 19/2/1998, nenhuma parte deste livro pode ser fotocopiada, gravada, reproduzida ou armazenada num sistema de recuperação de informações ou transmitida sob qualquer forma ou por qualquer meio eletrônico ou mecânico sem o prévio consentimento do detentor dos direitos autorais. O conteúdo desta publicação é de inteira responsabilidade dos autores.

DOI: <https://doi.org/10.36470/famen.202618>.

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais de Catalogação na Fonte

E24 Monte, Luícia Ferreira Silva
Comunicação não violenta como dimensão propulsora da formação humana integral na educação profissional / Luícia Ferreira da Silva Monte. – Natal, RN: Editora FAMEN, 2026.

300 Kb ; PDF; il.

ISBN: 978-65-87028-96-5.

DOI: <https://doi.org/10.36470/famen.202618>.

1. Educação Profissional. 2. Formação humana. 3. Comunicação não violenta I. Título.

CDD: 370

CDU: 37

Elaborada pelo Bibliotecário Miqueias Alex de Souza Pereira CRB – 15/925

Índice para Catálogo Sistemático:

1. Educação – 370

2.



Rua São Severino, n. 18, Bairro Bom Pastor, Natal/RN, CEP: 59060-040 CNPJ: 23.552.793/0001-57, Inscrição Estadual: 204392322, Inscrição Municipal: 2142633, editora@famen.edu.br e telefone: (84) 3653-6770.



Rua São Severino, 18 – Bom Pastor, Natal – RN, 59060-040

Diretoria Geral

Valdete Batista do Nascimento

Coordenação de Pesquisa e de pós-graduação

Wendella Sara Costa da Silva

Conselho Editorial da FAMEN

Editora Chefe

Profa. Dra. Andrezza M. B. Do N. Tavares – Instituto Federal de Ciências e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). Natal, RN, Brasil.

Link para o Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5187018279016366>.

Editora Adjunto

Prof. Dr. Fábio Alexandre Araújo dos Santos – Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). Natal, RN, Brasil.

Link para o Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8334261197856331>.

Conselho Editorial Internacional

Presidente: Dr. Bento Duarte da Silva

Dr. Manuel Tavares

Dr. Dionísio Luís Tumbo

Dr. Gabriel Linari

Dra. Cristina Rafaela Ricci

Me. Gustavo Adólfo Fernández Díaz

Dr. Manuel Teixeira

Dra. Antonia Dalva França Carvalho

Dra. Elda Silva do Nascimento Melo

Dra. Karla Cristina Silva Sousa

Dr. Márcia Adelino da Silva Dias

Dr. Adir Luiz Ferreira

Dra. Giovana Carla Cardoso Amorim

Dra. Lucila Maria Pesce de Oliveira

Comitê Científico Interdisciplinar

Presidente: Dr. Rylanneive L. P. Teixeira

Dra. Juliana Alencar de Souza

Dr. Júlio Ribeiro Soares

Dra. Leila Salim Leal

Dra. Christiane M. T. de M. Gameleira

Dr. José R. Lopes de Paiva Cavalcanti

Dra. Kadydja Karla Nascimento Chagas

Dr. Avelino de Lima Neto

Dr. Sérgio Luiz Bezerra Trindade

Dr. Eduardo Henrique Cunha de Farias

Dr. Bruno Lustosa de Moura

Dra. Maria da C. Monteiro Cavalcanti

Dr. José Moisés Nunes da Silva

Dra. Francinaide de L. Silva Nascimento

Dr. José Paulino Filho

Dr. Marcos Torres Carneiro

Dr. Bernardino Galdino de Sena Neto

Dr. José Flávio da Paz

Dra. Laércia Maria Bertulino de Medeiros
Dra. Maria das Graças de A. Baptista
Dr. Antonio Marques dos Santos
Dr. Luiz Antonio da Silva dos Santos
Dra. Wendella Sara Costa da Silva
Ma. Valdete Batista do Nascimento

Ma. Maria Judivanda da Cunha
Me. João Maria de Lima
Me. Eric Mateus Soares Dias
Me. Adriel Felipe de Araújo Bezerra
Me. Rayssa Cyntia Baracho Lopes Souza

Bibliotecário e Diagramação

Miqueias Alex de Souza Pereira

Projeto Gráfico, diagramação e Capa

Eddean Riquemberg C. Xavier

Revisão de Textos

Prof. Dr. Dayvyd Lavanieri Marques de Medeiros

Prefixo editorial: Editora FAMEN

Linha editorial: Acadêmica

Disponível para download em: <https://editorafamen.com.br/>

SOBRE A AUTORA



Luícia Ferreira Silva Monte

Jornalista e Relações Públicas com mais de 20 anos de experiência na área de comunicação e eventos, atuando em comunicação estratégica, assessoria de comunicação, cerimonial e organização de eventos.

Possui graduação em Comunicação Social, com habilitação em Jornalismo e Relações Públicas, pela Universidade Estadual do Piauí, além de MBA em Gestão de Eventos. É Mestre em Educação Profissional, Científica e Tecnológica pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte e pesquisadora na área da comunicação e educação, com ênfase em comunicação não violenta.

Atualmente, é Servidora Pública Federal e atua como Relações Públicas no Instituto Federal do Tocantins - Campus Gurupi. Também desenvolve atividades como Mestre de Cerimônias, conduzindo eventos institucionais, corporativos e sociais, e como locutora publicitária, realizando gravações para campanhas em todo o país.

SUMÁRIO

Prefácio.....	11
Introdução	14
A Educação Profissional e a comunicação não violenta como campo do conhecimento.....	22
Procedimentos Metodológicos.....	46
Produto Educacional: oficina de comunicação não violenta para comunicadores do IFTO	63
Resultados e discussões.....	77
Considerações Finais	105
Referências	113
Posfácio	119

PREFÁCIO

Prefácio

A obra que o leitor tem em mãos nasce de uma inquietação profundamente contemporânea: como humanizar as relações no interior da Educação Profissional e Tecnológica sem perder de vista sua dimensão técnica, científica e social? Fruto de uma pesquisa desenvolvida no âmbito do mestrado em Educação Profissional e Tecnológica, este livro apresenta uma reflexão consistente, sensível e necessária sobre o papel da comunicação - em especial da Comunicação Não Violenta (CNV) - como elemento estruturante da formação humana integral.

Ao situar a comunicação no centro das relações educativas e organizacionais, a autora nos convida a revisitar práticas muitas vezes naturalizadas nos ambientes institucionais, especialmente nos espaços da Rede Federal. A proposta aqui não se limita a compreender a comunicação como instrumento de transmissão de informações, mas a reconhecê-la como prática ética, relacional e formativa, capaz de transformar sujeitos e contextos.

O trabalho se destaca ao articular, de maneira sólida, três campos fundamentais: a Educação Profissional e Tecnológica, a Educomunicação e a Comunicação Não Violenta. Essa tríade sustenta uma abordagem que valoriza não apenas o desenvolvimento de competências técnicas, mas também o fortalecimento de dimensões humanas como empatia, escuta ativa, diálogo e cooperação - elementos indispensáveis à formação integral.

Um dos grandes méritos desta obra está em sua dimensão prática. Ao propor e analisar uma oficina de Comunicação Não Violenta voltada a comunicadores institucionais, a autora ultrapassa o campo teórico e apresenta um produto educacional concreto, que dialoga diretamente com as demandas reais das instituições públicas de ensino. Os resultados evidenciam avanços significativos nas relações interpessoais, na redução de conflitos e na construção de ambientes organizacionais mais colaborativos e acolhedores.

Além disso, o livro revela um olhar comprometido com a transformação social, alinhado às bases conceituais da Educação Profissional, especialmente no que diz respeito à formação humana integral. Ao integrar saberes técnicos e valores humanos, a autora reforça a importância de uma educação que forme não apenas profissionais competentes, mas sujeitos críticos, sensíveis e capazes de atuar de forma ética na sociedade.

Este prefácio, portanto, é também um convite. Um convite à reflexão sobre nossas próprias formas de comunicar, ensinar e conviver. Um convite a reconhecer que a transformação das instituições passa, inevitavelmente, pela transformação das relações humanas que nelas se constroem.

Que esta obra inspire educadores, gestores, comunicadores e pesquisadores a repensarem suas práticas e a incorporarem a comunicação empática como um princípio educativo. Em tempos de intensificação de conflitos e fragilização dos vínculos, iniciativas como esta nos lembram que é possível - e urgente - construir espaços mais humanos, dialógicos e transformadores.

Boa leitura.

Elizeu Oliveira do Monte Júnior

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Introdução

A comunicação está no centro e no meio das interações humanas e assume papel estratégico no ambiente educacional, especialmente quando tratamos da Educação Profissional. Neste cenário educativo, a comunicação não apenas viabiliza a transmissão de conteúdo acadêmicos, mas também tem a sua parcela direta na formação integral dos indivíduos de acordo com a forma que é exercida, uma vez que é impossível executar qualquer papel ou ação dentro da educação sem utilizar a comunicação, seja ela verbal ou não.

Nesse panorama, a Comunicação Não Violenta (CNV) se destaca como uma abordagem transformadora, promovendo a construção de espaços colaborativos e benéfico à aprendizagem significativa, ou seja, uma habilidade educativa considerável, capaz de transformar dinâmicas de ensino-aprendizagem e ambientes escolares e de trabalho em espaços mais harmoniosos e inclusivos. Tendo como base os princípios de empatia, compreensão e compreensão mútua, a CNV, desenvolvida por Marshall Rosenberg (2003) ainda na década de 60, propõe ferramentas para lidar com conflitos, fortalecer relacionamentos e criar conexões humanas mais profundas e respeitadas.

Esta concepção abrange a formação do ser humano em todas as suas dimensões e busca contribuir para que as pessoas sejam capazes de atuar de forma crítica e colaborativa em diferentes contextos de sua existência. Dessa forma, a concepção desta

pesquisa deu-se em decorrência da atuação desta pesquisadora trabalhar há mais de 20 anos com comunicação, ser Graduada em Comunicação Social Habilitação em Jornalismo e Relações Públicas e atualmente exercer o cargo de Relações Públicas no Campus Gurupi do Instituto Federal do Tocantins; o profissional de Relações Públicas tem a função de gerenciar a comunicação entre uma organização e seu público, fortalecendo a imagem institucional e garantindo um bom relacionamento com diferentes públicos.

No desempenho das funções relacionadas ao cargo de Relações Públicas do referido Campus e participando das reuniões periódicas com outros comunicadores do IFTO, notei a necessidade de melhorias na comunicação intrapessoal, interpessoal e sistêmica do quadro de servidores, bem como na comunicação interna e no clima organizacional.

Assim, como estudante do Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT) surgiram questionamentos: Como a comunicação interna entre os servidores pode ser efetiva e eficaz? De que modo a comunicação pode contribuir com a formação humana e integral – base conceitual da EPT em nosso meio? Como a educomunicação torna-se relevante em uma capacitação nessa área para os servidores do meu local de trabalho? Qual o alcance de uma oficina sobre CNV? De que forma posso contribuir com o meu local de trabalho, com a comunicação no IFTO e com o PROFEPT?

A partir dessas problematizações, nasceu esta pesquisa e o produto educacional: oficina de comunicação não violenta para comunicadores do Instituto Federal do Tocantins, de forma a impactar positivamente a comunicação dos comunicadores das 12

unidades (*campi*) desta Instituição. A unidade da Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, localizada no sul do Estado faz parte dos 12 *campi* (unidades) do IFTO, da qual a unidade Reitoria, faz parte.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO), também chamado de Instituto Federal do Tocantins, é resultante da integração da Escola Técnica Federal de Palmas (ETF) e da Escola Agrotécnica Federal de Araguatins (Eafa), e foi criado por meio da Lei n.º 11.892/2008, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. O IFTO é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi (reitoria, *campus*, *campus* avançado e polos de educação a distância), especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas/andragógicas (IFTO, 2016).

O IFTO possui as seguintes unidades/*campi*: Araguaína, Araguatins, Colinas do Tocantins, Dianópolis, Formoso do Araguaia, Gurupi, Lagoa da Confusão, Palmas, Paraíso do Tocantins, Pedro Afonso, Porto Nacional e Reitoria. Atualmente, entre a equipe de comunicadores dos *Campi* do IFTO estão 18 profissionais que exercem os cargos de jornalistas, relações públicas, técnicos em eventos, programador visual, produtor cultural e assistentes administrativos, que são responsáveis técnicos e/ou coordenadores de setor; atualmente somente no *campus* de Colinas não há um profissional nesta área.

Nesse sentido, este trabalho tem como ponto de partida teórico o conceito de comunicação organizacional da autora

Margarida Kunsch, para a qual trata-se de “um processo dinâmico por meio do qual as organizações se relacionam com o meio ambiente e por meio do qual as subpartes da organização se conectam entre si”, ou seja, “a comunicação organizacional pode ser vista como fluxo de mensagens dentro de uma rede de relações interdependentes” (Kunsch, 1997, p. 68).

Nessa perspectiva, trabalhamos o conceito de comunicação não violenta dentro do ambiente organizacional. Em âmbito teórico, foi Marshall Rosenberg (2006, p. 19) quem conceituou a comunicação não violenta que, segundo o autor, esse tipo de comunicação consiste em “habilidades de pensamentos e comunicação que nos permitem nos conectar de forma compassiva com os outros e com nós mesmos”. Desse modo, trabalhar a temática no IFTO se insere como uma reformulação na maneira como os servidores se expressam e ouvem os demais e se baseiam na construção de diálogos arquitetados de forma consciente, firmemente fundadas na consciência do que percebe, sente e deseja.

A realização da formação continuada, na modalidade oficina, foi elaborada fundamentando-se na Base Conceitual da Educação Tecnológica, a Formação Humana e Integral, que sempre intenta uma maneira leve e objetiva de fazê-lo, dando ênfase à participação e manifestação de todos os envolvidos. A Educomunicação se apresenta neste trabalho na tarefa de pôr em prática essa formação comunicacional, direcionada aos comunicadores do Instituto Federal do Tocantins. Ambicionamos que outras instituições também desenvolvam esse tipo de ações, bem como os próprios servidores participantes em seus *campi*, já que devemos considerar

que os sujeitos precisam desenvolver uma comunicação positiva, com foco na transparência e diálogo como chave.

A melhoria na capacidade comunicativa, no que diz respeito às relações interpessoais, carece de mais estudos, uma vez que impacta diretamente no trabalho, no dia a dia profissional e pessoal. Sempre que observarmos o clima organizacional da rede federal devemos tratá-lo de forma viável, o que resulta na prevenção e/ou solução de pequenas e grandes problemáticas no ambiente de trabalho e pessoal. Paulo Freire, ainda na década de 70, já traçava uma linha conectiva entre comunicação e diálogo:

Ser dialógico é não invadir, é não manipular, é não sloganizar. Ser dialógico é empenhar-se na transformação constante da realidade. Esta é a razão pela qual, sendo o diálogo o conteúdo da forma de ser própria à existência humana, está excluído de toda relação na qual alguns homens sejam transformados em 'seres para o outro' por homens que são falsos 'seres para si'. É que o diálogo não pode travar-se numa relação antagonica. O diálogo é o encontro amoroso dos homens que, mediatizados pelo mundo, o 'pronunciam', isto é, o transformam e, transformando-o, o humanizam para a humanização de todos (Freire, 1976, p. 43).

Se relacionarmos com a educação profissional e tecnológica, este trabalho discute a comunicação não violenta como dimensão propulsora da formação humana integral – uma das bases conceituais da educação profissional. A CNV converge com os princípios da formação humana integral ao articular competências técnicas e humanas. Ao priorizar a compreensão mútua, a autoexpressão e a resolução de problemas de forma cooperativa, a

CNV ajuda a formar cidadãos éticos e profissionais preparados para lidar com as complexidades do mundo contemporâneo.

Por acontecer no ambiente de trabalho, a oficina, trabalhada pelas vias teóricas da educomunicação, aponta reflexões sobre a forma como é exercido o trabalho e posicionará a comunicação enquanto princípio educativo inerente a ele. Nesse sentido, a Educomunicação se configura como uma nova forma de ensino, "que consiste na adoção de técnicas utilizadas pelos meios de comunicação e tecnologia, encontradas principalmente nas mídias (Rádio, TV, internet) juntamente com a área da Educação" (Soares, 2011, p. 47) tendo, portanto, como base teórica a coexistência da educação e comunicação – educomunicação.

Nessa perspectiva, a abordagem é qualitativa, o tipo metodológico é pesquisa-ação e o objetivo metodológico é exploratório. Sendo que a parte prática desta oficina de comunicação não violenta se materializa por meio das metodologias educacionais; os dados são coletados por meio de questionário qualitativo e a análise de dados é realizada por meio da análise temática de Minayo.

Este trabalho está dividido em 6 capítulos. Após esta introdução, teremos o capítulo 2, que trata da educação profissional e a comunicação não violenta como campos do conhecimento e se subdivide em: "A educação profissional transformadora: princípios e diretrizes", "A comunicação não violenta" e apresenta ainda a revisão bibliográfica realizada para avaliar a viabilidade e trazer um apanhado da relevância desta produção acadêmica. A seguir o capítulo 3 vem trazer os procedimentos metodológicos da pesquisa; no capítulo 4 trataremos sobre o "Produto Educacional: Oficina de

comunicação não violenta para comunicadores do IFTO", no capítulo 5 abordamos os "Resultados e discussões da pesquisa" e no capítulo 6, as considerações finais deste trabalho.

CAPÍTULO II

**A Educação Profissional e a
comunicação não violenta como
campo do conhecimento**

A Educação Profissional e a comunicação não violenta como campo do conhecimento

A utilização de métodos empáticos na comunicação para profissionais atuantes na Educação Profissional Tecnológica (EPT) é tida como alternativa para o exercício da cidadania, uma vez que as propostas pedagógicas dos próprios Institutos Federais são pautadas nessa ideia. O documento "Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. Um novo modelo em educação profissional e tecnológica: concepção e diretrizes" (Brasil, 2010) atenta para o caráter humanístico da EPT, no que diz respeito a considerar o sujeito como centro de suas intervenções educativas, formando-o para o exercício da cidadania e legitimando-o como agente de transformação da realidade política, econômica, cultural e social na qual está inserido. Também defende que as propostas pedagógicas dos Institutos Federais (IFs) respeitem as exigências da sociedade.

