

# Construção de tecnologia educacional sobre comunicação não violenta entre profissionais de saúde: relato de experiência

*Construction of educational technology on non-violent communication between health professionals: an experience report*

*Construcción de tecnología educativa sobre comunicación no violenta entre profesionales de la salud: relato de experiencia*

**Paula Arquioli Adriani<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-5941-7922

**Paula Hino<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-1408-196X

**Mônica Taminato<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0003-4075-2496

**Hugo Fernandes<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0003-2380-2914

<sup>1</sup>Universidade Federal de São Paulo. São Paulo, São Paulo, Brasil.

## Como citar este artigo:

Adriani PA, Hino P, Taminato M, Fernandes H. Construction of educational technology on non-violent communication between health professionals: an experience report.

Rev Bras Enferm. 2023;76(Suppl 4):e20220414.  
<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2022-0414pt>

## Autor Correspondente:

Hugo Fernandes

E-mail: hugoenf@yahoo.com.br



EDITOR CHEFE: Antonio José de Almeida Filho  
EDITOR ASSOCIADO: Fátima Helena do Espírito Santo

**Submissão:** 18-07-2022    **Aprovação:** 06-10-2022

## RESUMO

**Objetivo:** relatar a construção de uma tecnologia educacional de promoção da comunicação não violenta para profissionais de saúde. **Métodos:** relato de experiência sobre o desenvolvimento de uma tecnologia educacional de comunicação não violenta para profissionais de saúde, elaborada por membros de um projeto social de extensão universitária. Foi utilizado o ciclo *Plan-Do-Study-Act* como procedimento de gestão de processo ou produto. **Resultados:** foram executados dois ciclos completos do método de gestão. Foi gerado como produto final um mini almanaque, que abordou os elementos principais da comunicação não violenta, exemplo de seu uso no cotidiano, passatempos e atividades intercaladas. **Conclusão:** a construção da tecnologia educacional (mini almanaque) por membros de um projeto de extensão universitária foi facilitada com uso do ciclo *Plan-Do-Study-Act*, mostrando-se um recurso de difusão da comunicação não violenta no trabalho em saúde e promoção da cultura de paz. **Descritores:** Tecnologia Educacional; Comunicação em Saúde; Relações Interpessoais; Pessoal de Saúde; Violência no Trabalho.

## ABSTRACT

**Objective:** to report the construction of an educational technology to promote non-violent communication for health professionals. **Methods:** an experience report on the development of an educational technology on non-violent communication for health professionals, prepared by members of a social university extension project. The Plan-Do-Study-Act cycle was used as a process or product management procedure. **Results:** two complete management method cycles were performed. A mini almanac was generated as a final product, which addressed the main elements of non-violent communication, an example of its use in everyday life, hobbies and interspersed activities. **Conclusion:** educational technology construction (mini almanac) by members of a university extension project was facilitated using the Plan-Do-Study-Act cycle, proving to be a resource for disseminating non-violent communication in health work and promoting a culture of peace.

**Descriptors:** Educational Technology; Health Communication; Interpersonal Relations; Health Personnel; Workplace Violence.

## RESUMEN

**Objetivo:** relatar la construcción de una tecnología educativa para promover la comunicación no violenta para los profesionales de la salud. **Métodos:** relato de experiencia sobre el desarrollo de una tecnología educativa de comunicación no violenta para profesionales de la salud, elaborado por integrantes de un proyecto de extensión universitaria social. Se utilizó el ciclo *Plan-Do-Study-Act* como procedimiento de gestión de procesos o productos. **Resultados:** se realizaron dos ciclos completos del método de manejo. Se generó como producto final un mini almanaque, que abordó los principales elementos de la comunicación no violenta, ejemplo de su uso en la vida cotidiana, aficiones y actividades intercaladas. **Conclusión:** se facilitó la construcción de tecnología educativa (mini almanaque) por integrantes de un proyecto de extensión universitaria utilizando el ciclo *Plan-Do-Study-Act*, demostrando ser un recurso para la difusión de la comunicación no violenta en salud y promoción del trabajo de la cultura de paz. **Descritores:** Tecnología Educacional; Comunicación en Salud; Relaciones Interpersonales; Personal de Salud; Violencia Laboral.

## INTRODUÇÃO

As relações interpessoais no trabalho podem ser entendidas como interações entre os profissionais de uma mesma instituição ou serviço, favorecendo o alcance de objetivos comuns de maneira harmoniosa. Espera-se que a convivência seja o mais agradável possível e promova o bem-estar durante as atividades laborais. Para isso, os trabalhadores lançam mão constantemente da comunicação como instrumento de relacionamento. O uso da comunicação pode tanto favorecer relações interpessoais saudáveis entre os profissionais de saúde quanto pode ser danosa, levando a conflitos, intensificação de problemas e desconfortos que podem afetar a saúde dos envolvidos, além de reduzir o alcance de metas comuns<sup>(1-2)</sup>.

A comunicação no trabalho pode ocorrer de várias maneiras, sendo usualmente descrita como interna e interpessoal. A comunicação interna no trabalho pode ser compreendida como um conjunto de ações utilizadas por organizações e serviços que possibilitam o relacionamento com o público interno, de modo que as mensagens possam ser captadas pelos colaboradores, compreendidas e utilizadas de forma a promover ações das empresas ou de seus gestores. Quase sempre a linguagem formal (como a escrita) prevalece para transmitir informações de modo que facilite a relação empresa-trabalhador. Nesse tipo de comunicação, muitas vezes, a transmissão é unidirecional, planejada por gestores e com pouca participação daqueles que executam as ideias delineadas<sup>(2-3)</sup>. Inclusive, a pouca troca entre os envolvidos faz com que muitas propostas fracassem, pois nem sempre os trabalhadores compreendem as informações ou têm espaço de diálogo com os tomadores das decisões.

Já a comunicação interpessoal é mais delicada, envolve a troca de informações entre dois ou mais sujeitos, em uma relação que não necessariamente o foco sempre é laboral ou para alcance direto de resultados. Ela se orienta de diversas formas, com amplo uso de sinais verbais e não verbais, criando interações mais densas e significativas para os envolvidos, de modo que muitas vezes desperta afetos ou desafetos que transcendem o espaço e tempo do trabalho<sup>(1,4)</sup>.

Pesquisadores de diferentes áreas do conhecimento têm se debruçado sobre a comunicação interpessoal, de modo a compreender melhor pontos como: as adaptações e mudanças na comunicação verbal e não verbal, principalmente na era de canais de comunicação tecnológica, como as redes sociais; as formas de produção e interpretação de mensagens ou sinais e como isso influencia nos comportamentos dos envolvidos; e a arte do diálogo, ou dialética relacional<sup>(1-5)</sup>.

A comunicação não violenta (CNV) surgiu como uma tecnologia leve pautada justamente na certeza de que nem sempre os conflitos podem ser eliminados ou evitados. Ao contrário, são fundamentais para reflexões e crescimentos de todos os envolvidos. Entretanto, a proposta é lançar mão de recursos que rejeitam a violência (em suas diferentes formas) como modo de resolução de problemas. Portanto, seu uso amplo e frequente pode beneficiar tanto ambientes domésticos quanto trabalhistas<sup>(6)</sup>. Ações de educação em saúde adequadamente planejadas podem ser beneficiadas pela CNV, tendo em vista que seu processo de implementação favorece a observação atenta da realidade, pode ajudar na identificação de sentimentos, por

vezes não relatados claramente, e encorajar o atendimento de necessidades dos participantes, por meio de pedidos claros e diretivos. Estudiosos sobre a CNV apontam que ela pode ser intimamente colaborativa com tecnologias educacionais, pois facilita ou media os processos de ensino e aprendizagem, de modo inovador e aprazível, transcendendo a operacionalização de ações previstas no planejamento pedagógico, para promover transformações culturais mais duradoras e significativas<sup>(5)</sup>.