Charlot *et al* (2021) traz, em suas organizações, o termo amorosidade para definir o pressuposto da escola democrática e destaca que Paulo Freire leva às últimas consequências e que todo ser humano é capaz de aprender, se forem dadas as condições; eis onde se encaixa a comunicação empática e não-violenta. É preciso comunicar e educar para ajudar e não excluir. Para ter este olhar, esta acolhida, esta posição ativa, dialógica, problematizadora, mediadora, que se compromete com a superação das dificuldades

de todos, e especialmente daqueles que mais precisam, é necessário um amor radical (Charlot *et al.*, 2021).

Nesse sentido, Comunicação Não Violenta (CNV) é uma forma de comunicação proposta por Rosenberg (2003), onde por meio do diálogo somos convidados a pôr em ação o respeito, a compreensão e a compaixão para solução de um conflito.

Como educadores estamos, portanto, conclamados a exercer a nossa tarefa de tornar viva a utopia, a força mística que alimenta a nossa capacidade de ousar, de exercitar a rebeldia com vistas à construção da emancipação humano social, mediante a realização de práticas educativas capazes de atender aos anseios de uma formação humana prenhe de possibilidades de efetivação de sonhos, da alimentação da esperança de uma sociedade justa, igualitária, fraterna e mais equânime, onde o respeito às diferenças, a valorização da diversidade cultural e a defesa da mãe terra sejam seus imperativos (Charlot *et al.*, 2021, p. 59).

Rosenberg (2006) incentiva o estabelecimento de relações baseadas na parceria e cooperação, com predomínio da comunicação eficaz e com empatia. Enfatiza a importância de determinar ações à base de valores comuns aos envolvidos na situação de conflito. Ao fazer uso da CNV, o objetivo maior é propiciar a todos os envolvidos a sensibilidade de se perceber como corresponsáveis pelo problema ou conflito enfrentado e fazer-se protagonista da solução do mesmo.

CNV nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos

expressamos e escutamos uns aos outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida. A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração. Algumas pessoas usam a CNV para responder compassivamente a si mesmas; outras, para estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais; e outras, ainda, para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política. No mundo inteiro, utiliza-se a CNV para mediar disputas e conflitos em todos os níveis (Rosenberg, 2006, p. 32).

Diante disso, espera-se tantas qualidades dos profissionais da educação, mas não se deve esquecer que estes também são humanos que necessitam de atenção psicológica no ambiente educacional, e são "carentes" de práticas estimuladoras de cidadania e democracia nas relações e interações. Nesse sentido, abordar uma comunicação leve com os profissionais da EPT é proporcionar abertura para que se sintam ouvidos e compreendidos e abrir espaços para que se consolide o desejo de uma escola pública democrática.

"Nessa trilha, temos buscado sensibilizar e esclarecer, a nós mesmos e às pessoas que conosco partilham a existência e a profissão de Educadores, a definição de Educação como processo de Humanização" (Charlot *et al.*, 2021, p. 60). A Educação Profissional Tecnológica mostra-se como uma área do ensino pautada no seu acesso democrático. É preciso tratar o individual para se atingir um todo (coletividade), de forma gradual e satisfatória. "A Democracia tem relação tanto com poder coletivo quanto com liberdade individual" (Markoff, 2013, p. 23).

Quando se leva, por exemplo, uma oficina, que aborda a educomunicação e a educação profissional tecnológica como aspecto propulsor da formação humana integral, é possível destacar que o próprio momento em si é um canal de interação entre os seus participantes, um espaço propulsor para fomentar aprendizados na comunicação entre os servidores, fortalecendo assim o diálogo entre eles.

[...] a aprendizagem se dá na medida em que o indivíduo se sente tocado, envolvido, conectado. Desta maneira, o ambiente mediado por tecnologias pode ajudar a produzir sentidos, convertendo-se em mediação. É o sentido que provoca a aprendizagem, não a tecnologia, e é por isso que o campo compete à comunicação ou à educomunicação (Soares, 2002, p. 20).

Santos e Silva (2021) sinalizam a importância da relação professor-aluno e do papel de mediador ser assumido pelo docente; como também da relação aluno-aluno, dada a relevância das interações sociais enquanto aspecto determinante do processo educativo; posto isso, mediar com responsabilidade resulta em boas interações sociais, bem como progresso interpessoal.

A Educação Profissional transformadora: princípios e diretrizes

A Formação Humana Integral constitui um dos pilares da Educação Profissional e Tecnológica (EPT) no Brasil, fundamentando-se na articulação entre trabalho, ciência, tecnologia e cultura. Esse conceito emerge em resposta à necessidade de superar modelos educacionais fragmentados, que priorizam o treinamento técnico em detrimento do desenvolvimento integral do ser humano. Ele é norteado por perspectivas filosóficas, pedagógicas e sociais que buscam formar sujeitos críticos, autônomos e capazes de atuar de maneira transformadora na sociedade.

A Formação Humana Integral é alicerçada em referenciais teóricos que orientam sua implementação: a Teoria Histórico-Crítica, o Trabalho como Princípio Educativo, a Educação Integral e a Educação Politécnica e Unitária. Saviani (2008) e outros pensadores da pedagogia histórico-crítica destacam que o processo educativo deve permitir a apropriação crítica do conhecimento produzido historicamente. A Formação Humana Integral, nesse sentido, prepara os sujeitos para compreenderem sua inserção no mundo, articulando saberes técnicos e culturais.

Inspirada em Marx e Gramsci, a concepção de "Trabalho como princípio educativo" entende o trabalho não apenas como atividade produtiva, mas como fundamento ontológico e educativo, e uma vez que esta pesquisa se insere em um local de trabalho, ela também se caracteriza como um momento em que o próprio trabalho funciona como uma fonte de disseminação de saberes. Para Gramsci (1981), a educação politécnica, que dialoga com a

formação integral, promove a união entre o saber fazer e o saber pensar, possibilitando a emancipação dos sujeitos e a superação de alienações.

Dessa forma, tendo em vista a Educação Integral, a concepção de integralidade do sujeito, presente em autores como Edgar Morin (2002), este trabalho reforça que a formação deve considerar todas as dimensões humanas: intelectual, emocional, social, cultural e ética. Isso implica transcender a formação tecnicista e adotar uma visão holística e interdisciplinar. Gaudêncio Frigotto (2010) defende que a integração entre formação técnica e formação geral é fundamental para evitar a reprodução de desigualdades sociais. Portanto, a educação politécnica, um conceito central para a Formação Humana Integral, busca formar sujeitos aptos a atuar no trabalho e na sociedade de maneira crítica e autônoma.

Assim, a Educação Profissional e Tecnológica, especialmente por meio dos Institutos Federais, representa uma alternativa potente para a Educação Profissional e Tecnológica, promovendo a articulação entre saberes técnicos, culturais e sociais. Fundamentada em uma sólida base teórica, ela busca superar modelos educacionais fragmentados e contribuir para a emancipação dos sujeitos e a transformação da sociedade.

Tendo em vista este cenário transformador na EPT, Vasconcellos (2021) destaca o termo amorosidade para definir o pressuposto da escola democrática, a que Paulo Freire levava até as últimas consequências. Segundo ele, todo ser humano é capaz de aprender, se forem oportunizadas as adequadas condições (equidade social); eis onde se encaixa a comunicação empática e

não-violenta. É necessário, termos acuidade no olhar, acolhida, esta posição ativa, dialógica, problematizadora, mediadora, que se compromete com a superação das dificuldades de todos e, especialmente, daqueles que mais precisam. É a necessidade de um amor radical (Vasconcellos, 2021).

Em suas pesquisas ao abordar a importância da boa comunicação dentro das instituições, Kunsch (2014) defende a dimensão humana da comunicação organizacional como força motora da qualidade de vida dos trabalhadores.

Quando se introduz a comunicação na esfera das organizações, o fator humano, subjetivo, relacional e contextual constitui um pilar fundamental para qualquer ação comunicativa produtiva duradoura. Muitos outros aspectos poderiam ser incluídos, mas nos ateremos a esses, que, a nosso ver, contribuem bem para demonstrar a complexidade na qual a comunicação organizacional está envolvida (Kunsch, 2014, p. 53).

A Comunicação Não Violenta (CNV) proposta por Rosenberg (2006) institui que, por meio do diálogo, somos convidados a pôr em ação o respeito, a compreensão e a compaixão para solução de um conflito.

Como educadores estamos, portanto, conclamados a exercer a nossa tarefa de tornar viva a utopia, a força mística que alimenta a nossa capacidade de ousar, de exercitar a rebeldia com vistas à construção da emancipação humano social, mediante a realização de práticas educativas capazes de atender aos anseios de uma formação humana preñe de possibilidades de efetivação de sonhos, da alimentação da esperança de uma sociedade justa, igualitária, fraterna e mais

equânime, onde o respeito às diferenças, a valorização da diversidade cultural e a defesa da mãe terra sejam seus imperativos (Pereira; Silva, 2021, p. 59).

O teórico que nos ampara, Rosenberg (2006), incentiva o estabelecimento de relações baseadas na parceria e cooperação, com predomínio da comunicação eficaz e empática. Enfatiza a importância de determinar ações à base de valores comuns aos envolvidos nas situações de conflito. Ao fazer uso da CNV, o objetivo maior é propiciar a todos os envolvidos a sensibilidade de se perceber como corresponsáveis pelo problema ou conflito enfrentado e fazer-se protagonista da solução dele. Deste modo, a

CNV nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos uns aos outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida. A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração. Algumas pessoas usam a CNV para responder compassivamente a si mesmas; outras, para estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais; e outras, ainda, para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política. No mundo inteiro, utiliza-se a CNV para mediar disputas e conflitos em todos os níveis (Rosenberg, 2006, p. 32).

Diante disso, esperam-se tantas qualidades dos profissionais da educação, mas não se deve esquecer que estes também são humanos que necessitam de atenção psicológica no ambiente

educacional e são "carentes" de práticas estimuladoras de cidadania e democracia nas relações e interações. Nesse sentido, abordar uma comunicação empática com os profissionais da EPT é proporcionar abertura para que se sintam ouvidos e compreendidos. Esse esforço abre espaços para que se consolide o desejo de uma escola pública democrática e, mais que isso, para Charlot *et. al.* (2021), a educação se configura como um processo humanizador.

Portanto, a Educação Profissional Tecnológica mostra-se como uma área do ensino pautada no acesso democrático. É preciso tratar o individual para se atingir a coletividade, de forma gradual e satisfatória, como diz Markoff (2013, p. 23), "a democracia tem relação tanto com poder coletivo quanto com a liberdade individual".

Através das contribuições do levantamento bibliográfico, realizado para melhor compreensão e elaboração da oficina, construiu-se uma pesquisa que permitiu uma aproximação conceitual e alguns aspectos característicos, que favoreceram a compreensão da organização e da gestão de tais espaços no âmbito da EPT (Santos; Silva, 2021). Pois, a escola vai além de conteúdos: ela está envolta e permeada de relações e, são essas relações que, muitas vezes permitem aproximações diretas com inúmeros aspectos do fazer pedagógico. Este, por sua vez, permeia o processo de aprendizagem dos estudantes. Assim, entende-se que, para que esse processo ocorra de forma significativa, é preciso que haja um estabelecimento de confiança entre os envolvidos.

Kunsch (2014) aborda a comunicação entre os membros de uma organização e os relaciona com o sistema e clima do local de trabalho. Segundo ela, "por meio de processos interativos, [as

pessoas] viabilizam o sistema funcional para sobrevivência e consecução dos objetivos organizacionais em um contexto de diversidades, conflitos e transações complexas" (Kunsch, 2014, p. 52).

O campo da Educomunicação

A educomunicação é um campo epistêmico e interdisciplinar que surge da convergência entre educação e comunicação, visando promover práticas pedagógicas inovadoras por meio da apropriação crítica das mídias e tecnologias. Segundo Soares (2011), a educomunicação não se limita ao uso de recursos midiáticos no ambiente escolar, mas se configura como um processo dialógico que incentiva a participação ativa dos sujeitos na construção do conhecimento. Dessa forma, essa abordagem busca desenvolver a autonomia dos alunos e fomentar a cidadania por meio da mediação tecnológica, o que converge com o nosso objeto de estudo.

O conceito de educomunicação está relacionado à pedagogia crítica, especialmente aos estudos de Paulo Freire, que defende a comunicação como um ato de liberdade e conscientização (Freire, 1970). A partir dessa perspectiva, a mídia não deve ser vista apenas como uma ferramenta de ensino, mas como um espaço de interação e construção coletiva do saber. No contexto escolar, a educomunicação se materializa, por exemplo, em diversas práticas, como rádios escolares, produção audiovisual, jornalismo estudantil, realização de oficinas/cursos, uso de redes sociais para fins educativos, entre outros. Essas atividades estimulam a criatividade,

o pensamento crítico e o trabalho colaborativo, favorecendo a aprendizagem significativa.

Com o avanço das tecnologias digitais e das redes sociais, a educomunicação enfrenta novos desafios e possibilidades. A cultura digital exige novas competências, como a capacidade de discernir informações confiáveis e evitar a desinformação. Nesse sentido, a educomunicação pode contribuir para o desenvolvimento da educação midiática, preparando os cidadãos para um consumo crítico e responsável das informações disseminadas no ambiente digital (Silva, 2020). Este ambiente digital, aliado à educação, pode ser transformado em um ambiente educacional rico em disseminação de saberes.

Essa perspectiva é especialmente relevante na EPT, onde o ensino tradicional, muitas vezes centrado na transmissão de conteúdos técnicos, pode ser enriquecido por metodologias que valorizem a interação, a criatividade e a autonomia dos estudantes. A introdução de práticas educacionais nesse contexto pode potencializar a aprendizagem ao estimular a produção de conhecimento de forma colaborativa.

Nesse sentido, em Lasater e Stiles (2020, p. 21), a comunicação não violenta contribui para o alinhamento de mundo com valores positivos, visto que, a partir da aplicação da CNV, "se aprende habilidades que estão alinhadas com a intenção de atender às suas necessidades e as necessidades do outro". Quando se leva, por exemplo, uma oficina, que aborda a educomunicação e a educação profissional tecnológica como aspecto propulsor da formação humana integral, é possível destacar que o planejamento da oficina *online* tem como base o diálogo, e são abertos momentos para

interação com seus participantes, fomentando aprendizados na comunicação entre os servidores e fortalecendo o diálogo entre eles.

A aprendizagem se dá na medida em que o indivíduo se sente tocado, envolvido, conectado. Desta maneira, o ambiente mediado por tecnologias pode ajudar a produzir sentidos, convertendo-se em mediação. É o sentido que provoca a aprendizagem, não a tecnologia, e é por isso que o campo compete à comunicação ou à educomunicação (Soares, 2002, p. 20).

Tavares (2022, p. 28) enfatiza o crescimento do ambiente mediado por tecnologias, por meio da educomunicação "A integração, cada vez maior, entre os campos da Comunicação Social e a da Educação provocou a emergência da base epistemológica para apoiar a produção do novo tipo conhecimento, a educomunicação, como também a emergência de atividade acadêmica em nível de ofertas de cursos". A pesquisadora, cita a importância dessa emergência de saberes mediados tecnologicamente.

O conhecimento e a atuação profissional específica da práxis do educador se caracteriza pela aquisição de competência profissional para a atuação com: gestão de processos comunicacionais; atendimento das demandas que emergem da convergência de saberes entre comunicação e educação; mediações a partir do uso das tecnologias em sala de aula ou à distância; produção de mídias educativas; planejamento e gestão de projetos educativos e culturais em contextos de educação formal ou não formal seja em instituições públicas, privadas, organizações

não governamentais, entre outras múltiplas possibilidades (Tavares, 2022, p. 30).

Santos e Silva (2021) sinalizam para a importância da relação professor-aluno, o papel fundamental do docente como mediador nesse processo e ressaltam a interação entre os próprios alunos. Não restam dúvidas quanto a relevância das interações sociais como um aspecto determinante para fluidez do processo educativo. Por conseguinte, mediar com responsabilidade resulta em boas interações sociais, bem como progresso interpessoal; sobretudo na construção de uma formação humana integral e transformadora.

Diante desses aspectos, a educomunicação se consolida como um campo essencial para a educação contemporânea. Ao promover a interatividade, a autonomia e a participação ativa dos sujeitos, essa abordagem contribui para a formação de cidadãos mais críticos e engajados socialmente, especialmente dentro da educação profissional tecnológica.

A teoria da comunicação não violenta

A teoria da Comunicação Não Violenta (CNV) foi desenvolvida na década de 1960 pelo psicólogo americano Marshall B. Rosenberg, como uma forma de transformar a maneira como as pessoas se comunicam e lidam com conflitos. Inspirado pelos princípios da psicologia humanista de Carl Rogers, Rosenberg percebeu que a comunicação convencional muitas vezes reforça padrões de julgamento, crítica e dominação, perpetuando conflitos em vez de resolvê-los. Ele propôs, então, uma abordagem que promove a empatia, a compaixão e a cooperação.

A medida que a CNV substitui nossos velhos padrões de defesa, recuo ou ataque diante de julgamentos e críticas, percebemos de uma perspectiva nova a nós e aos outros, assim como nossas intenções e relacionamentos. A resistência, a postura defensiva e as reações violentas se reduzem ao mínimo (Rosenberg, 2012, p. 20).

Rosenberg (2021) definiu quatro componentes do modelo da CNV: observação, sentimento, necessidade e pedido. A observação é o primeiro componente e refere-se à capacidade de descrever fatos ou situações de maneira objetiva, sem julgamentos de valor ou interpretações pessoais. Por exemplo: O que observo (vejo, ouço, lembro, imagino, livre de avaliações) que contribui ou não para o meu bem-estar: "Quando vejo/ouço...". Para Marshal

[...] as observações constituem um elemento importante da CNV, em que desejamos expressar clara e sinceramente a outra pessoa como estamos, No entanto, ao misturarmos observação à avaliação, diminuímos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos transmiti-la (Rosenberg, 2021, p. 46).