Estudos sobre o uso da comunicação interpessoal no trabalho em saúde têm sido frequentes e exploram pontos importantes<sup>(1-5)</sup>, mas a maioria é voltada mais para as potenciais repercussões ao usuário dos serviços do que aos trabalhadores propriamente dito. Uma exceção foi encontrada em uma pesquisa multicêntrica que buscou identificar o nível de competência de comunicação interpessoal entre estudantes de enfermagem e correlacionar seus domínios com algumas variáveis sociodemográficas<sup>(1)</sup>. Dentre os achados, destaca-se a influência da participação em projetos de extensão como potencializadora para uma comunicação interpessoal mais assertiva e positiva aos sujeitos.

Neste aspecto, a extensão universitária se constitui um dos tripés da formação acadêmica e permite a devolução do conhecimento para a sociedade, além de consentir a troca dialógica entre a comunidade externa e a universidade, favorecendo a construção de uma sociedade mais justa, democrática e ética. A Política Nacional de Extensão Universitária prevê que a extensão deve ser protagonista na aproximação das necessidades da população e a academia, para que essa possa produzir ciência e ensinar de acordo com os imperativos da coletividade<sup>(7)</sup>. O próprio documento destaca algumas áreas temáticas, que devem nortear a sistematização das ações em grandes focos de interesse social, sendo: cultura, direitos humanos e justiça, educação, saúde, tecnologia, trabalho e comunicação. Ou seja, a temática comunicação é também relevante como eixo temático para as ações extensionistas, com potencial mérito para minimização dos problemas e desafios da sociedade.

Uma das possibilidades de extensão universitária se dá por meio de projetos e programas sociais, entendidos como ações processuais e contínuas de cunho social, cultural, tecnológico ou científico, com objetivos claros e bem fundamentados que envolvam a sociedade e a universidade<sup>(7)</sup>. Há inúmeras potencialidades em projetos e programas sociais, como a criação de tecnologias (leves, leve-duras ou duras). Projetos de extensão voltados direta ou indiretamente aos profissionais de saúde podem lançar mão dessas tecnologias, como a CNV, pois sua operacionalização é bastante verossímil e aprazível. Todavia, requer aplicação contínua e exercício cotidiano para que seus conceitos sejam de fato empregados, reduzindo atritos ocasionados por meio de uma comunicação alienante. Assim, a criação de produtos educativos que estimulem e favoreçam o exercício da CNV pode ser muito oportuna para melhoria nas relações interpessoais dos profissionais de saúde.

Diante desses aspectos, da íntima relação entre comunicação e as relações interpessoais em saúde, da CNV como método potencial de resolução de conflitos e dos múltiplos caminhos que a extensão universitária possui, surgiu a proposta de criação de uma tecnologia educacional para promoção da CNV entre profissionais de saúde em geral.

## OBJETIVO

Relatar a construção de uma tecnologia educacional de promoção da CNV para profissionais de saúde por membros de um projeto social de extensão universitária.

## MÉTODOS

Trata-se de um relato de experiência, sobre a construção de uma tecnologia educacional de promoção da CNV para profissionais de saúde, elaborada por membros (estudantes de graduação em enfermagem, estudantes de pós-graduação, docentes, profissionais de saúde e representantes da comunidade) do projeto social de extensão universitária denominado “Jano – Cultura de Paz”, entre julho e dezembro de 2020.