O segundo componente, sentimento, envolve expressões sinceras de emoções relacionadas à observação feita. Ao invés de culpar ou criticar o outro, a CNV incentiva que uma pessoa compartilhe como a situação afetiva emocionalmente. Esse componente vem nos fazer refletir: Como me sinto (emoção ou sensação, e não pensamento) em relação ao que observo.

A necessidade é o terceiro componente e se refere a identificar e expressar as necessidades subjacentes às emoções sentidas. Isso ajuda a separar os sentimentos das ações dos outros,

permitindo uma reflexão mais profunda. Trata-se de refletir sobre o que realmente você necessita. O que preciso ou valorizo (e não uma preferência ou ação específica) e que é a causa dos meus sentimentos: “porque necessito/valorizo...”.

Por fim, o pedido é uma fase em que se formula uma solicitação clara e específica que possa atender à necessidade expressa. É crucial que o pedido seja feito de forma que o outro se sinta livre para aceitá-lo ou recusá-lo. Ou seja, a ver com as ações concretas que eu gostaria que fossem tomadas: “Você estaria disposto a...?” (Rosenberg, 2012, p. 11).

Abaixo temos a lista de Sentimentos e Necessidades Humanas Universais; disponibilizada pelo Instituto CNV Brasil (2023) que nos ajuda a identificá-los, para então podermos praticar a CNV.

Figura 1 - Sentimentos universais

SENTIMENTOS	<p>TRISTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Desapontamento Desencorajamento Desânimo Desamparo Solidão Adormecimento Fragilidade Vergonha Culpa 	<p>CONFUSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuidado Dúvida Hesitação Perplexidade Agitação Relutância Divisão Desconforto Inquietação Incertitude Surpresa 	<p>RAIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> Agitação Aborrecimento Chateação Nojo Fúria Frustração Impaciência Ressentimento Inveja 	<p>CANSADO</p> <ul style="list-style-type: none"> Esgotamento Estafa Distração Exaustão Fatiga Desesperança Indiferença Letargia Inquietude 	<p>MEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Alarme Preocupação Ansiedade Nervosismo Sobrecarrega Choque Tensão Terror Cautela Ciúmes
	<p>CALMO</p> <ul style="list-style-type: none"> Absorção Conforto Alívio Plenitude Paz Relaxamento Segurança Serenidade Tranquilidade 	<p>SATISFEITO</p> <ul style="list-style-type: none"> Encorajamento Empolgação Felicidade Entusiasmo Radiante Êxtase Revigoração 	<p>AMICÁVEL</p> <ul style="list-style-type: none"> Apreciação Gratidão Abertura Receptividade Calor humano Inspiração Contentamento Orgulho 	<p>ANIMADO</p> <ul style="list-style-type: none"> Ávidez Curiosidade Energia Engajamento Interesse Fascinação Intrigamento Confiança Esperança 	<p>AMOROSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Com ternura Paixão Encantamento Maravilhamento Sensibilidade

©Instituto CNV Brasil | www.institutocnvbrasil.com.br



Fonte: Instituto CNV Brasil, 2024.

Figura 2 - Necessidades humanas universais

NECESSIDADES HUMANAS

Ar, Comida, Água	Desafio	Autenticidade	Beleza	Pertencimento
Saúde	Estímulo	Integridade	Energia	Inclusão
Abrigo	Direção	Respeito	Vitalidade	Conexão
Movimento	Informação	Auto-estima	Equilíbrio	Aceitação
Toque	Entendimento	Honestidade	Paz	Afeto
	Discernimento		Compaixão	Interdependência
Privacidade	Compreensão	Efetividade	Natureza	Harmonia
Descanso	Reflexão	Progresso	Comunidade	Ser visto
Bem-estar		Realização		
Espaço	Segurança	Contribuição	Autonomia	Proximidade
Presença	Estabilidade	Evolução	Expressão	Consideração
	Coerência	Ordem	Escolha	Empatia
Criatividade		Competência	Liberdade	Companhia
Crescimento	Significado	Sustentabilidade	Individualidade	Parceria
Aprendizado	Sentido		Facilidade	Realidade
Descoberta	Propósito	Aceitar limitações	Solitude	compartilhada
Brincadeira,	Motivação	Lamentar		Intimidade
Divertimento	Direção	Enlutar (luto)	Reconhecimento	Apoio
Espontaneidade	Inspiração	Encerramento	Valorização	Suporte
Variedade	Esperança		Apreciação	Confiança
Lazer	Desfrute	Proteção	Co-criação	Comprometimento
Celebração	Cura	Justiça	Colaboração	Aconchego
Diálogo		Equidade	Cooperação	Cuidado
		Verdade	Comunicação	

© 2023 Instituto CNV Brasil | www.institutocnvbrasil.com.br



Fonte: Instituto CNV Brasil, 2024.

Esses elementos ajudam as pessoas a se expressarem de forma clara, sem julgamentos, e a ouvirem os outros com empatia. “Quando nos concentramos em esclarecer o que o outro observa, sente e necessita, em vez de analisá-lo e julgá-lo, descobrimos a profundidade da compaixão. Pela ênfase na escuta profunda – de nós e dos outros –, a CNV promove respeito, atenção e empatia e gera o desejo mútuo de nos entregarmos de coração” (Rosenberg, 2012, p. 20).

O contexto histórico também desempenhou um papel fundamental na criação da CNV. Rosenberg trabalhou ativamente em comunidades afetadas por desigualdades sociais e violência, especialmente durante os movimentos pelos direitos civis nos Estados Unidos. Ele ensinava técnicas de comunicação pacífica como uma forma de resolver conflitos e construir relações mais harmoniosas, acreditando que a paz no mundo começa com a nossa capacidade de criar paz em nossas próprias interações diárias. A CNV rapidamente ganhou reconhecimento internacional e foi aplicada em

contextos diversos, como mediação de conflitos em zonas de guerra, sistemas educacionais e ambientes corporativos. Rosenberg viajou para mais de 60 países difundindo sua abordagem e treinando pessoas para adotarem uma comunicação mais compassiva (Rosenberg, 2012, p. 12).

Um dos aspectos mais marcantes da CNV é o uso da girafa como símbolo. Esse animal foi escolhido por Marshall Rosenberg (2015) devido a algumas características que ilustram perfeitamente os princípios da CNV: coração grande, visão ampla e força e gentileza. A girafa tem o maior coração entre os mamíferos terrestres, simbolizando a empatia necessária para ouvir e compreender as necessidades dos outros sem julgamento. Como Rosenberg defende, a prática da CNV exige "ouvir com o coração" (Rosenberg, 2015), permitindo um espaço de conexão genuína.

Com seu longo pescoço, a girafa consegue observar o ambiente de maneira ampla e distanciada, esse atributo simboliza a habilidade de tomar perspectiva, uma qualidade essencial na CNV para evitar reações impulsivas e focar no contexto das interações. E, apesar de pacífica, a girafa possui mecanismos de defesa poderosos. Essa dualidade reflete a proposta da CNV de combinar assertividade com empatia, promovendo uma comunicação clara e respeitosa sem submissão ou agressividade.

No sistema simbólico da CNV, a girafa contrasta com o chacal, usado para representar a comunicação violenta, caracterizada por julgamentos, críticas e agressividade. Enquanto o chacal ouve com a intenção de reagir e dominar, a girafa ouve para compreender e conectar-se. Rosenberg (2015) destaca que o aprendizado da CNV envolve identificar e transformar as "vozes de chacal" dentro de nós

mesmos, que frequentemente refletem sistemas de crenças punitivas ou de escassez. A ideia é que, ao perceber um comportamento "chacal" em nós mesmos, possamos mudar para a abordagem "girafa".

A prática da CNV não é apenas um caminho para melhorar relações interpessoais, mas também uma estratégia para cultivar um mundo mais compassivo e inclusivo. Suas lições permanecem como um legado duradouro na busca por um mundo mais pacífico e empático. No mundo atual, onde os conflitos são exacerbados por discursos polarizados e pela comunicação digital muitas vezes impessoal, a CNV surge como uma ferramenta indispensável para promover o entendimento mútuo e a resolução pacífica de problemas. O símbolo da girafa nos lembra que é possível ser firme, compreensivo e respeitoso ao mesmo tempo, e isso requer esforço consciente para que assim possa todos possam contribuir na construção de um ambiente mais harmônico e colaborativo.

Por conseguinte, a relevância da CNV cresce em um cenário marcado pela polarização e pela intensificação dos conflitos interpessoais, seja no ambiente familiar, no trabalho ou nas redes sociais. Estudos como os de Bolton (1986) sobre habilidades interpessoais e os de Goleman (1995) sobre inteligência emocional reforçam a necessidade de competências como empatia, assertividade e autorregulação emocional, que são intrínsecas à prática da CNV. Ao fomentar uma expressão sincera de sentimentos e necessidades, bem como a escuta ativa, a CNV promove a resolução de conflitos de maneira construtiva, fortalecendo o desenvolvimento de habilidades socioemocionais indispensáveis no mundo.

Exercendo a CNV no campo pessoal, interpessoal e sistêmico no âmbito da EPT

A comunicação é um processo essencial para a interação humana e o funcionamento de sistemas sociais e organizacionais. As três dimensões principais são: intrapessoal, interpessoal e sistêmica. Vários autores tratam e dialogam sobre os conceitos de comunicação intrapessoal, interpessoal e sistêmica, pois esses termos são amplamente estudados em diversas áreas, como psicologia, sociologia, comunicação e administração. Como por exemplo Carl Rogers (1983), Berlo (1960), Goleman (1995), Luhmann (1984) e o próprio Marshal Rosenberg (2021); o qual discutimos neste tópico, a prática da CNV criada por ele, com exemplos reais nestes três campos, de acordo com suas técnicas.

A comunicação intrapessoal ocorre dentro do indivíduo e refere-se ao diálogo interno, processos de pensamento, e autorreflexão. É fundamental para a autocompreensão e para a regulação emocional e comportamental. Berlo (1960) destaca que a comunicação começa no nível intrapessoal, pois é necessário organizar as mensagens antes de expressá-las externamente. Nesse mesmo sentido, Goleman (1995) introduz o conceito de inteligência emocional, que está diretamente ligado à comunicação intrapessoal, como a gestão das próprias emoções e o autocontrole.

Na educação profissional, científica e tecnológica, a comunicação intrapessoal é central para o aprendizado autônomo e reflexivo. É importante que o profissional da EPT gerencie primeiramente seus processos internos para enfrentar desafios,

adquirir habilidades técnicas e adaptar-se a novas situações com os demais.

O exercício da CNV no campo pessoal implica um trabalho interno de autoconhecimento e autorregulação emocional. Baseado com os ensinamentos de Rosenberg (2021, p 157) e aplicando a CNV, podemos exercer uma ligação compassiva com nós mesmos, para o autor "Talvez a maior utilidade da CNV seja o aprimoramento da autocompaixão". Os passos para essa aplicação incluem:

1. Reconhecendo emoções:

- Identificar os sentimentos que surgem em situações desafiadoras, sem julgamento ou repressão;

- Exemplo: Em vez de dizer "Estou irritado porque fulano me desrespeitou", reformular para "Sinto-me irritado porque preciso de respeito nas interações".

2. Conexão com as necessidades:

- Explorar quais necessidades estão por trás dos sentimentos. Esse processo promove clareza sobre o que é realmente importante;

- Exemplo: "Minha irritação está relacionada à minha necessidade de ser ouvido."

3. Cuidado na autocomunicação:

- Praticar a autocompaixão, evitando autocríticas severas.

Exemplo: Substituir "Como eu sou burro, errei essa prova toda" por "Errei algumas questões, mas agora eu estou vendo qual assunto preciso estudar mais".

Dessa maneira, a comunicação interpessoal ocorre entre duas ou mais pessoas e é essencial para construir relações, trocar informações e influenciar comportamentos. Carl Rogers (1983) foi

um dos psicólogos que inspirou Rosenberg a desenvolver a Comunicação Não Violenta e na sua obra "Liberdade para aprender" ele destaca a importância da empatia e da escuta ativa na comunicação interpessoal, enfatizando o papel da aceitação e compreensão nas interações humanas. No campo interpessoal, a CNV se manifesta na maneira como nos comunicamos com os outros, buscando fortalecer conexões e resolver conflitos. Seguindo as técnicas de Rosenberg (2021) podemos agir com:

1. Observação sem julgamento:

- Separar os fatos das interpretações subjetivas.
- Exemplo: Em vez de "Você sempre chega atrasado porque não se importa", dizer "Notei que você chegou atrasado hoje."

2. Expressão honesta dos sentimentos:

- Compartilhar emoções de forma autêntica, sem acusar ou culpar.
- Exemplo: "Fiquei preocupado porque o atraso nos fez perder tempo importante."

3. Empatia ativa:

- Ouvir o outro com atenção, validando seus sentimentos e necessidades.
- Exemplo: "Entendo que você teve dificuldades no trânsito, e imagino que isso tenha sido frustrante."

4. Pedidos claros e específicos:

- Formular pedidos objetivos, ao invés de exigências.
- Exemplo: "Você poderia avisar com antecedência se perceber que vai se atrasar?"

A comunicação sistêmica analisa os fluxos de informações dentro de sistemas maiores, como grupos, organizações e

sociedades, como no caso o relacionamento dos profissionais da EPT com a própria EPT. Enfatiza como os diferentes elementos de um sistema se inter-relacionam e interagem para alcançar objetivos comuns. Luhmann (1984) em *Social Systems* apresenta uma abordagem de sistemas sociais como processos de comunicação, onde a interação é o elemento organizador principal.

No nível sistêmico, a CNV é aplicada para transformar estruturas e dinâmicas organizacionais ou comunitárias. Isso inclui práticas que promovam a inclusão, a justiça e a empatia nas interações coletivas. Trazendo para o nosso objeto de estudo, se trata de exercer a CNV no IFTO, como os comunicadores dialogam com o sistema e exercem suas funções dentro da instituição. Um exemplo claro são ações do Programa Qualidade de Vida, onde são realizadas ações para melhoria da qualidade do servidor, neste caso consideramos como práticas empáticas que contribuem para a melhoria do clima organizacional.

Esses três níveis de comunicação estão interconectados. A comunicação intrapessoal influencia a interpessoal, que por sua vez molda a comunicação sistêmica. Por exemplo, um líder organizacional que compreende suas próprias emoções (intrapessoal) será mais eficaz na interação com sua equipe (interpessoal), o que impactará a dinâmica e os resultados organizacionais (sistêmica). Portanto, a aplicação dos conceitos de comunicação intrapessoal, interpessoal e sistêmica na educação profissional e tecnológica (EPT) é essencial para o desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e organizacionais.

A CNV, aplicada em níveis pessoal, interpessoal e sistêmico, tem o potencial de transformar profundamente a maneira como nos

relacionamos com nós mesmos, com os outros e com o mundo ao nosso redor, contribuindo para sociedades mais harmônicas e resilientes.

CAPÍTULO III

Procedimientos Metodológicos

Procedimentos Metodológicos

Revisão bibliográfica a partir do estado de conhecimento

Para a realização desta pesquisa, e viabilidade do tema e oficina, foi utilizado o levantamento bibliográfico sobre o tema em duas bases de dados: catálogo de teses e dissertações da Capes e Observatório ProfEPT. Ao inserir os descritores: Educação profissional. Comunicação não violenta. Educomunicação. Formação humana integral. Oficina, no Catálogo de Dissertações e Teses da Capes; com marcação da Área do Conhecimento para Educação e Ensino; Área de Avaliação: educação e ensino; Área Concentração: educação, educação profissional e tecnológica; Nome Programa: Educação, educação profissional e tecnológica; Instituição; e em todas as bibliotecas; de 2019 a 2023, em pesquisas de mestrado, incluindo o mestrado profissional, o resultado foi que não foi encontrado nenhum registro.

Ferreira (2002) diz que esse tipo de pesquisa com caráter bibliográfico cumpre o desafio de mapear e discutir produções acadêmicas em diferentes campos do conhecimento, apresentando sob quais formas, condições e dimensões os trabalhos são destacados em diferentes épocas e lugares.

Inserindo unitariamente e agrupando as palavras, com as mesmas marcações acima indicadas, já que são as de interesse dessa pesquisa, e fazendo uma rápida análise dos títulos e suas

propostas, no catálogo de teses e dissertações da Capes constatou-se o seguinte:

Quadro 1 - Busca no catálogo de teses e dissertações da Capes

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE RESULTADOS	OBSERVAÇÃO
Educação profissional	24.523	Nenhum relativo à presente pesquisa
Comunicação Não Violenta	162	Nenhum relativo à presente pesquisa
Educomunicação	477	Nenhum relativo à presente pesquisa
Formação Humana Integral	1519	Nenhum relativo à presente pesquisa
Oficina	6983	Nenhum relativo à presente pesquisa
Educação profissional + Comunicação Não Violenta	9	Nenhum voltado para a temática de oficinas proposta por esta pesquisa
Educação profissional + Comunicação Não Violenta + Educomunicação	0	
Educação profissional + Comunicação Não Violenta + Educomunicação + formação humana integral	0	
Comunicação Não Violenta + Oficina	5	Sendo apenas uma relevante para esta pesquisa, com alguma relação, porém voltada para alunos e não servidores
Educação Profissional; oficina	564	Nenhum relativo à presente pesquisa
Educação profissional;	2	Nenhum relativo à presente pesquisa

educomunicação; oficina		
Educomunicação; oficina	22	Nenhum relativo à presente pesquisa
Formação humana integral; Oficina	63	
Formação humana integral; educação profissional; Oficina		
Formação humana integral; educação profissional; Oficina; educomunicação		
Formação humana integral; educação profissional; Oficina; comunicação não- violenta		

Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

No Observatório ProfEPT, a pesquisa deu-se da seguinte maneira: os descritores Educação profissional. Comunicação não violenta. Educomunicação. Formação humana integral. Oficina. Foram preenchidos os seguintes itens: todas as instituições associadas; Produto: Oficina; Ano de defesa: 2019 a 2023 e nenhum resultado foi encontrado.