O projeto citado tem como objetivo principal articular e implementar ações de extensão universitária voltadas para o alcance das premissas de cultura de paz estabelecidas pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), a saber: respeito à vida, rejeição da violência, uso da generosidade, escuta para compreensão, preservação do planeta e redescobrimto da solidariedade. De acordo com a UNESCO, pessoas, famílias, comunidades e até mesmo países devem lançar mão dessas premissas em seu cotidiano, de forma a permitir que se amplie o bem-estar coletivo, a segurança e o sentimento de paz entre todos<sup>(8)</sup>. Tais premissas não são utópicas e podem ser alcançadas mediante mudanças de comportamentos, por vezes simples. As atividades do projeto Jano ocorrem desde ao ano de 2018 no campus São Paulo da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), contando com a coordenação de dois docentes e a participação de estudantes de graduação, pós-graduação, profissionais e membros da comunidade do entorno do campus. Seus encontros ocorrem habitualmente a cada quinze dias, de forma presencial ou virtual. Todos os membros são convidados a refletir sobre as premissas estabelecidas pela UNESCO de modo mais horizontal possível.

No ano de 2020, o curso de enfermagem da UNIFESP iniciou suas primeiras experiências na creditação de horas da extensão em unidades curriculares da graduação, conforme prevê a meta 12.7 do Plano Nacional de Educação, que permitiu que todos os estudantes vivenciassem a extensão universitária de forma mais intensa durante sua formação. Assim, o projeto Jano iniciou sua participação na unidade curricular Educação, Comunicação e Saúde, contribuindo especialmente no eixo comunicação. A tecnologia educativa desse relato foi elaborada a partir deste processo inicial de aproximação da extensão das atividades curriculares previstas no projeto pedagógico do curso de enfermagem.

O produto, fruto deste relato, foi despertado com técnica de “tempestades de ideias” (ou *brainstorming*), e as propostas eleitas foram instrumentalizadas por meio do método interativo de gestão de processos e produtos denominada ciclo PDSA<sup>(9)</sup>, cuja sigla na língua inglesa está relacionada aos verbos *To Plan*, *To Do*, *To Study* e *To Act*, que, em português, significam planejar, fazer, estudar e agir.

Inicialmente, oito extensionistas, uma bolsista monitora de extensão, dois docentes, um profissional de saúde atuante e dois representantes da comunidade externa se reuniram em julho de 2020 para tratar das perspectivas de creditação do projeto Jano na unidade curricular de Educação, Comunicação e Saúde.

Os docentes buscaram atuar como facilitadores da discussão, levantando a seguinte questão: como promover através da extensão universitária a comunicação pautada na cultura de paz entre profissionais de saúde? A partir daí, iniciou-se a técnica de “tempestades de ideias” (ou *brainstorming*), através da qual os facilitadores exploraram as habilidades e criatividade do grupo. Para isso, foram percorridos os seguintes passos: 1) definição do limite de tempo de 60 minutos para a dinâmica; 2) apresentação das informações concisas sobre o tema, população-alvo e potenciais ações extensionistas; 3) estímulo à escuta atenta e desprovida de julgamento prévio; 4) estímulo à apresentação de ideias, mesmo as mais incomuns ou estranhas; 5) estímulo ao grupo escolher as melhores ideias; e 6) triagem para o encontro da ideia mais apropriada ao grupo. Ao fim desse processo, os membros elegeram a construção de um mini almanaque para profissionais de saúde, tendo a CNV como referencial teórico-metodológico.

Assim, foi iniciado o ciclo PDSA, tendo sido necessários dois ciclos completos para a construção do produto almejado, aqui divididos em fases 1 e 2.

## RESULTADOS

Na fase 1, etapa *To Plan*, os membros planejaram um cronograma de reuniões e as metas para cada encontro, cujo produto final fosse apresentado em, no máximo, seis meses. Também foram eleitas as ferramentas necessárias e os programas ou aplicativos para o desenvolvimento da proposta. Os membros também foram divididos em tarefas para facilitar o início do processo. A etapa seguinte, *To Do*, envolveu a familiarização com os aplicativos selecionados e a construção de um pré-projeto educativo. Já a etapa *To Study* incluiu o estudo aprofundado das possíveis tecnologias educacionais e reflexão sobre os resultados obtidos na etapa anterior, promovendo adequações no planejamento. Foi nessa etapa que os extensionistas encontraram na literatura científica o almanaque educativo como potencial recurso tecnológico para o atendimento do objetivo proposto, elegendo-o como estratégia a ser adotada. Sua escolha foi justificada pela permissão do uso de atividades proativas que superariam o modelo de transmissão por leitura, como de uma cartilha. Na etapa *To Act*, foram realizadas as seguintes ações do novo plano melhorias: a) estabelecimento de padrões de atividades para o produto educativo (mini almanaque), como palavras cruzadas, ligação de pontos, textos e tira dúvidas; e b) construção de um protótipo, com desenhos livres à mão, em folhas de sulfite.

Durante a fase 2, foram percorridas as mesmas etapas com replanejamento do formato, ampliação de conteúdo e execução das atividades. Na etapa *To Plan*, os extensionistas planejaram sua distribuição em tarefas para elaboração das atividades do mini almanaque. Já na etapa *To Do*, executaram o plano de ações, construindo as páginas do mini almanaque em aplicativos gratuitos de imagem e texto escolhidos na internet, de forma que os esboços traçados no protótipo se materializassem. Na etapa *To Study*, os membros revisitaram a literatura para inserir conceitos mais precisos, trazendo as origens da cultura de paz em busca de transcendência da técnica da CNV, além de inserir um exemplo prático de seu uso. Também refletiram sobre a ludicidade das imagens e textos, para que houvesse o entretenimento e evitasse a fadiga durante as ações. Por fim, na etapa *To Act*, os



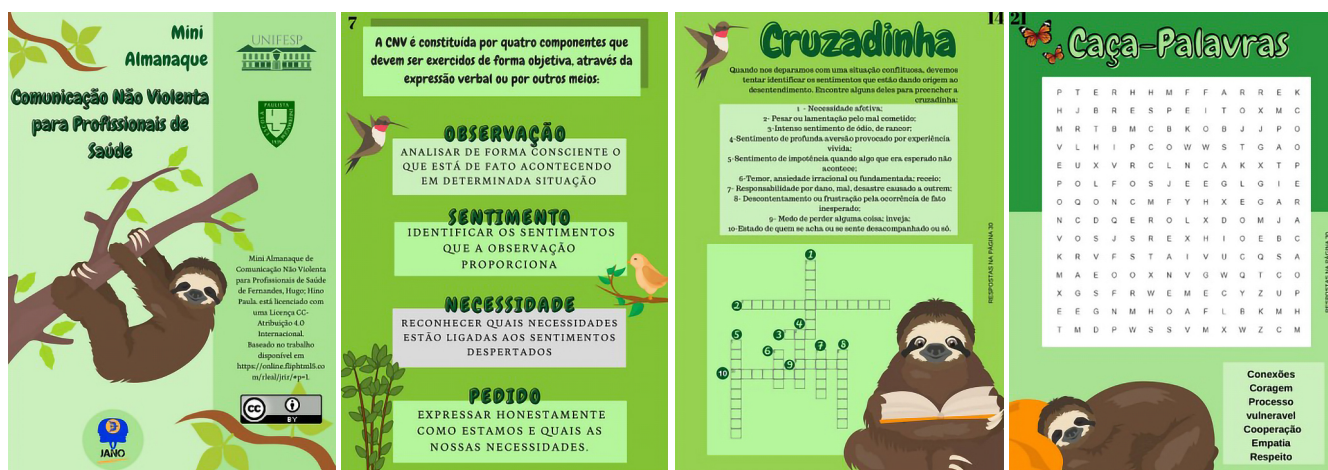


Figura 1 – Representação ilustrativa parcial da versão final do mini almanaque, São Paulo, São Paulo, Brasil, 2021

materiais produzidos foram ordenados e transportados para um outro aplicativo, que convertia a seleção em um arquivo único, com o efeito ou sensação de “folhear” das páginas, obtendo-se o produto final denominado “Mini Almanaque Comunicação Não Violenta para Profissionais de Saúde”, conforme ilustra a Figura 1.