Quadro 2 - Busca no Observatório Profept

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE RESULTADOS	OBSERVAÇÃO
Educação Profissional	29	Nenhum relativo à presente pesquisa
Comunicação Não Violenta	0	
Educomunicação	1	Não relativo à presente pesquisa

Formação Humana Integral	1	
Oficina	6983	Nenhum relativo à presente pesquisa
Educação profissional + Comunicação Não Violenta	9	Porém nenhum voltado para a temática de oficinas proposta por esta pesquisa
Educação profissional + Comunicação Não Violenta + Educomunicação	0	
Educação profissional + Comunicação Não Violenta + Educomunicação + formação humana integral	0	
Comunicação Não Violenta + Oficina	5	Sendo apenas uma relevante para esta pesquisa, com alguma relação, porém voltada para alunos e não servidores
Educação Profissional; oficina	564	Nenhum relativo à presente pesquisa
Educação profissional; educomunicação; oficina	2	Nenhum relativo à presente pesquisa
Educomunicação; oficina	22	Nenhum relativo à presente pesquisa
Formação humana integral; Oficina	63	Nenhum relativo à presente pesquisa
Formação humana integral; educação profissional; Oficina	25	Nenhum relativo à presente pesquisa
Formação humana integral; educação profissional; Oficina; educomunicação	0	

Formação humana integral; educação profissional; Oficina; comunicação não-violenta	0	
--	---	--

Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

Em cada base de dados, foram buscadas produções que possuíssem os termos descritores em seu título e/ou resumo e apenas um se aproximou (mesmo sendo voltado a um público distinto) da ideia do presente artigo, que é uma proposta de oficina empática exclusiva para servidores da rede federal, dentro da educação profissional tecnológica. Tendo sido encontrado um trabalho de comunicação não-violenta voltada para alunos, mas para servidores não existe, até a conclusão desta presente pesquisa.

Basicamente, no trabalho encontrado, Silva (2019), em "Mediação de Conflitos e Comunicação Não Violenta: uma Proposta de Capacitação para Estudantes do Instituto Federal Farroupilha", discorre sobre a utilização da mediação e da comunicação não violenta como forma de prevenção/resolução de conflitos no ambiente escolar. Realiza uma pesquisa bibliográfica sobre a educação profissional e os Institutos Federais de Educação, seus objetivos e finalidades, assim como estuda a mediação, suas principais técnicas e a comunicação não violenta e sua aplicação. A autora traz uma proposta de formação para estudantes do Instituto Federal Farroupilha, visando a prevenção de conflitos no ambiente escolar. A pesquisa aponta para a afinidade existente entre a mediação, a comunicação não violenta e a filosofia e objetivos dos Institutos Federais, que buscam a formação de pessoas capazes de contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária. (SILVA, 2019).

Dessa forma, ao olhar da pesquisadora, encontrou-se uma real necessidade da realização dessa oficina, ao observar o local em que atua profissionalmente; de maneira pioneira, objetivando contribuir para melhoramento do ambiente de trabalho, podendo ser exercida como ideia base para demais pesquisas e projetos de intervenção e formação continuada nos Institutos Federais do Brasil. Para isso, levar-se-á em conta as constatações de Silva (2019), além da análise e utilização de outros autores que trazem conceitos importantes para esse estudo, a fim de enriquecer o levantamento bibliográfico em questão.

Por acontecer dentro de um ambiente de trabalho e levando em consideração a educomunicação, a oficina de comunicação não violenta levantará reflexões sobre a forma como é exercido o trabalho e a comunicação dentro dele, enquanto princípio educativo. A Educomunicação, diz Soares (2011, p. 47), é uma nova forma de ensino que se traduz "na adoção de técnicas utilizadas pelos meios de comunicação e tecnologia, encontradas principalmente nas mídias (Rádio, TV, internet) juntamente com a área da Educação".

Nesse sentido, a oficina se enquadra como um material educativo, que, conforme resume Kaplún (2003) é a ferramenta que facilita a experiência de aprendizado e pode se apresentar a partir de múltiplos formatos. O autor complementa também que o processo produtivo de um material educativo é um tríplice aventura: a da criação, a do próprio material e a do uso posterior. Segundo ele, muitas das vezes, a perenidade do material escapa até mesmo das intenções iniciais e aos cálculos de seus idealizadores (Kaplún, 2003).

Para análise e construção de mensagens educativas, Kaplún (2003) cita três eixos: a) **eixo conceitual**: se refere a conhecer a fundo a matéria em questão, os conceitos que a articulam e os mais importantes debates suscitados por ela; b) **eixo pedagógico**: é o articulador principal de um material educativo. É o momento de análise dos destinatários da mensagem, identificação de ideias e possíveis conflitos; e, c) **eixo comunicacional**: maneira que o caminho é percorrido, um ato concreto através de algum tipo de figura retórica ou poética. É o momento em que se usa a criatividade.

Em complemento a essa construção reflexiva, em sua obra *A Prática Educativa: como ensinar*, Zabala (1998) enfatiza que para uma aprendizagem significativa deve-se levar em conta uma dimensão ampliada do aluno (público-alvo). Ou seja, o educador precisa levar em consideração os saberes que o aluno carrega em sua prática social. A prática educativa é o conjunto das ações planejadas e alinhadas, de forma intencional e com objetivos determinados, em ambientes designados a criar oportunidades de ensino e aprendizagem.

Analisando a ideia da realização da oficina e fundamentando-nos nos eixos apontados por Kaplún (2003) e na tipologia de conteúdo em Zabala (1998), pode-se identificar como conceitual, os conteúdos temáticos, a percepção desta pesquisadora para compreensão do público-alvo da pesquisa: o contato com a gestão da instituição para a realização da pesquisa, identificação do público-alvo e pesquisa bibliográfica, para na sequência, durante a oficina, ter posto em prática as reflexões e ensinamentos.

Após o levantamento, observou-se que poucas produções acadêmicas apresentam a abordagem da importância da

comunicação não-violenta voltada para profissionais da rede federal de ensino. Dessa forma, de forma pioneira, a proposta trás reflexões sobre a forma de se comunicar utilizada no ambiente de trabalho, da desejada, de como evitar conflitos e confusões, inclusive no que é dito e no que é escutado; atuando assim na contribuição para criar um local acolhedor, onde a comunicação empática e próprio trabalho se insira como princípio educativo e possa ser propulsor de uma formação humana integrada; bases da educação profissional e tecnológica.

A promoção do espaço propulsor fomenta aprendizados na comunicação entre os servidores, fortalecendo assim o diálogo entre eles e, por acontecer dentro de um ambiente de trabalho, ou seja, será fomentada a educomunicação trazendo reflexões sobre a forma como é exercida o trabalho e a comunicação dentro dele como princípio educativo.

O que reitera a formação humana integral baseada na educomunicação empática, visando promover, portanto, um momento de reflexão e ainda de aprendizado para os servidores; que também se insere como eixo pedagógico, uma vez que a própria oficina será um ambiente onde eles adquirirão novos conhecimentos. Por conseguinte, a Educação Profissional Tecnológica e a realização de formação de comunicação não-violenta para servidores, tendo em vista esta revisão bibliográfica, se apresentou como uma necessidade real.

Procedimentos metodológicos da pesquisa

Nesta parte, abordaremos os procedimentos adotados na realização desta pesquisa. O infográfico abaixo aponta as escolhas metodológicas: tipo da pesquisa, estratégia metodológica, população e amostra; procedimentos adotados; aspectos éticos; armazenamento e divulgação de dados; análise de dados; financiamento e logística.

Figura 3 - Infográfico: Escolhas metodológicas da Pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora, (2025).

Nesta pesquisa, a natureza base é a do tipo qualitativa. Fundamentando-nos em Silveira e Córdova (2009), a pesquisa qualitativa tem como enfoque um aprofundamento da compreensão de um grupo social. Essa abordagem preocupa em explicar o porquê das coisas e exprime o que convém ser feito, sendo o cientista/pesquisador tanto sujeito como objeto da pesquisa, já que está envolvido com o grupo pesquisado.

Ela tem como foco a compreensão profunda de características sociais, culturais ou subjetivas, partindo da perspectiva dos sujeitos envolvidos e de seus contextos. Essa abordagem busca interpretar significados, explorar experiências e construir narrativas, ao invés de mensurar ou quantificar dados. Segundo Minayo (2012), uma pesquisa do tipo qualitativa é caracterizada por sua capacidade de captar a singularidade das especificações, valorizando a relação entre os sujeitos e o contexto

[...] entendidas como aquelas capazes de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas (Minayo, 2012, p. 22-23).

Na escolha do tipo metodológico, foi utilizada a pesquisa-ação, dada sua capacidade de permitir ao pesquisador também pesquisar a si, ou seja, sua própria prática de maneira crítica e reflexiva. É o caso desta pesquisadora, que atua como servidora na Rede Federal. Em vista disso, a pesquisa está abrigada na linha de pesquisa "Práticas Educativas na Educação Profissional e Tecnológica", linha 02, do Mestrado Profissional de Educação

Profissional e Tecnológica (PROFEPT) do IFRN. Sobre o procedimento metodológico, diz Thiollent:

A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (Thiollent, 1998, p. 14).

Assim, a pesquisa-ação rompe com a separação tradicional entre pesquisador e pesquisado, promovendo um processo colaborativo. De modo complementar, Mello (2014, p. 114) problematizou que a metodologia em questão pode "mobilizar atores sociais coletivos para sua emancipação e autonomia", a partir de métodos que podem tanto "desenvolver o conhecimento sobre o tema", como também "preparar o contexto para a ação, durante o seu desenvolvimento". Esse modo de pensar é convergente ao de Tripp (2005, p. 445), para quem a pesquisa-ação é uma "estratégia para o desenvolvimento de professores e pesquisadores de modo que eles possam utilizar suas pesquisas para aprimorar seu ensino e (...) o aprendizado de seus alunos".

No contexto da formação pedagógica, ao participarem da oficina, os comunicadores, público-alvo dela, puderam problematizar, analisar e aperfeiçoar a realidade da prática comunicacional no cotidiano educacional, fazendo assim um diálogo reflexivo com suas experiências. Levando em consideração que se trata de uma metodologia calcada numa ação prática, ela se

amplifica dentro desta proposta a partir de seu contexto comunicativo, interativo, educativo, experimental e transformador.

Martins e Theóphilo (2007) diferenciam metodologicamente população e amostra. Segundo eles, população é o conjunto de indivíduos que apresenta em comum determinadas características definidas para o estudo. A amostra, por sua vez, é um subconjunto da população, mediante algum critério de representatividade. Nessa sequência narrativa, a população da presente pesquisa é composta por comunicadores do Instituto Federal do Tocantins, atualmente totalizando 19 servidores, contando com esta pesquisadora.

Sujeitos da Pesquisa

A amostra inicial da pesquisa eram 18 servidores, porém, foi realizada com 10 servidores, uma vez que 2 servidoras estão em licença maternidade, 2 servidoras estão de licença capacitação, 1 estava de férias, 1 estava de atestado médico e os outros 4 servidores que não puderam comparecer justificaram a ausência; nesta pesquisa, seguindo os critérios éticos não detalharemos o nome dos servidores, de forma a preservar a identificação de cada um.

A escolha dos comunicadores do IFTO como objeto e campo da pesquisa e sua aplicabilidade tem como foco resultados diretos à EPT e contribui para modificar a realidade positivamente através da produção de conhecimento, visto que conduz os profissionais da educação para uma reflexão de vivências / convivências / experiências incentivando-os a questionar e buscar respostas para atos e palavras.

Quanto ao levantamento bibliográfico inicial, foi realizada uma pesquisa qualitativa por meio de coleta de dados no Portal do IFTO para a apuração do quantitativo e quais são os profissionais que atualmente atuam nos respectivos cargos de gestão. Com os dados em mãos, esta pesquisadora buscou no portal eletrônico da instituição o e-mail institucional dos profissionais e em posse desse dado fez o convite para que participem da oficina. Ou seja, o método de abordagem adotado utilizou uma pesquisa qualitativa, por promover a análise de uma realidade e também por se valer de resultados quantificáveis.

Após contato com os servidores, a ação foi agendada conforme disponibilidade de dia e horário. O conteúdo a ser desenvolvido se baseou em pontos teóricos principais da Comunicação não violenta, tais como observação, sentimentos, necessidades e pedidos, sob a ótica de Marshall Rosenberg (2006). E foram aludidos sobre identificação de bloqueios, auto empatia e empatia silenciosa, pontos teóricos principais calcados em Lasater e Stiles (2020).

O propósito foi trazê-los às reflexões sobre como se comunicam atualmente, qual comunicação seria desejada e como evitar conflitos e confusões (ruídos), inclusive no que é dito e no que é ouvido/assimilado. A ideia foi contribuir para a criação de um ambiente de trabalho acolhedor, onde a comunicação empática e o próprio trabalho se insiram como princípio educativo e possa ser propulsor de uma formação humana integrada, bases da educação profissional e tecnológica.

No que diz respeito à exequibilidade da pesquisa, como foi realizada de forma remota, bem como a divulgação dos resultados

dela, os valores extras da oficina de capacitação foram custeados por esta pesquisadora e estão no orçamento da pesquisa. A pesquisa também é financiada pelo Programa Institucional de Bolsas de Graduação e Pós-Graduação para servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (Pró-Qualificar/IFTO), onde esta pesquisadora participou de uma seleção entre os servidores da instituição que trabalha e o projeto foi aprovado com bolsa remuneratória. Ainda sobre a exequibilidade, o requisito para que o público-alvo (comunicadores) participassem da oficina foi apenas um computador ou celular com acesso à internet.

Procedimentos éticos da pesquisa

No que se refere aos aspectos éticos e riscos da pesquisa, estes foram respeitados, tendo em vista que podem ocorrer da forma mínima; uma vez que os participantes disponibilizaram do seu tempo para participar da pesquisa, provável cansaço, constrangimento, invasão de privacidade; divulgação de dados confidenciais (apontados no TCLE). Porém, para diminuir os riscos e resguardando aos participantes da pesquisa sua autonomia, integridade, privacidade e sigilo, foram tomados todos as providências necessárias. Garantindo assim, o risco mínimo possível à sua natureza humana. Quanto ao uso de imagem por registro fotográfico e gravação de vídeo do momento da oficina, todos foram também previamente consultados.

Assegurando a proteção ética dos participantes, para iniciar esta pesquisa, o projeto foi submetido à análise e foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) do IFRN e

do IFTO. Em contato com os comunicadores, foi disponibilizado individualmente dois termos: o Termo de Confidenciabilidade preenchido pela pesquisadora e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para preenchimento dos participantes, sendo que estes ficaram também com sua via. Por meio do TCLE, foi reafirmado aos participantes a garantia de total liberdade, de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma. Após esse contato e assinatura do Termo, a oficina online foi agendada e foi enviado o link de acesso para os dois dias: dia 30 e 31 de outubro, sendo assim realizada nestes dias.

Em observância aos dados da pesquisa, estes serão, ao final da pesquisa, armazenados na forma digital, em HD protegido com senha, e guardados por no mínimo cinco anos sob a responsabilidade da pesquisadora responsável Luícia Ferreira Silva Monte, em armário fechado com chave, no Instituto Federal do Rio Grande do Norte, *Campus* Mossoró, a fim de garantir a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações coletadas, e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar os participantes e o responsável.

A pesquisa seguiu rigorosos critérios éticos, com a aprovação de comitês de ética (IFRN e IFTO) e o respeito à privacidade e à autonomia dos participantes, demonstrando o compromisso da pesquisadora com a integridade do processo. Os resultados obtidos percebidos nas etapas da pesquisa, apontam o potencial da pesquisa-ação como uma ferramenta para mobilizar os envolvidos na busca por melhorias práticas e educacionais, evidenciando o

impacto positivo de metodologias participativas no fortalecimento da EPT.

Por fim, os dados coletados e analisados revelam como ações pedagógicas reflexivas e bem planejadas podem transformar a prática educacional, proporcionando aos profissionais da EPT subsídios para aprimorar seu desempenho e contribuir para a formação de cidadãos críticos, éticos e preparados para os desafios da sociedade. Ao final da oficina, os participantes responderam um questionário quanti-qualitativo, que foi utilizado como instrumento de coleta de dados para a avaliação da ação. Após a coleta, os dados foram analisados por meio da análise temática de Minayo (2007), e os resultados e discussões serão apresentados no capítulo 5 que trata dos “Resultados e Discussões” e essa pesquisa com seus resultados também será enviada para cada participante após aprovação da banca examinadora.

CAPÍTULO IV

**Produto Educacional: oficina de
comunicação não violenta para
comunicadores do IFTO**

Produto Educacional: oficina de comunicação não violenta para comunicadores do IFTO

A oficina de comunicação não violenta foi realizada nos dias 30 e 31 de outubro de 2024, de 14h às 16h, via Google Meet de forma online e simultânea. O Instituto Federal do Tocantins possui atualmente 19 servidores nas coordenações e setores de Comunicação e Eventos dos *campi*, contando com essa pesquisadora. No entanto, o estudo foi realizado com

10 deles, pois 2 servidores estavam em licença maternidade, 3 em licença capacitação (incluindo a própria pesquisadora), 1 de férias, 1 afastado por atestado médico, ou seja, 7 servidores afastados e os que estão em exercício que não puderam participar, justificaram sua ausência por terem compromisso inadiáveis já agendados previamente.

Quadro 3 - Quadro de comunicadores do IFTO

QUANTIDADE	CAMPUS	CARGO	SITUAÇÃO DO SERVIDOR
1	Reitoria	Técnico em Eventos nomeada para assumir o cargo de Diretor(a) de Comunicação	Em exercício
2	Reitoria	Programador (a)Visual	Licença para Capacitação
3	Reitoria	Programador (a) Visual	Em exercício
4	Reitoria	Jornalista	Licença Maternidade
5	Reitoria	Jornalista	Licença para Capacitação
6	Reitoria	Jornalista	Em exercício
7	Reitoria	Relações Públicas	Licença Maternidade
8	Reitoria	Relações Públicas	Férias
9	Araguaina	Relações Públicas	Em exercício
10	Araguatins	Assistente Administrativo	Em exercício
11	Dianópolis	Relações Públicas	Em exercício
12	Dianópolis	Assistente Administrativo	Em exercício
13	Formoso	Assistente Administrativo	Em exercício
14	Gurupi	Assistente Administrativo	Em exercício
15	Gurupi	Relações Públicas	Licença para Capacitação
16	Palmas	Jornalista	Em exercício
17	Paraíso	Jornalista	Em exercício
18	Pedro Afonso	Assistente Administrativo	Em exercício
19	Porto Nacional	Assistente Administrativo	Em exercício

Nos *Campi* de Colinas e Lagoa da Confusão até a presente data, não há servidor no momento no Setor de Comunicação e Eventos

Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

Para garantir a ética da pesquisa, os nomes dos servidores não serão revelados, preservando assim a identidade de cada participante.