O número total de pessoas envolvidas foi 14, incluindo dois docentes, sendo uma pesquisadora especialista na área de comunicação em saúde, dois estudantes de pós-graduação, dois membros da comunidade (profissionais de saúde) e oito estudantes do segundo ano de graduação em enfermagem. Foram necessários seis encontros, desde o planejamento até a apresentação do produto. O produto final foi apresentado para pessoas externas ao projeto para identificar interesse, adesão e familiaridade das atividades previstas no mini almanaque. A tecnologia educacional criada se mostrou muito atrativa, lúdica e de fácil compreensão, permitindo amplo uso entre profissionais de saúde de diferentes níveis de escolaridade.

Destaca-se que as imagens adotadas já eram imagens do aplicativo utilizado, com permissão de uso e compartilhamento de forma gratuita. Assim, não foram criadas novas imagens. A escolha do bicho-preguiça como mascote para o mini almanaque se deu em virtude de ser o animal da natureza que simboliza sabedoria e serenidade, essências subliminares propagadas pela CNV.

Para garantir a legitimidade do produto, bem como permitir seu amplo uso, os autores registraram licença na organização *Creative Commons International 4.0*, com atribuição pública e de uso gratuito. Como forma de garantir a preservação da produção intelectual, foi feito depósito do material no Repositório Institucional da UNIFESP, sob o número 60428, disponibilizado no endereço eletrônico <https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/60428>.

## DISCUSSÃO

Os conflitos em ambientes de trabalho em saúde podem ter diferentes origens, porém o uso apropriado da comunicação pode facilitar o convívio entre as pessoas e ajudar na solução de problemas que afetam os envolvidos, as testemunhas e até mesmo a instituição<sup>(3-4)</sup>. Assim, a CNV é viável e oportuna para uso cotidiano dos profissionais de saúde. Todavia, por ser uma técnica relativamente nova e pouco explorada na área do trabalho, há a possibilidade de que poucas pessoas a conheçam e a pratiquem com êxito.

Tecnologias lúdicas, como a adotada neste relato, permitem que informações densas ou muito técnicas possam ser socializadas de forma mais aprazível e divertida, fazendo com que o processo de aprendizado seja facilitado, aproximando conceitos abstratos das práticas cotidianas. Isso faz com que o aprendiz não necessariamente note que está sendo instruído, mas acabe por apreender informações que se refletirão nas suas atitudes<sup>(10)</sup>.

O uso de almanques para educação em saúde tem sido crescente, especialmente na enfermagem, com medidas exitosas entre diferentes populações de usuários de serviços de saúde. Seu uso também é potencial para o ensino continuado de trabalhadores, pois se constitui uma atividade de lazer, porém educativa, a profissionais que, muitas vezes, têm pouco tempo ou pouca oportunidade para realização de cursos, oficinas ou similares<sup>(10)</sup>. Dessa forma, um mini almanaque voltado à promoção do uso da CNV pode aproximar a temática dos profissionais de saúde de forma sutil, com poucos impactos negativos no dia a dia e nas demandas de trabalho dessas pessoas.

Ressalta-se que a CNV não é uma tecnologia que prega a mansidão, comportamentos modestos ou excessivamente flexíveis com o intuito de evitar a discórdia. Trata-se de um processo que envolve o uso de quatro elementos-chave ou componentes que permitem a expressão honesta, empática e assertiva<sup>(6)</sup>. Esses componentes são: (1) a observação, que é a análise de forma consciente dos fatos que acontecem em uma situação; (2) a identificação e expressão de sentimentos, que busca identificar em si ou no outro os sentimentos a partir da observação; (3) o reconhecimento das necessidades, que são particularidades essenciais que precisam ser atendidas; e (4) o pedido, que é uma solicitação clara e honesta de uma ação que pode auxiliar na resolução do conflito<sup>(6,8)</sup>.

O aprendizado dessa técnica e seu uso rotineiro podem não apenas favorecer ambientes de trabalho mais saudáveis ou prazerosos, mas podem afetar positivamente a qualidade de vida e sensação de bem-estar dos praticantes, mostrando-se uma importante ferramenta para a cultura de paz<sup>(6,8)</sup>. Associado a isso, a construção de uma tecnologia educacional em um projeto de extensão universitária possibilitou aos estudantes e extensionistas compartilhar o conhecimento adquirido com a comunidade, bem como tê-la como membro integrante e ativo na tomada de decisões e escolhas de medidas ou estratégias, de acordo com sua linguagem, características e particularidades. Essa

troca de saberes fortalece a formação dos estudantes, podendo despertar a solidariedade, assim como habilidades pessoais, como trabalho em equipe, liderança e planejamento<sup>(7)</sup>.

A sistematização do processo com uso de técnicas ou ferramentas já validadas, como a “tempestade de ideias” e o ciclo PDSA, proporcionou o aprendizado dos envolvidos de forma ordenada, participativa e avaliativa<sup>(9)</sup>. Sua praticidade também possibilitou que as ações programadas fossem executadas dentro do tempo proposto. Destacam-se duas dificuldades encontradas durante o uso da ferramenta PDSA, que foram a gestão do número de envolvidos (14 participantes) e a sobreposição de etapas do ciclo durante algumas reuniões. Tais dificuldades foram solucionadas subdividindo o grupo, delimitando as atribuições dos membros e retomadas constantes das etapas alcançadas e as futuras, remetendo aos participantes as ações que precisavam ser feitas naquele momento ou encontro. Já como benefícios, aponta-se que ambas ferramentas permitiram o exercício democrático pela expressão igualitária de sugestões, melhorias e ajustes durante todo o processo, gerando grande integração e valorização do trabalho em equipe. Além disso, o estudo aprofundado da CNV durante os dois ciclos fez com que os próprios membros do projeto identificassem suas falhas de comunicação e buscassem implementações imediatas para resolução de seus conflitos interpessoais.

### Limitações do estudo

Este relato apresenta a experiência da construção de uma tecnologia educativa, para promoção da CNV entre profissionais de saúde, feita por membros de um projeto de extensão. Apesar da fundamentação teórica obtida pelos membros do projeto, eles não podem ser considerados especialistas ou juizes, cabendo validação de conteúdo e testes de eficácia futuros.

### Contribuições para as áreas da enfermagem, saúde e políticas públicas

O mini almanaque CNV para profissionais de saúde é uma tecnologia leve, criada a partir de um projeto de extensão universitária, que pode auxiliar trabalhadores em suas relações interpessoais e ajudar na prevenção e mesmo solução de conflitos ocasionados por falhas na comunicação no ambiente laboral. A linguagem simples, as dinâmicas escolhidas e a disponibilização eletrônica em um repositório público possibilitam que seu uso atinja pessoas de diferentes categorias profissionais e em vários níveis de atenção à saúde. Os autores sugerem que seu uso seja priorizado, especialmente, por gestores em saúde, em contextos onde se identifiquem problemas de relacionamento interpessoal decorrentes de falhas na comunicação. Todavia, seu uso pode não ser muito oportuno em cenários onde estejam

instaurados graves atritos entre os profissionais de saúde, ou situações de violência persistentes, que talvez requeiram outras tecnologias de cultura de paz, como a mediação de conflitos ou a justiça restaurativa.