A execução desta oficina se deu tendo como base teórica a educomunicação, que é um campo interdisciplinar que integra educação e comunicação para promover uma formação crítica, cidadã e participativa. Soares (2011) define a educomunicação como "o conjunto de ações específicas ao planejamento, implementação e avaliação de processos destinados a ampliar os ecossistemas comunicativos em espaços educativos." Trata-se de um campo que busca, simultaneamente, desenvolver a alfabetização midiática e ampliar as competências comunicativas dos indivíduos.

Teóricos como Paulo Freire (1970) tem um aporte voltado para a educomunicação. Sua concepção de educação como prática libertadora, baseada no diálogo, inspira as ações educacionais. Assim, a educomunicação utiliza os meios de comunicação como mediadores desse processo educativo realizado de forma online.

Neste cenário, o Brasil possui um histórico rico de práticas educacionais, impulsionado por desafios específicos do país, como a desigualdade social, a concentração midiática e a necessidade de inclusão digital. A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) contempla competências relacionadas à cultura digital e à comunicação, embora sem mencionar explicitamente a educomunicação. Nessa mesma perspectiva, recentemente a Lei

14.533/2023 foi criada e abre oportunidades para integrar a educomunicação às estratégias educacionais, principalmente no uso crítico e criativo das tecnologias digitais. Por meio dela, se Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nºs 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), 9.448, de 14 de março de 1997, 10.260, de 12 de julho de 2001, e 10.753, de 30 de outubro de 2003. No art 7º ela assegura a

educação digital, com a garantia de conectividade de todas as instituições públicas de educação básica e superior à internet em alta velocidade, adequada para o uso pedagógico, com o desenvolvimento de competências voltadas ao letramento digital de jovens e adultos, criação de conteúdos digitais, comunicação e colaboração, segurança e resolução de problemas (Brasil, 2023).

A realização de oficinas online na educação profissional tornou-se uma estratégia cada vez mais comum, especialmente com a expansão da educação a distância e o uso de tecnologias digitais no ensino, especialmente depois da pandemia de COVID-19, onde, por causa da necessidade, abriu-se a possibilidade de realizarmos reuniões e formações online no âmbito dos trabalhos em toda da Rede Federal. Desse modo, foi utilizado o Google Meet, um serviço de videoconferência do Google, para a realização desta formação em caráter online e simultâneo, de forma com que houvesse interação em tempo real com os participantes.

No link da oficina tivemos a oportunidade de reunir servidores de comunicação de cidades diversas do Tocantins, sem custo e deslocamento algum, o que resultou em uma participação efetiva, e com a flexibilidade de participarem da pesquisa, de forma remota.

Ou seja, utilizamos a tecnologia de forma positiva na execução deste produto educacional.

Planejamento e realização da oficina

A oficina ofertada no contexto da pesquisa teve como objetivo principal aprimorar as práticas comunicativas dos comunicadores do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), com base nos fundamentos da Comunicação Não Violenta. Todo o planejamento da execução do produto educacional se pautou nos seguintes objetivos:

- Levar formação aos servidores que exercem suas funções nos setores de Comunicação da reitoria e dos *Campi* do IFTO;
- Promover a educomunicação enquanto campo epistêmico propulsor da formação humana integral na educação profissional tecnológica;
- Aprimorar a comunicação tanto interna quanto externa dos gestores da unidade da Rede Federal em questão;
- Explorar os princípios da comunicação não-violenta em três níveis: intrapessoal, interpessoal e sistêmico;
- Possibilitar que a CNV atue como promotora na melhoria do clima organizacional.

O processo para realização desta oficina, foi estruturado em etapas planejadas previamente, desde o planejamento inicial até a avaliação final, garantindo o envolvimento dos participantes e a eficácia das atividades realizadas.

A etapa inicial consistiu no planejamento, organização da oficina e na identificação e seleção dos participantes. Utilizando dados disponíveis no portal institucional, foram mapeados os

comunicadores ativos e, em seguida, enviados convites individuais via e-mail. Após a confirmação de participação, a oficina foi agendada de acordo com a disponibilidade dos servidores. O conteúdo programático foi estruturado em torno de temas centrais da Comunicação não violenta. Confira abaixo, a programação da oficina:

Quadro 4 - Programação da oficina de Comunicação não violenta

ETAPA	LOCAL	TEMPO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS
Dia 01 Temática 1	Plataforma Google Meet	60 min	<p>Apresentação do conceito de Comunicação Não Violenta:</p> <p>Bases conceituais da EPT e a Comunicação</p> <p>Formação Humana Integral e o IF</p> <p>Comunicação institucional – (Kunsh)</p> <p>História da Comunicação não violenta</p> <p>Execução do Vídeo: História da Comunicação Não Violenta - por CNV em Rede. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=rNogBJiWjc4</p>
Dia 01 Temática 2	Plataforma Google Meet	30 min	<p>As 4 partes do processo de CNV:</p> <p>Observação</p> <p>Sentimentos</p> <p>Necessidades</p> <p>Pedidos</p> <p>Aplicação de exemplos reais</p>

<p>Dia 01 Temática 3</p>	<p>Plataforma Google Meet</p>	<p>30 min</p>	<p>Aplicação da CNV na própria vida: intrapessoal, interpessoal e sistêmica</p> <p>Problemas de comunicação - Ruídos</p> <p>- Execução do Vídeo: Problemas de comunicação. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=j6xM6sV-g0U</p>
<p>Dia 02 Temática 4</p>	<p>Plataforma Google Meet</p>	<p>45 min</p>	<p>Comunicação para mediação e resolução de conflitos</p> <p>Execução do Vídeo: The Bridge A Ponte Curta Metragem de Animação https://www.youtube.com/watch?v=H54ENq5x-Ew</p> <p>Aplicação de exemplos reais</p>
<p>Dia 02 Temática 5</p>	<p>Plataforma Google Meet</p>	<p>60 min</p>	<p>Exercendo a comunicação empática no trabalho e melhorando o clima organizacional</p> <p>Aplicação de exemplos reais</p>
<p>Dia 02 Avaliação</p>	<p>Plataforma Google Meet</p>	<p>15min</p>	<p>Aplicação do Questionário avaliativo da oficina – A ministrante programou o envio do <i>link</i> no e- mail institucional (individual) e ao final da oficina disparou o <i>link</i> do questionário automaticamente a todos os participantes, estes que realizaram a avaliação.</p>

Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

A segunda etapa foi a preparação do material didático. Para garantir a qualidade das atividades, foi elaborado um material didático baseado nos princípios teóricos de Marshall Rosenberg (2006) e complementado pelas reflexões de Lasater e Stiles (2020), bem como outros autores da área. O conteúdo incluiu aspectos como identificação de bloqueios comunicativos, desenvolvimento de empatia e autoempatia, e práticas de comunicação assertiva e não violenta. Esses materiais foram disponibilizados aos participantes para acompanhamento durante a oficina. Os slides utilizados para ministrar a oficina estão disponíveis na íntegra como anexo desta dissertação e contém toda a referência bibliográfica embasada para construí-lo.

No que consiste a realização da oficina, esta foi realizada em dois encontros virtuais, via Google Meet, nos dias 30 e 31 de outubro de 2024. Durante as sessões, foram conduzidas atividades práticas e reflexivas, intercaladas com exposições teóricas. A metodologia utilizou dinâmicas interativas, exemplos e estudo de casos, promovendo um diálogo ativo entre os participantes. Os comunicadores foram incentivados a compartilhar experiências, identificar desafios em suas práticas comunicativas e construir estratégias para superá-los, sempre guiados por princípios da comunicação empática.

No primeiro dia da oficina foi introduzido aos participantes os princípios fundamentais da Comunicação Não Violenta (CNV), contextualizando o tema dentro da Educação Profissional e Tecnológica (EPT). A sessão foi iniciada com uma apresentação teórica, abordando as bases conceituais da EPT e a relação com a comunicação, destacando a importância da formação humana

integral. Em seguida, discutiu-se a Comunicação Institucional, referenciando a teoria de Kunsh, e foi apresentado o histórico da CNV, ressaltando suas origens e evolução. Para ilustrar os conceitos discutidos, foi exibido o vídeo *História da Comunicação Não Violenta*, disponível no YouTube, que proporcionou uma compreensão mais dinâmica e profunda do tema.

Em um segundo momento, o foco foi aprofundar a compreensão dos participantes sobre os quatro componentes fundamentais da CNV: Observação, Sentimentos, Necessidades e Pedidos. Foi explicado como cada parte do processo contribui para uma comunicação mais empática e eficaz, oferecendo exemplos práticos para ilustrar como cada elemento se aplica no dia a dia. A sessão foi intercalada com a aplicação de exemplos reais, proporcionando aos participantes a oportunidade de refletir sobre suas próprias experiências de comunicação e como poderiam utilizar esses componentes para melhorar suas interações.

Na terceira temática do primeiro dia, abordou-se como a CNV pode ser aplicada de forma prática e eficaz em diferentes contextos da vida pessoal e profissional. Foi dado o incentivo aos participantes a refletirem sobre a aplicação da CNV em três níveis: intrapessoal (relacionamento consigo mesmo), interpessoal (relações com outras pessoas) e sistêmico (no ambiente organizacional). Foi discutido como identificar e lidar com problemas de comunicação, especialmente os chamados "ruídos", que podem distorcer a mensagem e gerar conflitos. Para enriquecer a discussão, foi exibido o vídeo *Problemas de Comunicação*, disponível no YouTube, que exemplificou situações comuns de mal-entendidos e ofereceu soluções práticas para superá-los.

No segundo dia da oficina, o primeiro momento iniciou com a temática sobre como utilizar a CNV para mediar e resolver conflitos. Foi explicado os conceitos de mediação e como a CNV pode ser uma ferramenta poderosa para transformar conflitos em oportunidades de entendimento mútuo. Para ilustrar esses conceitos, foi exibido o curta-metragem de animação *The Bridge*, que apresentou uma história sobre construção de pontes de comunicação entre indivíduos em conflito. Após o vídeo, os participantes discutiram exemplos reais de situações conflituosas em seus ambientes de trabalho, analisando como a CNV poderia ser aplicada para promover a resolução pacífica e colaborativa.

No segundo momento, a oficina abordou como aplicar os princípios da CNV no ambiente de trabalho, com foco na melhoria do clima organizacional. Por meio da didática ofertada, os participantes foram convidados a refletirem sobre suas próprias práticas comunicativas no trabalho e como poderiam adotar uma postura mais empática, contribuindo para um ambiente mais saudável e produtivo. Durante a atividade, exemplos reais foram discutidos, e os participantes puderam compartilhar desafios que enfrentam na comunicação no ambiente profissional. A discussão foi enriquecida com sugestões práticas de como transformar a comunicação diária em uma ferramenta de colaboração e respeito mútuo, impactando positivamente o ambiente de trabalho.

Um momento essencial da oficina foi a análise colaborativa das práticas comunicativas no ambiente de trabalho. Os participantes discutiram como os conceitos apresentados poderiam ser aplicados para resolver conflitos, minimizar ruídos na comunicação e fortalecer as relações interpessoais. Essa etapa

buscou conectar teoria e prática, promovendo uma compreensão mais profunda dos impactos positivos de uma comunicação eficiente no contexto educacional.

No final da oficina, foi aplicada uma avaliação para medir o impacto das atividades e a percepção dos participantes sobre o aprendizado adquirido. Foi enviado o link do questionário avaliativo ainda no chat do Google Meet e automaticamente, via e-mail aos participantes, garantindo a participação de todos de forma individualizada. O questionário foi composto por perguntas qualitativas e quantitativas, permitindo que os participantes fornecessem feedback sobre a eficácia da oficina, a aplicabilidade dos conceitos e as melhorias desejadas para futuras edições. O preenchimento foi feito de forma online, com os participantes completando a avaliação ao final do segundo dia, garantindo um retorno rápido e eficiente sobre o processo formativo.

Esse instrumento possibilitou a análise do aprendizado adquirido, da aplicabilidade das técnicas discutidas e da percepção dos comunicadores sobre os benefícios da oficina. O feedback foi essencial para ajustar futuras iniciativas e realizar a análise de dados deste trabalho, disponível no próximo capítulo. A pesquisadora comprometeu-se a compartilhar as conclusões e as principais lições aprendidas com os participantes, reforçando o caráter colaborativo e ético do processo. O encerramento da oficina destacou a importância da comunicação como ferramenta educativa e promotora de um ambiente de trabalho mais acolhedor e produtivo, alinhado aos princípios da Educação Profissional e Tecnológica.

A realização da oficina sobre Comunicação Não Violenta (CNV) foi um marco importante para os participantes, especialmente

os comunicadores do Instituto Federal do Tocantins (IFTO). Com o objetivo de aprimorar as habilidades comunicativas no ambiente profissional, a oficina abordou aspectos fundamentais da CNV, enfatizando sua aplicação prática tanto em nível intrapessoal quanto interpessoal e sistêmico. A partir de vídeos, debates e exercícios dinâmicos, os participantes foram conduzidos a uma reflexão profunda sobre as formas de comunicação que utilizam no cotidiano e como essas práticas podem ser aprimoradas para promover um ambiente mais colaborativo e respeitoso.

A oficina foi estruturada de maneira a proporcionar uma aprendizagem progressiva, começando com a introdução aos conceitos básicos da CNV e avançando para temas mais complexos, como a resolução de conflitos e a melhoria do clima organizacional. Nos primeiros momentos, os participantes conheceram a história e os princípios da CNV, o que lhes deu uma base sólida para entender como os conceitos podem ser aplicados nas relações cotidianas, tanto no âmbito pessoal quanto profissional. A apresentação de exemplos reais e vídeos complementares ajudou a consolidar os aprendizados, tornando o conteúdo mais tangível e relevante.

No segundo dia, os participantes tiveram a oportunidade de explorar como a CNV pode ser utilizada para resolver conflitos e promover uma comunicação empática dentro de um ambiente de trabalho. O uso de vídeos como *The Bridge* e atividades práticas permitiu que os participantes vivenciassem na prática os desafios comunicativos do ambiente profissional e aplicassem técnicas para superá-los. Essa abordagem prática foi essencial, pois os participantes puderam refletir sobre suas próprias experiências e

aprender como as ferramentas da CNV poderiam transformar conflitos em oportunidades de entendimento mútuo.

A aplicação de conceitos de comunicação empática no contexto organizacional foi um dos pontos mais significativos da oficina. Ao entender a importância da escuta ativa, da expressão de necessidades e da formulação de pedidos claros, os comunicadores puderam perceber como suas interações diárias afetam o clima organizacional e o bem-estar das equipes. Além disso, a oficina incentivou os participantes a desenvolverem habilidades de mediação, um passo crucial para lidar com conflitos de forma construtiva e fortalecer as relações dentro do IFTO. Com isso, a oficina contribuiu diretamente para a melhoria das práticas comunicativas, que impactam de forma positiva o ambiente de trabalho e, conseqüentemente, o desempenho educacional.

A avaliação realizada ao final da oficina foi uma ferramenta crucial para medir os resultados e o impacto da formação. Com base nas respostas dos participantes, foi possível identificar os aspectos mais valorizados da oficina, além de possíveis áreas de melhoria para futuras edições. A importância da oficina para a Educação Profissional e Tecnológica (EPT) vai além do desenvolvimento das habilidades comunicativas individuais dos participantes; ela fortalece a formação humana integral, um dos pilares da EPT, ao promover a reflexão sobre como a comunicação pode ser um meio para transformar a educação em um processo mais humanizado, empático e eficaz. Dessa forma, a oficina não apenas contribuiu para o aprimoramento das práticas profissionais, mas também para a construção de um ambiente educacional mais inclusivo e cooperativo.

CAPÍTULO V

Resultados e discussões

Resultados e discussões

A análise qualitativa, conforme desenvolvida por Minayo (2010) e já abordada nos procedimentos metodológicos, baseia-se na abordagem qualitativa para compreender fenômenos sociais e científicos de forma mais ampla e aprofundada. A abordagem qualitativa enfatiza a interpretação subjetiva dos participantes, sem desconsiderar a relevância de dados numéricos como complemento analítico. Ainda que a pesquisa qualitativa priorize a compreensão aprofundada das experiências e percepções, informações quantitativas podem contribuir para a contextualização e a fundamentação dos achados.

Nesse sentido, Chisté (2018) destaca que a triangulação de métodos possibilita uma compreensão ampliada dos fenômenos educacionais, permitindo que a análise qualitativa se beneficie de indicadores quantitativos para reforçar a interpretação dos impactos formativos.

Minayo (2010) destaca que os fenômenos sociais e de saúde são complexos e não podem ser compreendidos de forma isolada, exigindo a consideração de contextos culturais, históricos, econômicos e subjetivos. A abordagem qualitativa apresenta diversas aplicações práticas nos estudos científicos. Nesse contexto, a coleta de dados pode ser realizada por meio de entrevistas, permitindo a análise aprofundada das percepções e experiências dos participantes. Da mesma forma, na avaliação, os relatos de usuários e profissionais envolvidos fornecem uma compreensão

mais rica e contextualizada dos resultados, indo além de indicadores numéricos e favorecendo uma interpretação mais detalhada dos fenômenos estudados (Minayo, 2012).

O estudo exploratório, segundo Minayo (2010), é uma abordagem metodológica fundamental para a investigação de fenômenos pouco conhecidos ou altamente complexos. Ele tem como objetivo oferecer uma compreensão inicial do objeto de estudo, auxiliando o pesquisador na delimitação do problema, na identificação de categorias relevantes e na formulação de hipóteses. Essa abordagem destaca-se por sua flexibilidade, permitindo que ajustes sejam realizados conforme novas informações emergem durante o processo investigativo.