### CONCLUSÃO

O objetivo do estudo foi relatar a construção de uma tecnologia educacional de promoção da CNV para profissionais de saúde, por meio da utilização de ferramentas de gestão de processos que possibilitaram a operacionalização de maneira rápida e eficiente, mostrando-se adequadas para contextos onde a criação de produtos educativos seja necessária. A proposta criada, a partir de um projeto de extensão universitário, ilustra a importância da extensão na formação de pessoas, seu impacto na sociedade e na implementação de ações que consolidem bens maiores para o coletivo, como a cultura de paz e a prevenção de violência.

As dificuldades encontradas puderam ser agilmente contornadas e não se sobrepueram aos benefícios vivenciados, como o trabalho em equipe e o exercício de discussões democráticas pelos envolvidos. O mini almanaque de CNV para profissionais de saúde se mostra uma forma lúdica, criativa e agradável para o aprendizado da temática por profissionais de saúde de diferentes níveis. As relações interpessoais no ambiente de trabalho de saúde podem ser favorecidas pela tecnologia educacional exposta, reduzindo danos aos envolvidos, testemunhas e mesmo à instituição.

O registro da licença do produto final garantiu a legitimidade de sua conquista pelos extensionistas e sua disponibilização, de forma gratuita e irrestrita, em um repositório institucional que permite seu uso em vários contextos e cenários de atuação.

### AGRADECIMENTO

Aos extensionistas e membros do projeto social de extensão universitária “Jano – Cultura de Paz”.

### DISPONIBILIDADE DE DADOS E MATERIAL

<https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/60428>, Repositório UNIFESP, Metadata.

### CONTRIBUIÇÕES

Adriani PA, Taminato M e Fernandes H contribuíram com a concepção ou desenho do estudo/pesquisa. Adriani PA, Hino P, Taminato M e Fernandes H contribuíram com a análise e/ou interpretação dos dados. Adriani PA, Hino P, Taminato M e Fernandes H contribuíram com a revisão final com participação crítica e intelectual no manuscrito.

### REFERÊNCIAS

1. Santos JLG, Copelli FHS, Balsanelli AP, Sarat CRF, Menegaz JC, Trotte LAC, et al. Interpersonal communication competence among nursing students. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2019;27:e3207. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3226.3207>
2. Sbordoni E, Madaloni PN, Oliveira GS, Fogliano RRF, Neves VR, Balsanelli AP. Strategies used by nurses for conflict mediation. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(Suppl-5):e20190894. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0894>

3. Carús CS, Vieira AG, Botton LTJ, Schubert C, Fagundes MABG. Barriers to effective health communication. *Res, Soc Develop* [Internet]. 2021 [cited 2022 Mar 29];10(7):e10810716218. Available from: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/16218>
  4. Tsukamoto AS, Galdino MJ, Robazzi ML, Ribeiro RP, Soares MH, Haddad MC, et al. Occupational violence in the nursing team: prevalence and associated factors. *Acta Paul Enferm*. 2019;32(4):425-32. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201900058>
  5. Fernandes H, Horta ALM. Nursing and light technologies for a peace culture within the Family. *Rev Bras Enferm*. 2018;71(s6):2854-57. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0756>
  6. Rosenberg MB. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora; 2006.
  7. Cristofolletti EC, Serafim MP. Methodological and analytical dimensions of university extension. *Educ Real*. 2020;45(1):e90670. <https://doi.org/10.1590/2175-623690670>
  8. Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura-UNESCO. Cultura de Paz no Brasil [Internet]. 2022 [cited 2022 Apr 15]. Available from: <http://www.unesco.org/new/pt/brasil/social-and-human-sciences/culture-of-peace>
  9. Christoff P. Running PDSA cycles. *Current Probl Ped Adolesc Health Care* [Internet]. 2018 [cited 2022 Aug 18];48(8):198-201. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1538544218300762>
  10. Moraes-Partelli AN, Coelho MP, Santos SG, Santos IL, Cabral IE. Participation of adolescents from the Quilombola community in the creation of an educational game about alcohol consumption. *Rev Esc Enferm USP*. 2022;56:e20210402. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2021-0402>
-