Minayo (2010) enfatiza que, no âmbito qualitativo, o estudo exploratório desempenha um papel essencial na interpretação de fenômenos sociais, culturais e subjetivos, fornecendo subsídios para análises mais profundas e contextualizadas. Para alcançar tais objetivos, são empregadas técnicas como entrevistas semiestruturadas, observação direta e análise documental, que facilitam a identificação de padrões emergentes e a compreensão das nuances do fenômeno investigado.

Além disso, Minayo (2010) ressalta que o estudo exploratório deve estar fundamentado em um referencial teórico consistente, o que assegura que as análises realizadas tenham profundidade e evitem interpretações superficiais. Assim, essa abordagem se configura como um passo inicial indispensável na construção de conhecimento científico, principalmente em contextos de alta complexidade e incerteza.

Na construção desse conhecimento científico, a pesquisa-ação, tipo metodológico utilizado nessa pesquisa, visa integrar a teoria e a prática por meio de um processo cíclico de investigação, reflexão e intervenção. Segundo Thiollent (2011), essa metodologia se caracteriza pela participação ativa dos sujeitos envolvidos na pesquisa, buscando não apenas compreender uma realidade, mas também transformá-la. Diferente dos modelos tradicionais de pesquisa, a pesquisa-ação é colaborativa e se desenvolve a partir da interação entre pesquisadores e participantes, promovendo uma construção coletiva do conhecimento.

Seu modelo cíclico de pesquisa, composto por planejamento, ação e avaliação dos resultados, é amplamente utilizado em diferentes áreas, como educação, saúde e ciências sociais. Dessa forma, a pesquisa-ação não apenas analisa uma determinada realidade, mas propõe intervenções que possam gerar mudanças significativas, a exemplo da oficina realizada como produto educacional. Na educação, a pesquisa-ação tem sido amplamente empregada como uma ferramenta de formação docente e aprimoramento das práticas pedagógicas. No que se refere a esta pesquisa, ao envolver os próprios profissionais da educação e comunicação no processo investigativo, a pesquisa-ação contribui para a melhoria do ensino e aprendizagem, promovendo um ambiente mais dinâmico e inovador.

Pode-se perceber, que ao engajar os próprios indivíduos na busca por soluções, a pesquisa-ação fortalece a autonomia e o protagonismo dos participantes no enfrentamento de desafios diversos do dia a dia. Sendo assim, utilizar a pesquisa-ação como estratégia metodológica, pudemos aliar investigação e prática na

busca por resultados efetivos. Seu caráter participativo e transformador a torna uma metodologia valiosa para diversas áreas do conhecimento e nesta pesquisa contribuiu para a resolução de problemas reais e o desenvolvimento de novas perspectivas teóricas.

Como destaca Thiollent (2011), a pesquisa-ação é mais do que uma simples coleta de dados: é um processo contínuo de aprendizado e intervenção, em que teoria e prática se retroalimentam de maneira constante. Tendo em vista, este processo, Chisté (2018) aborda uma metodologia de avaliação coletiva para produtos educacionais desenvolvidos em mestrados profissionais, enfatizando a importância da colaboração entre educadores na análise e aprimoramento desses materiais

De acordo com Chisté (2018), “a avaliação coletiva de produtos educacionais em mestrados profissionais promove uma reflexão colaborativa entre os educadores, visando ao aprimoramento contínuo dos materiais didáticos desenvolvidos” (p.19).

Já para Minayo (2007, p. 316), “a análise temática consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifique alguma coisa para o objetivo analítico visado”. A autora descreve que a análise temática ocorre em três fases: **Pré-análise**: organização do que vai ser analisado; exploração do material por meio de várias leituras; também é chamada de “leitura flutuante”; **Exploração do material**: é o momento em que se codifica o material; primeiro, faz-se um recorte do texto; após, escolhem-se regras de contagem; e, por último, classificam-se e agregam-se os dados, organizando-os em

categorias teóricas ou empíricas; e, por fim, **tratamento dos resultados**: nesta fase, trabalham-se os dados brutos, permitindo destaque para as informações obtidas, as quais serão interpretadas à luz do quadro. Desta forma, este é o método que mais se assemelha ao objetivo desta pesquisa.

A tecnologia desempenha um papel central na coleta de dados em pesquisas científicas, oferecendo ferramentas que ampliam a eficiência, a precisão e o alcance do processo investigativo. Em particular, o uso de plataformas digitais e formulários online, como o Google Forms, têm revolucionado o modo como pesquisadores coletam, organizam e analisam informações. Essas ferramentas permitem a obtenção de respostas em tempo real, a automatização do armazenamento e até a análise preliminar dos dados.

A coleta do material, deu-se de forma online, onde se destaca especialmente pela capacidade de atingir públicos amplos e geograficamente dispersos, reduzindo significativamente os custos e o tempo de execução da pesquisa. Além disso, o formato digital minimiza erros manuais, como aqueles relacionados à transcrição de respostas, garantindo maior fidelidade às informações fornecidas pelos participantes. Como afirma Creswell (2014), "a tecnologia não apenas facilita o acesso aos dados, mas também aumenta a confiabilidade dos processos de coleta, análise e interpretação, tornando as pesquisas mais eficazes e acessíveis".

No contexto da dissertação em questão, em que se realizou uma oficina com profissionais da educação tecnológica, o uso de ferramentas como o Google Forms foi fundamental. A possibilidade de criar questionários personalizados e de distribuir os formulários

de maneira rápida e eficiente contribuiu para a coleta de dados rica e diversificada, com informações diretamente relacionadas ao perfil e às percepções do público-alvo.

A escolha de realizar a avaliação por meio de um formulário online no Google Forms trouxe vantagens significativas, como praticidade, economia de tempo e facilidade na organização dos dados. A estruturação das questões, com notas e respostas objetivas, possibilitou uma coleta direta e sistematizada de informações, promovendo análises quantitativas e qualitativas dos resultados.

Esse formato de avaliação reafirma a importância da tecnologia no contexto educacional, não apenas como ferramenta pedagógica, mas também como meio para aprimorar processos de avaliação e tomada de decisão. A clareza e especificidade das perguntas contribuíram para identificar os pontos fortes da oficina e as áreas que necessitam de melhorias, garantindo que as futuras edições estejam ainda mais alinhadas às expectativas dos participantes.

Além disso, a tecnologia utilizada promoveu acessibilidade e conveniência aos respondentes, que puderam participar do processo a partir de seus dispositivos pessoais, respeitando sua localização e disponibilidade. Essa abordagem dialoga com a crescente integração da tecnologia digital na educação, onde as ferramentas tecnológicas não apenas suportam processos educacionais, mas também fortalecem a construção do conhecimento e a realização de estudos aprofundados.

É importante destacar que o uso de plataformas online na coleta de dados vai além de uma questão de conveniência. Ele

também abre espaço para uma maior transparência e rastreabilidade, facilitando auditorias, compartilhamento e replicação de resultados por outros pesquisadores. Dessa forma, o uso da tecnologia se estabelece como um elemento essencial para a realização de pesquisas confiáveis e alinhadas às demandas do cenário contemporâneo.

Análise e discussão sobre o questionário de avaliação pós-oficina de Comunicação Não Violenta

A avaliação pós-oficina realizada com 10 comunicadores do Instituto Federal de Tocantins (IFTO), por meio de um questionário desenvolvido no Google Forms, teve como objetivo principal obter feedback sobre os conteúdos apresentados e a dinâmica do curso. Esse instrumento de avaliação, para análise dos conteúdos apresentados no curso, permitiu uma análise criteriosa acerca da percepção dos participantes em relação à oficina e seu impacto nas dimensões pessoal e profissional.

A primeira parte do questionário foi estruturado em dois blocos principais:

1. Respostas objetivas: Para algumas questões, as opções de resposta foram delimitadas em "SIM", "PARCIAL" ou "NÃO", facilitando a coleta de opiniões objetivas.

2. Atribuição de notas: Os participantes foram convidados a avaliar diferentes aspectos da oficina atribuindo notas de 0 a 5, com 0 representando "não atendeu às expectativas" e 5 indicando "atendeu plenamente às expectativas".

Discussão sobre os aspectos avaliados

1. Conhecimento prévio sobre o assunto abordado

A pergunta inicial visava compreender o nível de familiaridade dos participantes com os temas tratados na oficina de Comunicação Não Violenta. Essa informação é essencial para ajustar o planejamento de futuras capacitações, considerando o grau de novidade do conteúdo apresentado.

2. Alinhamento entre os objetivos da oficina e as expectativas dos participantes perguntar se a oficina atingiu seus objetivos foi crucial para avaliar a eficácia do planejamento pedagógico. A nota atribuída a esse item reflete diretamente a percepção do público sobre a clareza e relevância dos conteúdos, assim como sobre a execução da proposta formativa.

3. Carga horária e distribuição do tempo

A avaliação da carga horária bem distribuída permitiu identificar se os tempos destinados às atividades teóricas e práticas foram adequados para o aprofundamento dos conteúdos. Essa questão fornece subsídios para otimizações futuras.

4. Infraestrutura e recursos utilizados

Os participantes também foram instigados a avaliar a adequação das instalações e dos recursos materiais disponibilizados durante a oficina. Esse aspecto é relevante tanto para a logística quanto para a percepção de profissionalismo no ambiente formativo.

5. Dinâmica da aplicação da oficina

Ao solicitar feedback sobre a dinâmica da aplicação, buscou-se verificar se as metodologias utilizadas, como debates, atividades

práticas e reflexões, foram bem recebidas. Isso é especialmente importante em oficinas de temas como Comunicação Não Violenta, que dependem de engajamento e interação.

6. Aproveitamento do curso

Avaliar se os participantes perceberam que tiveram um bom aproveitamento no curso foi uma forma de verificar a autoavaliação deles em relação ao engajamento com os conteúdos e às reflexões promovidas durante a oficina.

7. Aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos

Essa pergunta visou mensurar se os conteúdos trabalhados na oficina têm potencial para gerar impacto prático tanto na vida pessoal quanto na trajetória profissional dos participantes. A aplicação de princípios de Comunicação Não Violenta no cotidiano é um dos principais objetivos do curso.

8. Relevância das práticas educacionais na educação profissional e tecnológica os participantes foram incentivados a refletir sobre a importância das práticas educacionais no contexto da educação profissional e tecnológica. Essa questão buscou fomentar a conexão entre a temática da oficina e o campo de atuação dos respondentes.

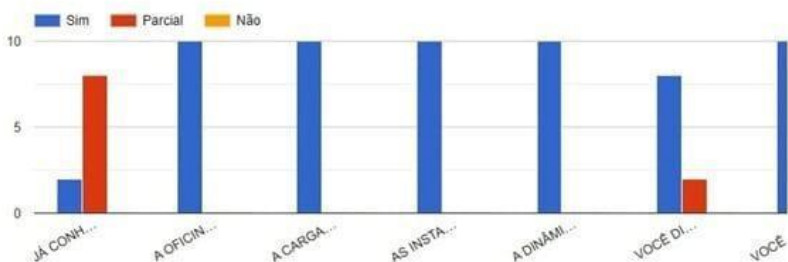
Análise do Gráfico de Respostas do Questionário de Avaliação da Oficina

Os dados analisados foram obtidos por meio de um questionário de avaliação da oficina, aplicado a dez participantes, e categorizados segundo os princípios metodológicos da abordagem qualitativa (Minayo, 2001). O gráfico analisado reflete as percepções

dos participantes sobre diversos aspectos da oficina, incluindo o conteúdo, a metodologia e a atuação do ministrante.

Gráfico 1 - Análise do Questionário de avaliação da oficina

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA OFICINA



Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

Como já mencionado, o *Google Forms* permite a coleta e a organização automatizada das respostas.

O gráfico revela algumas tendências gerais importantes:

1. Conhecimento prévio sobre o tema da oficina:

Houve uma variação significativa entre os participantes quanto ao conhecimento prévio da Comunicação Não Violenta. Enquanto uma pequena parcela respondeu "Sim", a maioria indicou conhecimento parcial, e nenhum participante declarou desconhecimento total do tema. Isso sugere que os comunicadores já tinham alguma familiaridade com a temática, mas não de forma aprofundada.

2. Avaliação da oficina em si:

Todos os participantes avaliaram positivamente a oficina, marcando "Sim". Esse resultado indica um alto nível de aceitação e reconhecimento da relevância do curso para a prática profissional.

3. Carga horária, estrutura e dinamicidade da oficina:

Todos os participantes avaliaram esses aspectos como positivos ("Sim"), demonstrando que a organização da oficina atendeu às expectativas dos comunicadores. Esse dado é relevante porque indica que a metodologia utilizada conseguiu engajar e proporcionar uma experiência de aprendizado eficaz.

4. Participação do ministrante:

A atuação do ministrante também foi bem avaliada, com 100% de aprovação. Isso sugere que a condução da oficina foi satisfatória tanto em termos didáticos quanto na transmissão dos conteúdos.

5. Possibilidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos:

Houve uma predominância de respostas positivas ("Sim"), embora alguns participantes tenham indicado uma avaliação parcial. Isso pode indicar que, embora a oficina tenha sido bem recebida, alguns participantes podem ter encontrado desafios na aplicação imediata dos conceitos de Comunicação Não Violenta em seu cotidiano profissional.

A análise dos resultados, à luz de Minayo (2001) e Chisté (2018), revela que a oficina foi bem-sucedida na sensibilização dos comunicadores para a temática da Comunicação Não Violenta. A alta aceitação da carga horária e das dinâmicas utilizadas sugere que o formato adotado foi adequado ao público-alvo, permitindo a apropriação dos conceitos de forma interativa e reflexiva.

No entanto, a presença de respostas parciais na questão relacionada ao conhecimento prévio e à aplicação do conteúdo indica que há um espaço para aprofundamento e desdobramentos futuros. Conforme destaca Minayo (2001), a pesquisa qualitativa permite identificar nuances que não são captadas apenas pelos

números, e os dados analisados sugerem que a oficina pode ser complementada com ações formativas contínuas.

A correlação com Chisté (2018) reforça a importância da educomunicação na formação profissional. A presença de comunicadores em espaços educativos demanda um olhar atento para a mediação dos discursos e das interações, aspecto que a Comunicação Não Violenta se propõe a desenvolver.

Então, de acordo com a avaliação deste primeiro gráfico de resultados, foi indicada uma aceitação geral positiva, tanto em relação ao conteúdo quanto à condução metodológica. Os dados analisados reforçam a relevância da Comunicação Não Violenta como ferramenta formativa para profissionais da comunicação, evidenciando sua aplicabilidade na prática profissional. Entretanto, a identificação de respostas parciais sugere a necessidade de ações complementares, como oficinas de aprofundamento ou materiais adicionais para suporte contínuo. Além disso, a pesquisa poderia explorar em futuras etapas como os participantes incorporaram os conceitos da oficina em seu ambiente de trabalho; embora tenha cumprido seu papel de sensibilizar os comunicadores sobre a Comunicação Não Violenta, mas que há espaço para um aprofundamento contínuo, alinhado às necessidades da educação profissional e tecnológica.

Análise dos conteúdos apresentados nos cursos

A segunda parte do questionário, de análise dos conteúdos apresentados no curso, foi estruturada para avaliar a percepção dos participantes sobre a qualidade do conteúdo abordado na oficina,

incluindo aspectos como clareza, objetividade, aplicabilidade e relevância para a formação humana e profissional. Essa etapa foi particularmente importante, pois proporcionou uma visão detalhada sobre como os participantes vivenciaram o curso e se os conteúdos realmente corresponderam às suas expectativas.

Assim como na primeira parte, a avaliação foi feita por meio de uma escala de 0 a 5, com 0 representando "não atendeu às expectativas" e 5 indicando "atendeu plenamente". Além disso, foi oferecido um espaço aberto para que os participantes deixassem opiniões e sugestões, permitindo uma coleta de dados mais rica e personalizada.

Itens avaliados

1. Clareza e objetividade:

A clareza e objetividade dos conteúdos apresentados são cruciais para garantir que a mensagem seja compreendida de forma eficaz. A pergunta sobre esse aspecto permitiu avaliar o quão bem os instrutores conseguiram transmitir os conceitos de Comunicação Não Violenta de forma acessível, direta e sem ambiguidades.

É possível que respostas de notas mais altas reflitam uma percepção positiva da estrutura e do formato das apresentações, com os participantes reconhecendo que os temas foram apresentados de maneira simples, sem sobrecarregar os conteúdos, enquanto notas mais baixas poderiam indicar dificuldades na compreensão de certos tópicos ou uma falta de objetividade nas abordagens. As sugestões abertas fornecem um contexto valioso,

permitindo identificar possíveis melhorias na explicitação dos conceitos abordados.

2. Facilidade de aplicação:

A questão sobre a facilidade de aplicação foi projetada para medir se os participantes sentiram que os conceitos aprendidos durante a oficina poderiam ser facilmente implementados em suas práticas diárias, tanto na vida pessoal quanto na profissional.

Em um curso que visa promover a Comunicação Não Violenta, é fundamental que os participantes percebam a aplicabilidade dos conceitos em seu cotidiano. Respostas que atribuíram notas mais altas a essa questão indicam que os participantes enxergaram um caminho claro para implementar o que foi aprendido. Notas mais baixas, por outro lado, podem sugerir que, apesar da relevância dos conteúdos, os participantes encontraram barreiras práticas ou dificuldades na adoção das técnicas apresentadas.

As observações deixadas no espaço aberto poderiam oferecer sugestões sobre como tornar as práticas mais adaptáveis e acessíveis, garantindo uma melhor integração com as realidades dos participantes.

3. Qualidade (conteúdo) do material apresentado:

A questão sobre a qualidade do material apresentado foi importante para avaliar se os recursos didáticos utilizados na oficina, como slides, vídeos, artigos e outros materiais, estavam alinhados com o conteúdo e facilitaram a aprendizagem. A qualidade dos materiais é um fator essencial no sucesso de qualquer capacitação, pois eles devem ser claros, envolventes e suficientemente ricos para complementar a teoria discutida.

Respostas que atribuíram notas altas indicam que o material foi considerado relevante, bem estruturado e adequado às necessidades do público. Caso as notas fossem mais baixas, isso poderia refletir problemas como materiais excessivamente complexos, pouco atrativos ou com conteúdo desatualizado. As sugestões dos participantes sobre esse item podem ajudar a ajustar a qualidade dos materiais em futuras edições da oficina, garantindo que eles atendam melhor às expectativas dos educadores.

4. Importância dos conteúdos abordados para a formação humana e profissional:

A última questão da segunda parte do questionário teve como foco a importância dos conteúdos abordados para a formação humana e profissional. Aqui, os participantes foram convidados a refletir sobre como os conteúdos da oficina contribuíram para seu desenvolvimento tanto no plano pessoal quanto no profissional. Essa é uma pergunta estratégica, pois aborda o impacto mais profundo do curso, não apenas em termos de habilidades e conhecimentos, mas também em relação à formação integral dos indivíduos.

Atribuir notas mais altas a essa questão sugere que os participantes reconheceram que os conceitos de Comunicação Não Violenta não só são relevantes para a prática educacional, mas também para o aprimoramento de sua comunicação no ambiente de trabalho e em suas interações pessoais. Se as notas foram mais baixas, poderia indicar que os participantes não perceberam uma conexão direta entre os conteúdos da oficina e suas realidades ou que a oficina não atendeu plenamente suas expectativas de transformação pessoal e profissional.

As respostas abertas nesta questão podem fornecer resultados valiosos sobre a percepção de cada participante sobre a relevância dos conteúdos, permitindo ajustes para melhor alinhar a oficina às necessidades de desenvolvimento pessoal e profissional dos educadores.

Análise do Gráfico de resultado sobre os Conteúdos apresentados no Curso

A análise do questionário referente aos conteúdos apresentados no curso demonstra uma avaliação predominantemente positiva por parte dos participantes. O gráfico evidencia que a maioria das respostas se concentra na pontuação máxima (5), o que indica um alto nível de satisfação em relação à clareza, qualidade, aplicabilidade e coerência dos conteúdos abordados.

Gráfico 2 - Análise dos conteúdos apresentados no curso



Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

No quesito clareza e objetividade, observa-se que 7 dos 10 participantes atribuíram nota 5, enquanto 1 participante deu nota 3, e 2 participantes marcaram nota 2. Esses números sugerem que, embora a grande maioria tenha considerado a abordagem clara e objetiva, um pequeno percentual (30%) pode ter encontrado alguma dificuldade na assimilação dos conteúdos. Essa variação reforça a importância de estratégias didáticas complementares, como exemplos práticos e atividades interativas, para garantir que todos os participantes alcancem um entendimento pleno.

Já no critério qualidade do conteúdo e facilidade de aplicação, 8 participantes atribuíram a nota máxima (5), enquanto 1 marcou nota 3 e outro nota 2. Isso significa que 80% dos participantes consideraram o conteúdo de alta qualidade e aplicável à sua prática profissional, enquanto 20% demonstraram alguma reserva nesse aspecto. Esse dado é relevante, pois indica que, apesar da avaliação amplamente positiva, há uma parcela dos participantes que podem necessitar de suporte adicional para compreender como utilizar os conceitos da Comunicação Não Violenta em seu cotidiano profissional.

No que se refere ao material apresentado, os números seguem a mesma tendência: 8 participantes deram nota 5, 1 atribuiu nota 3 e outro marcou nota 2. Isso sugere que os materiais utilizados foram bem elaborados e considerados adequados por 80% dos participantes, mas que para 20% pode ter havido necessidade de ajustes ou complementações. De acordo com Minayo (2001), a qualidade dos materiais didáticos tem impacto direto na retenção do conhecimento, o que reforça a necessidade de avaliar se esses recursos atendem a diferentes perfis de aprendizagem.

Por fim, a avaliação sobre os conteúdos abordados confirma a aceitação geral da oficina, com 9 participantes atribuindo nota 5 e apenas 1 participante dando nota 3. Esse resultado demonstra que os temas escolhidos foram amplamente reconhecidos como relevantes e pertinentes à formação dos comunicadores, com 90% de aprovação máxima e apenas 10% indicando necessidade de ajustes.

A análise quantitativa reforça que a oficina foi bem recebida e considerada de alta qualidade pela maioria dos participantes. No entanto, os pequenos percentuais de notas 2 e 3 em alguns critérios apontam para a necessidade de ajustes metodológicos. A recomendação para futuras formações inclui a diversificação das estratégias de ensino, com atividades mais interativas e momentos de aprofundamento conceitual, garantindo que todos os participantes consigam assimilar e aplicar plenamente os conteúdos trabalhados.

Análise sobre a ministrante da oficina

A análise sobre a ministrante da oficina foi uma etapa fundamental para avaliar a qualidade da condução do curso e a eficácia do instrutor em engajar os participantes. As questões que compõem essa parte do questionário buscaram mensurar a competência do ministrante em aspectos essenciais para o sucesso de uma oficina de formação, como clareza na exposição, domínio do conteúdo, utilização de métodos adequados e interação com os participantes; onde avaliou-se:

1. Clareza e objetividade ao expor o assunto:

A questão relacionada à clareza e objetividade do ministrante ao expor o assunto permitiu avaliar a habilidade do instrutor em comunicar conceitos complexos de forma simples e direta. Para que a comunicação não violenta fosse efetivamente compreendida, é essencial que o ministrante consiga explicar os conceitos de maneira que todos os participantes possam acompanhar e internalizar o conteúdo. Notas mais altas nesta questão indicam que os participantes perceberam uma apresentação bem estruturada, com foco nos pontos principais e sem ambiguidades. Já notas mais baixas podem sugerir dificuldades na explicitação dos conceitos ou uma abordagem excessivamente técnica ou abstrata.

2. Habilidade na utilização de métodos e técnicas de ensino:

A habilidade do ministrante na utilização de métodos e técnicas de ensino foi um aspecto crucial para garantir que os participantes não só aprendessem, mas também se engajassem com o conteúdo. A metodologia ativa, como dinâmicas de grupo ou discussões, é essencial em oficinas de formação voltadas para práticas como a Comunicação Não Violenta. Participantes que atribuíram notas altas à habilidade do ministrante nesse item provavelmente perceberam a diversidade e adequação das técnicas pedagógicas utilizadas. Se as notas foram mais baixas, isso pode indicar que as abordagens usadas não conseguiram envolver o público ou que os métodos não foram bem aplicados em relação aos objetivos do curso.

3. Conhecimento do assunto:

A questão sobre o conhecimento do assunto visava medir a competência técnica do ministrante em relação à temática da oficina. Para que os participantes sintam confiança no conteúdo

apresentado, é essencial que o ministrante tenha domínio do tema e consiga responder a perguntas e situações com clareza e profundidade. Notas elevadas indicam que o ministrante foi visto como bem preparado, enquanto notas mais baixas podem indicar percepções de falta de profundidade ou confiança no domínio do conteúdo.

4. Utilização dos recursos didáticos:

Avaliar a utilização dos recursos didáticos também foi fundamental, pois ferramentas adequadas podem facilitar a compreensão e tornar a aprendizagem mais dinâmica. O ministrante precisou adaptar os recursos (como slides, vídeos e atividades práticas) para apoiar a compreensão dos conceitos e manter o interesse dos participantes. Se as respostas foram positivas quanto a esse item, é provável que os recursos tenham sido utilizados de forma eficaz. Caso contrário, pode indicar que o ministrante não fez bom uso dos recursos ou que os materiais não estavam bem alinhados ao conteúdo da oficina.

5. Relacionamento com os participantes:

O relacionamento entre o ministrante e os participantes foi um ponto central, especialmente em uma oficina que envolve práticas de comunicação. A interação positiva e respeitosa entre o ministrante e os participantes é essencial para criar um ambiente de aprendizagem aberto e colaborativo. Notas altas nesse quesito sugerem que o ministrante estabeleceu uma relação de empatia e respeito, promovendo um ambiente de confiança, essencial para a aprendizagem de temas como Comunicação Não Violenta. Notas mais baixas poderiam indicar que houve dificuldades na gestão da

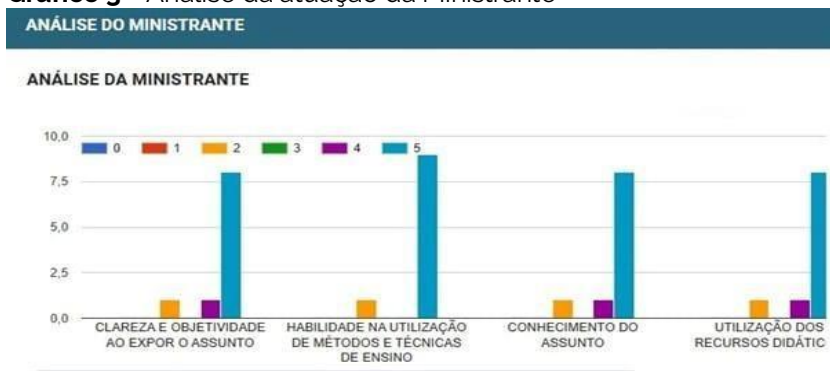
dinâmica de grupo ou que o ministrante não conseguiu criar um ambiente acolhedor e interativo.

Essa análise focada no ministrante, assim como a avaliação da dinâmica da oficina, ajuda a entender como a qualidade da condução do curso impacta diretamente na experiência e aprendizado dos participantes.

Análise do Gráfico de Resultados sobre a Atuação do Ministrante

A análise do gráfico referente à avaliação da ministrante revela um alto nível de satisfação por parte dos participantes, com predominância de notas 5 em todos os critérios avaliados. Esse resultado sugere que a facilitadora da oficina demonstrou domínio do tema, boa didática e habilidade no uso de recursos pedagógicos.

Gráfico 3 - Análise da atuação da Ministrante



Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

No critério clareza e objetividade ao expor o assunto, 8 dos 10 participantes atribuíram nota 5, enquanto 1 marcou nota 2 e outro nota 3. Esses números indicam que a grande maioria considerou a

explicação clara e direta, mas que uma pequena parcela dos participantes (20%) pode ter encontrado dificuldades na compreensão do conteúdo, possivelmente devido à complexidade do tema ou à necessidade de metodologias mais diversificadas.

A habilidade na utilização de métodos e técnicas de ensino recebeu avaliação semelhante, com 8 notas 5 e 2 notas 2. Esse dado aponta que, embora a maioria tenha reconhecido a eficiência da ministrante no uso de estratégias pedagógicas, há um pequeno percentual que identificou limitações nesse aspecto. De acordo com Chisté (2018), a educomunicação valoriza metodologias participativas e dialógicas, sugerindo que futuras edições da oficina poderiam incorporar ainda mais práticas interativas para engajar todos os participantes de maneira equitativa.

No quesito conhecimento do assunto, a avaliação foi amplamente positiva, com 9 notas 5 e apenas 1 nota 2. Esse dado confirma que os participantes reconheceram a competência da ministrante no domínio da Comunicação Não Violenta, o que fortalece a legitimidade da oficina como espaço de aprendizado qualificado. Segundo Minayo (2001), a expertise do ministrante é um fator determinante para a construção de um ambiente formativo eficaz, pois influencia diretamente na confiança e na assimilação do conteúdo pelos participantes.

Por fim, a utilização dos recursos didáticos também foi bem avaliada, com 8 notas 5, 1 nota 3 e 1 nota 2. Esse dado sugere que os materiais e ferramentas empregados foram considerados adequados e úteis para a compreensão do tema, mas que uma pequena parcela dos participantes identificou oportunidades de melhoria. A integração de recursos audiovisuais, dinâmicas

interativas e exemplos contextualizados pode ser um caminho para atender melhor a essa demanda em futuras oficinas.

De maneira geral, os resultados quantitativos indicam um alto nível de satisfação com a atuação da ministrante, sendo a clareza na exposição e o conhecimento do assunto os pontos mais bem avaliados. As poucas respostas abaixo da pontuação máxima sugerem que alguns ajustes metodológicos podem ser explorados para tornar a oficina ainda mais acessível e interativa. Dessa forma, a análise permite concluir que a formação foi bem-sucedida na transmissão de conhecimento sobre Comunicação Não Violenta, ao mesmo tempo que aponta oportunidades para aprimoramento didático. Tal conclusão é complementada através das sugestões e opiniões adicionadas pelos participantes do curso ao fim das avaliações, conforme o item a seguir.

Análise das sugestões e opiniões adicionais

As respostas obtidas no espaço reservado para sugestões e opiniões refletem uma percepção positiva em relação à oficina, destacando a relevância e a aplicabilidade do tema abordado, especialmente no contexto profissional e nas relações interpessoais. A seguir, é feita a análise das principais considerações feitas pelos participantes:

Figura 4 - Análise das sugestões e opiniões adicionais

ESPAÇO RESERVADO PARA QUE VOCÊ DÊ OUTRAS OPINIÕES E SUGESTÕES

3 respostas

O tema ministrado é extremamente relevante para as relações humanas, na minha opinião deveria ser abordado com mais frequência, em especial nos ambientes de trabalho, entendo que nesse ambiente as relações sociais são diversas, aprendemos a lidar e entender mais essas relações quando procuramos mecanismos de colaboração, que nos auxiliem nesse trato diário com outras pessoas.

Parabéns pela oficina, muito pertinente e relevante!

Temática relevante para quem atua na área de comunicação pública, possibilitando uma reflexão sobre a forma que nos comunicamos com nosso público e no ambiente de trabalho, nos convocando, também, a repensar atitudes na vida pessoal.

Fonte: Elaborado pela autora, (2024).

Relevância do tema nas relações humanas e no ambiente de trabalho

O primeiro comentário destaca a importância da Comunicação Não Violenta para as relações humanas, especialmente no ambiente de trabalho, onde as interações são diversas e desafiadoras. A sugestão de que o tema deveria ser abordado com mais frequência em ambientes profissionais, como locais de trabalho, revela uma percepção de que os mecanismos de colaboração e empatia são essenciais para lidar com as complexas dinâmicas sociais do cotidiano laboral. Esse feedback sugere que a oficina não apenas atende às necessidades dos participantes em termos de aprendizado, mas também pode ser vista como um ponto de partida para a implementação de práticas mais colaborativas e respeitadas no dia a dia profissional.

Esse tipo de sugestão, ao enfatizar a aplicabilidade prática, indica que a oficina teve um impacto positivo na percepção dos participantes sobre a importância de aplicar os princípios de comunicação não violenta em suas interações cotidianas, podendo

gerar um ambiente mais harmônico e produtivo no trabalho. A frequência da abordagem do tema, como sugerido, pode ser uma recomendação útil para futuras edições da oficina ou para a inclusão do conteúdo em programas de formação contínua.

Apreciação pela pertinência e relevância da oficina

O segundo comentário destaca o caráter pertinente e relevante da oficina, com o participante parabenizando a iniciativa. Essa manifestação de satisfação não só reforça a qualidade percebida pelos participantes, como também valida a escolha do tema e da abordagem metodológica. A oficina foi vista como um evento que agregou valor tanto para o contexto profissional quanto pessoal dos envolvidos, sinalizando que o conteúdo abordado gerou uma reflexão significativa sobre como as pessoas se comunicam e interagem em diferentes esferas de suas vidas.

Essa validação positiva pode indicar que a oficina foi bem planejada, com um impacto que ultrapassa os limites do ambiente de trabalho e se estende à vida pessoal dos participantes. O reconhecimento da importância do tema, portanto, reforça a necessidade de continuar explorando e discutindo a Comunicação Não Violenta de forma acessível e engajante.

Reflexão sobre a comunicação no ambiente de trabalho e vida pessoal

O terceiro comentário complementa os anteriores ao destacar a importância da reflexão sobre a comunicação pública e como as

práticas de Comunicação Não Violenta podem contribuir para melhorar não apenas a interação com o público, mas também as atitudes na vida pessoal. A oficina foi vista como uma oportunidade para repensar atitudes, indicando que o conteúdo foi eficaz em gerar uma autoavaliação sobre como as pessoas se comunicam, seja no trabalho ou em suas relações cotidianas.

Esse *feedback* sugere que os participantes não só compreenderam a importância da comunicação no ambiente de trabalho, mas também se sentiram motivados a aplicar os conceitos aprendidos para melhorar suas interações pessoais. A relevância desse aspecto pode ser explorada em futuras oficinas, incorporando mais exemplos práticos que mostrem como a Comunicação Não Violenta pode impactar tanto no plano profissional quanto no pessoal.

As três respostas refletem uma avaliação positiva e revelam que a oficina foi bem recebida pelos participantes, especialmente no que diz respeito à aplicabilidade e importância dos conteúdos abordados. A sugestão de abordar o tema com mais frequência no ambiente de trabalho indica que há um interesse real em integrar essas práticas de forma contínua. Além disso, a reflexão sobre a comunicação no ambiente de trabalho e na vida pessoal revela que o curso conseguiu despertar uma conscientização sobre a necessidade de melhorar as relações interpessoais de forma mais ampla.

As sugestões e opiniões fornecem um excelente ponto de partida para futuras edições da oficina, além de orientar a possível inclusão de módulos adicionais que tratem da aplicação da

Comunicação Não Violenta de forma prática em diferentes contextos, especialmente no ambiente profissional.

CAPÍTULO VI

Considerações Finais

Considerações Finais

As reflexões desenvolvidas ao longo desta pesquisa permitiram evidenciar a relevância da Comunicação Não Violenta (CNV) como uma ferramenta essencial para a promoção de um ambiente de trabalho mais harmonioso e colaborativo, especialmente no contexto da Educação Profissional e Tecnológica (EPT). A partir da análise das interações comunicativas no Instituto Federal do Tocantins (IFTO), ficou evidente que a adoção de estratégias comunicacionais mais empáticas pode impactar positivamente a dinâmica organizacional e as relações interpessoais no ambiente educacional (Rosenberg, 2006).

Ao longo do estudo, observou-se que a CNV, ao ser incorporada no cotidiano das instituições educacionais, não apenas melhora a comunicação entre os servidores, mas também favorece a criação de um ambiente mais propício à colaboração e ao entendimento mútuo (Freire, 1976). Isso se reflete na melhoria do clima organizacional, na redução de conflitos e no fortalecimento de relações interpessoais saudáveis, fundamentais para um ensino de qualidade e uma gestão eficiente.

A oficina de CNV realizada como produto educacional proporcionou um espaço de aprendizado significativo para os comunicadores do IFTO, possibilitando uma reflexão sobre suas práticas comunicativas e incentivando a adoção de estratégias mais eficazes e humanizadas. Levando em conta o planejamento, a oficina foi realizada online, via Google Meet, e sua realização

estimulou o diálogo, uma vez que foram abertos em diversos momentos a interação com os participantes. A realização da ideia deste projeto se apresenta como uma ferramenta onde se propaga a ética e a humanização consigo e com o próximo. Os feedbacks positivos dos participantes reforçam a importância de iniciativas dessa natureza e sugerem a necessidade de continuidade e expansão dessas ações, com formações periódicas e aprofundamento nos temas abordados. Além disso, a capacitação constante dos profissionais que atuam na comunicação institucional pode contribuir para a melhoria das interações entre servidores, alunos e comunidade externa, fortalecendo a imagem e a credibilidade das instituições.

Conclui-se, portanto, que a abordagem qualitativa realizada integrada ao tipo metodológico da pesquisa-ação, promoveu uma compreensão profunda e reflexiva sobre as práticas comunicativas no contexto da Educação Profissional e Tecnológica (EPT). A aplicação dessa abordagem permitiu não apenas uma análise crítica das experiências dos comunicadores do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), mas também o desenvolvimento de estratégias para aprimorar a comunicação interpessoal e a formação humana integrada, pilares fundamentais da EPT.

A oficina realizada, baseada em conceitos de Comunicação Não Violenta, mostrou-se eficaz ao fomentar a empatia, a autoempatia e a resolução de conflitos no ambiente educacional. Esse processo contribuiu para criar um espaço de trabalho mais acolhedor e colaborativo, fortalecendo as bases de uma educação transformadora e integrada, alinhada às demandas do mundo contemporâneo e às necessidades dos participantes.

Dessa forma, a Educomunicação se destacou como sendo a ação da realização da própria oficina atuante na formação dos comunicadores do Instituto Federal do Tocantins, destacando a importância de iniciativas semelhantes em todas as instituições (Soares, 2011). Pois é essencial que as pessoas desenvolvam habilidades de comunicação positiva, com ênfase na clareza e no diálogo como elementos-chave. O aprimoramento das relações interpessoais é fundamental, pois tem um impacto direto tanto no ambiente de trabalho quanto no cotidiano profissional e pessoal.

Na educação profissional tecnológica, a CNV emerge como uma abordagem essencial para alinhar competências técnicas com habilidades humanas e sociais. Seu impacto vai além do ambiente educacional, preparando pessoas para atuar de maneira ética, colaborativa e empática no mercado de trabalho e na sociedade como um todo. Isso reforça sua importância como uma dimensão propulsora da formação integral, indispensável para o sucesso pessoal e profissional em um mundo cada vez mais interconectado.

A pesquisa também demonstrou que a integração entre Educomunicação e CNV potencializa a formação humana integral, um dos pilares da EPT. Ao fomentar uma comunicação mais consciente e respeitosa, a CNV contribui para o desenvolvimento de profissionais mais preparados para lidar com desafios interpessoais e organizacionais, promovendo um ambiente de ensino e aprendizagem inclusivos. Assim, percebe-se que investir em práticas comunicacionais humanizadas pode impactar diretamente no desempenho acadêmico dos estudantes, visto que um ambiente saudável e colaborativo favorece a troca de experiências e a construção do conhecimento de forma coletiva.

Outro aspecto relevante evidenciado nesta pesquisa é a necessidade de se fomentar uma cultura de diálogo dentro das instituições, promovendo espaços de escuta ativa e respeito às diferentes perspectivas (Kunsch, 2014). A CNV, ao priorizar a empatia e a compreensão, pode ser uma aliada poderosa na prevenção de conflitos e na promoção de um ambiente organizacional mais saudável e produtivo. A adoção de políticas institucionais voltadas para a valorização da comunicação humanizada e a formação de lideranças alinhadas com esses princípios podem ser estratégias eficazes para consolidar essas práticas no cotidiano dos servidores.

O impacto da CNV pode ser ampliado através de programas institucionais que estimulem a cultura do diálogo e promovam um ambiente onde as pessoas se sintam seguras para expressar seus sentimentos e necessidades. O fato de a oficina ter sido realizada de forma online, por meio de uma ferramenta tecnológica, possibilitou a participação de profissionais de diferentes cidades do Tocantins, a participação dos profissionais de diversos *Campi* ampliou o alcance da discussão e permitiu um compartilhamento mais diversos de experiências. Esse formato remoto se mostrou eficiente para democratizar o acesso à formação e incentivar a interação entre participantes de distintas realidades, contribuindo para um aprendizado ainda mais rico e significativo.

A utilização de uma ferramenta online para a realização da oficina reforça a importância da Educomunicação como um recurso essencial na contemporaneidade. Ao proporcionar uma comunicação mais acessível e eficiente, o uso dessas tecnologias amplia as possibilidades de aprendizado e interação entre os participantes, criando um ambiente mais dinâmico e colaborativo.

Dessa forma, a Educomunicação se estabelece como um instrumento essencial para potencializar a troca de experiências e aprimorar o conhecimento coletivo, conectando profissionais e estudantes de diversas regiões.

A capacidade de reunir participantes de diferentes localidades em um mesmo ambiente virtual é uma das grandes vantagens dessa abordagem, permitindo a troca de ideias e experiências que dificilmente ocorreriam em encontros presenciais. A diversidade de perspectivas enriquece as discussões e amplia o repertório dos participantes, possibilitando uma aprendizagem mais significativa. Além disso, a flexibilidade proporcionada pelas plataformas digitais facilita o acesso ao conteúdo, reduzindo barreiras geográficas e promovendo maior inclusão.

Assim, a Educomunicação aliada à CNV se torna uma estratégia essencial para fortalecer a integração entre tecnologia e educação, favorecendo uma abordagem pedagógica inovadora e eficaz. A adoção de tecnologias digitais na formação profissional deve ser cada vez mais incentivada, pois permite um ensino mais dinâmico, interativo e alinhado às necessidades do mundo contemporâneo. Dessa maneira, o uso de ferramentas online não apenas amplia o acesso ao conhecimento, mas também contribui para a humanização das relações interpessoais, promovendo um ambiente educacional mais inclusivo e colaborativo.

A tecnologia possibilita a construção de um espaço educacional interativo, onde os participantes podem se conectar e desenvolver habilidades comunicacionais mesmo à distância. Por conseguinte, a Educomunicação, aliada à CNV, se torna um meio indispensável para fortalecer os laços profissionais e institucionais,

promovendo a humanização dos processos comunicacionais e assegurando a efetividade da troca de conhecimentos entre educadores e demais profissionais da EPT. Isso pode ser alcançado por meio de workshops regulares, rodas de conversa e iniciativas que reforcem a comunicação empática e assertiva em todos os níveis da instituição. Dessa forma, avança-se na construção de um ecossistema educacional mais inclusivo, que reconhece e valoriza a individualidade de cada membro da comunidade acadêmica.

Deste modo, este estudo reitera a importância de investimentos em formação continuada voltada à comunicação empática dentro dos Institutos Federais. Para que esse impacto seja ampliado, é essencial que mais oficinas como essa sejam realizadas em diversas instituições de ensino, incentivando práticas comunicacionais mais saudáveis e produtivas. Oficinas voltadas à CNV e à Educomunicação podem servir como espaços de aprendizado colaborativo, onde os profissionais da educação e da gestão possam desenvolver habilidades essenciais para uma comunicação eficaz, contribuindo para um ambiente acadêmico mais equilibrado e cooperativo.

Acredita-se que este trabalho possa servir de referência para futuras iniciativas na área da comunicação dentro da EPT, orientando a elaboração de políticas institucionais que incentivem a prática da CNV e a criação de espaços de diálogo dentro das instituições. À vista disso, ao disseminar os princípios de uma comunicação mais empática e humanizada, outras instituições poderão adotar modelos semelhantes para aprimorar seus processos internos, beneficiando não apenas os servidores, mas também os estudantes e a comunidade acadêmica como um todo.

Sugere-se que futuras pesquisas explorem a aplicação da CNV em diferentes áreas da educação profissional e tecnológica, ampliando o alcance dessa abordagem e consolidando-a como um diferencial na gestão da educação pública. Ademais, pesquisas comparativas entre instituições que adotam a CNV e aquelas que ainda não implementaram essa abordagem poderiam fornecer resultados valiosos sobre os impactos dessas práticas na cultura organizacional e no desempenho dos profissionais.

Por fim, espera-se que este trabalho sirva como base para novas iniciativas que valorizem a comunicação como um elemento central na formação humana, fortalecendo os princípios de empatia, cooperação e respeito mútuo, essenciais para a construção de um ambiente educacional mais justo e humanizado (Lasater e Stiles, 2020). A CNV, ao ser incorporada como uma ferramenta pedagógica e administrativa, pode contribuir significativamente para a melhoria das relações interpessoais e para a construção de uma cultura organizacional mais colaborativa e eficiente. Assim sendo, este estudo reforça a necessidade de se olhar para a comunicação não apenas como um meio de transmissão de informação, mas como um elemento transformador na educação e na gestão de pessoas, onde a comunicação não violenta, por meio da educomunicação, atue como dimensão propulsora da formação humana integral na educação profissional.

REFERÊNCIAS

Referências

BERLO, D. K. **The Process of Communication:** An Introduction to Theory and Practice. Holt, Rinehart and Winston, 1960.

BOLTON, R. **People Skills:** How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts. Nova Iorque: Simon & Schuster, 1986.

BRASIL. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. **Um novo modelo em educação profissional e tecnológica:** concepção e diretrizes. MEC, Brasília, 2010.

BRASIL. **Lei nº 11.892/2008.** Criação da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, 2008.

BRASIL. **Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023.** Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nºs 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), 9.448, de 14 de março de 1997, 10.260, de 12 de julho de 2001, e 10.753, de 30 de outubro de 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14533.htm. Acesso em 02 dez. 2024.

BRASIL. **Ministério da Educação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia um novo modelo em educação profissional e tecnológica:** concepção e diretrizes. Brasília, 2010. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=6691-if-concepcaoediretrizes&category_slug=setembro-2010-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 2 fev. 2024.

CHARLOT, Bernard *et al.* Apresentação. In: CHARLOT, Bernard *et al.* (org.). **Por uma educação democrática e humanizadora.** São Paulo: UniProsa, 2021. p. 7-9.

CHARLOT, B. (Org.) *et al.* **Por uma educação democrática e humanizadora.** São Paulo: UniProsa, 2021.

CHISTÉ, P. S. Produtos Educacionais em Mestrados Profissionais na Área de Ensino: uma proposta de avaliação coletiva de materiais educativos. **CIAIQ2018**, v. 1, 2018.

Conselho Nacional das Instituições Federais de Educação Profissional e Tecnológica (CONIF). **Extensão Tecnológica - Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica/ Conselho Nacional das Instituições Federais de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Cuiabá (MT):** CONIF/IFMT, 2013.

CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa:** escolhendo entre cinco abordagens. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

FERREIRA, N. S. A. As pesquisas denominadas "estado da arte". **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 23, n. 79, p. 257-272, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v23n79/10857.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2023.

FREIRE, P. **Ação cultural para a liberdade e outros escritos.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

FREIRE, P. **O papel educativo das igrejas na América Latina.** In: Freire (1976a). (1976b, original 1971).

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

FREITAS, J. V. Educomunicação: contextualizando o processo de atribuição de sentidos e significados no delineamento do conceito. **Revista Brasileira de Educação Ambiental**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 149-162, 2015.

FRIGOTTO, G. **Educação e crise do trabalho:** Perspectivas de final de século. São Paulo: Cortez, 2010.

GOLEMAN, D. **Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ.** Nova Iorque: Bantam Books, 1995.

GRAMSCI, A. **Os intelectuais e a organização da cultura**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1981.

IFTO. Instituto Federal do Tocantins. **Apresentação**. 2016. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/campus/mossoro>. Acesso em: 03 out. 2024. Acesso em: 11 mai. 2024.

KUNSCH, M. M. K. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. **Matrizes**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 35-61, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1430/143032897003.pdf>. Acesso em: 6 fev. 2024.

KUNSCH, M. M. K. **Relações públicas e modernidade**: novos paradigmas da comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997.

LASATER, I.; STILES, J. **Comunicação Não Violenta no trabalho**: um guia prático para se comunicar com eficácia e empatia. São José dos Campos: Colibri, 2020.

LUHMANN, N. **Social Systems**. Stanford University Press, 1984.

MARKOFF, J. Democracia: transformações passadas, desafios presentes e perspectivas futuras. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 15, n. 32, p. 18-50, 2013.

MARTINS, G.; THEOPHILO, C. **Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

MELLO, R. **Métodos participativos e a Pesquisa-ação para o desenvolvimento local**. 2014. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento**: Pesquisa Qualitativa em Saúde. São Paulo, 2012.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 34. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez, 2002.

ROGERS, C. **Liberdade para Aprender**. Porto Alegre: Artmed, 1983.

ROGERS, C. **A Way of Being**. Houghton Mifflin Harcourt, 1980.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação Não Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2015.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação Não-Violenta**. São Paulo: Editora Ágora, 2021.

ROSENBERG, M. B. **Vivendo a Comunicação Não Violenta**. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2012.

SANTOS, G. L. dos; SILVA, A. L. da. **A Organização dos Espaços Pedagógicos em Educação Profissional e Tecnológica: aproximações da Literatura Acadêmica**. IFPE: Brasil, 2021.

SAVIANI, D. **Escola e democracia**. Campinas: Autores Associados, 2008.

SILVA, I. B. **Mediação de conflitos e comunicação não violenta: uma proposta de capacitação para estudantes do Instituto Federal Farroupilha**. Dissertação de Mestrado. Instituto Federal Farroupilha, Rio Grande do Sul, 2019.

SILVEIRA, D.; CÓRDOVA, F. A pesquisa científica. *In*: GERHARDT, Tatiana; SILVEIRA, Denise (orgs.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p.33-44.

SINDICATO DOS PROFESSORES do Ensino Oficial do Estado de São Paulo (Apeoesp). **Gestão Democrática da Escola Pública. Educação em Revista**, Goiânia, ano 1, n.1, p.6-9, mar. 1996.

SOARES, I, O. **Caminhos da edu-comunicação**. São Paulo: Salesiana, 2001.

SOARES, I, O. **Educomunicação: o conceito, o profissional, a aplicação**. São Paulo: Paulinas Editora, 2011.

SOARES, I, O. Gestão comunicativa e educação: caminhos da educomunicação. In: **Revista Comunicação & Educação**. n. 23. jan./abr. São Paulo: ECA/USP, 2002. p. 16-25. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/37012/39734>. Acesso em: 24 nov. 2023.

TAVARES, A. M. B. N. **O campo epistêmico da Educomunicação e a sua oferta de Graduação no Brasil**. TCC de Comunicação Social - Jornalismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, 2022.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1998.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, 2005.

VASCONCELLOS, C. Amorosidade freireana na atividade docente. In: CHARLOT, Bernard et al (org.). **Por uma educação democrática e humanizadora**. São Paulo: UniProsa, 2021. p. 31-36.

POSFÁCIO

Posfácio

"Esta obra que agora se encerra não é apenas um registro acadêmico, mas o amadurecimento de uma trajetória iniciada no Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT). Como fruto dessa dissertação, o texto que o leitor acaba de percorrer deixa um legado concreto para os profissionais de comunicação do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), reafirmando que a técnica caminha lado a lado com a humanidade.

Vivemos tempos de profunda intolerância. Tanto no contexto real quanto no virtual, a agressividade tem comprometido a dialogicidade - elemento essencial nos espaços formativos que buscam a perspectiva da formação humana integral. Diante dessa fragmentação, a comunicação deixa de ser mera transmissão de dados e passa a ser o ponto de resistência e reconstrução.

Ao longo destas páginas, a autora buscou não apenas conceituar a Comunicação Não Violenta (CNV), mas demonstrar seus benefícios práticos. O leitor pôde acompanhar os resultados alcançados a partir da aplicação da oficina de CNV junto aos comunicadores do IFTO, agentes responsáveis pela voz institucional da instituição. Os relatos e dados aqui apresentados provam que a mudança de cultura é possível quando há ferramentas e vontade de transformação.

Que esta obra sirva como um marco sobre a relevância da CNV na construção de uma cultura organizacional que priorize a escuta ativa e o acolhimento. Que o fim desta leitura seja, na verdade, o início de uma nova postura comunicacional em suas instituições: mais empática, mais consciente e, acima de tudo, verdadeiramente humana.

Kelinne Oliveira Guimarães

A **Faculdade Metropolitana Norte Riograndense (FAMEN)** é credenciada pela **Portaria nº 665/MEC, publicada no Diário Oficial da União em 22 de março de 2019**. Entre as atividades vinculadas ao ensino superior, a Faculdade oferece serviços acadêmicos da **EDITORA FAMEN** que objetiva a difusão de conhecimento por meio de e-books, livros impressos, periódicos (revista científica e jornal eletrônico), anais de eventos e repositório institucional, sendo vinculada à Diretoria de Pesquisa da Faculdade.

A **EDITORA FAMEN** é especializada em publicar conhecimentos relacionados ao campo da educação e a áreas afins por meio de plataforma on-line, como também em formato impresso. O endereço eletrônico para acessar as suas publicações e demais serviços acadêmicos é o www.editorafamen.com.br.

A **EDITORA FAMEN** realiza edição, difusão e distribuição de produções editoriais seguindo uma Política Editorial qualificada e baseada nas seguintes linhas: acadêmica, técnico-científica, produção didático-pedagógico, produção artístico-literária e cultura popular.

Formato: E-book/PDF
Tipologia: Raleway

2026 Natal/Rio Grande do Norte

Não encontrando nossos títulos na rede de livros conveniados e informados em nosso site contactar a Editora Faculdade FAMEN:

Tel: (84) 3653-6770 | Site: www.editorafamen.com.br

E-mail: editora@famen.edu.br

