

Universidade Federal de Minas Gerais  
Faculdade de Educação  
Curso de Especialização em Formação de Educadores para a Educação Básica

Luciana de Lima Oliveira Ferreira

**O USO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO  
POSSIBILIDADE DE INTERVENÇÃO NAS RELAÇÕES  
INTERPESSOAIS ENTRE OS ESTUDANTES**

Belo Horizonte

2019

LUCIANA DE LIMA OLIVEIRA FERREIRA

**O USO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COMO  
POSSIBILIDADE DE INTERVENÇÃO NAS RELAÇÕES  
INTERPESSOAIS ENTRE OS ESTUDANTES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Formação de Educadores para Educação Básica da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Coordenação Pedagógica: Sujeitos e Práticas no Cotidiano Escolar.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Danielle Alves Martins

Belo Horizonte

2019

F383  
TCC      Ferreira, Luciana de Lima Oliveira, 1978-  
          O uso da comunicação não violenta como possibilidade de  
          intervenção nas relações interpessoais entre os estudantes  
          [manuscrito] / Luciana de Lima Oliveira Ferreira. - Belo Horizonte,  
          2019.  
          46 f.

Orientadora : Danielle Alves Martins.

Trabalho de conclusão de curso – (Especialização) - Universidade  
Federal de Minas Gerais, Faculdade de Educação.

Inclui bibliografia.

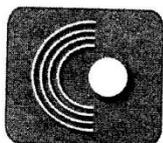
1. Interação social. 2. Ambiente de sala de aula. 3. Análise de  
interação em educação. 4. Comunicação interpessoal. 5. Conflito  
interpessoal. 6. Professores e alunos.

I. Martins, Danielle Alves. II. Universidade Federal de Minas  
Gerais. Faculdade de Educação. III. Título.

CDD : 371.1023

Catálogo na Fonte\* : Biblioteca da FaE/UFMG  
Bibliotecária†: Carmen Lúcia de Carvalho Ramos CRB/6- 2566

(Atenção: É proibida a alteração no conteúdo, na forma  
e na diagramação gráfica da ficha catalográfica<sup>‡</sup>.)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
Curso de Especialização em Formação de Educadores para  
Educação Básica

ATA DE DEFESA DO SEXCENTÉSIMO NONAGÉSIMO NONO TRABALHO FINAL DO CURSO DE  
ESPECIALIZAÇÃO EM FORMAÇÃO DE EDUCADORES PARA EDUCAÇÃO BÁSICA  
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA, SUJEITOS E PRÁTICA NO COTIDIANO  
ESCOLAR

Aos sete dias do mês de dezembro do ano de dois mil e dezenove, realizou-se, na Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, a apresentação do trabalho final de conclusão do Curso de Especialização em Formação de Educadores para Educação Básica – com o título “O uso da comunicação não violenta como possibilidade de intervenção nas relações interpessoais entre os estudantes”, do(a) aluno(a) **Luciana de Lima Oliveira Ferreira**. A banca examinadora foi composta pelos seguintes professores: Danielle Alves Martins(orientador) e André Augusto Deodato. Os trabalhos iniciaram-se às 8h, atendendo a uma escala de apresentações definida pelo(a) orientador(a). Após a apresentação oral do trabalho, a banca examinadora fez uma arguição ao aluno(a). A banca se reuniu, em seguida, sem a presença do(a) aluno(a) e do público, para fazer a avaliação final. Em conclusão, a banca examinadora considerou o trabalho APROVADO, atribuindo-lhe a nota 84, conceito B. O resultado final do trabalho foi comunicado ao aluno(a), que deverá encaminhar à Secretaria do curso a versão final em meio digital para (laseb@fae.ufmg.br) e submeter o trabalho salvo em formato PDF/A de acordo com as orientações da Biblioteca universitária da UFMG, Repositório Institucional ([www.repositorio.ufmg.br](http://www.repositorio.ufmg.br)). Nada mais havendo a tratar, eu, Ana Maria de Castro Rocha, secretária do colegiado do curso, lavrei a presente ata que, depois de lida e aprovada, será por mim assinada e pelos demais membros presentes. Belo Horizonte 07 de dezembro de 2019.

Aluno(a) Luciana de Lima Oliveira Ferreira Registro na UFMG: 2018749450  
Luciana de Lima Oliveira Ferreira

Danielle Alves Martins  
Danielle Alves Martins  
Professor(a) Orientador(a)

André Augusto Deodato  
André Augusto Deodato  
Professor(a) Convidado(a) / Avaliador(a)

Ana Maria de Castro Rocha  
Ana Maria de Castro Rocha  
Secretária do Colegiado de Curso de Especialização  
Em Formação de Educadores para Educação Básica

Dedico este trabalho e seus frutos a cada colega de profissão. Educação se faz também com diálogo. Que ao passar por suas mãos para a leitura seja despertada a “curiosidade” em conhecer sobre a CNV. Que possamos compreender que é possível fazermos uma Educação Pública e de qualidade para nossos alunos. Que consigamos entender que para a maior parte deles esta Escola é que pode fazer diferença na vida de cada um!

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelo Dom da Vida! Pela saúde restabelecida e por me proporcionar retornar aos estudos.

Aos colegas de trabalho que estiveram ao meu lado neste percurso: foram muitos convites recusados e muitas palavras de incentivo. Obrigada a cada um!

A todos os professores do Laseb minha imensa gratidão. Como aprendi com cada um de vocês!

Aos orientadores André e Danielle. Fui privilegiada. Tive dois! Grata pela paciência e disponibilidade em ajudar. Com vocês pude compreender que o que produz deve ser compartilhado.

Aos colegas de sala. Rimos, aprendemos, compartilhamos. Como valeu a pena cada sábado!

A PBH e a SMED por proporcionar a oportunidade de formação em serviço.

A minha mãe pelo amor incondicional, pelo cuidado e incentivo a cada dia!

Ao meu esposo e filhos amados: obrigada por compreender a ausência nos sábados, nos domingos e em muitas noites de leitura e tarefas. Obrigada pela paciência nos momentos de cansaço. Amo vocês!

Mude, mas comece devagar porque a direção é mais importante que a velocidade (Clarice Lispector).

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral: Analisar como o uso da Comunicação Não Violenta (CNV) na mediação de conflitos pode contribuir para a melhoria das relações interpessoais entre os estudantes. O trabalho foi realizada por meio da pesquisa qualitativa, a qual se desenvolveu, de modo colaborativo, tendo o seu enfoque no refinamento da relação aluno professor, entre estudantes e docentes de uma classe de 6º do Ensino Fundamental, de uma escola pública de Belo Horizonte. A intervenção foi construída colaborativamente com a participação dos alunos e professores da classe e contou com a mediação da Coordenação Pedagógica, durante o corrente ano letivo de 2019. Como recurso metodológico e aporte teórico bibliográfico foram empregados os círculos de conversa, delineados a partir dos postulados inscritos na Justiça Restaurativa, com destaque para as técnicas e princípios da Comunicação Não Violenta: CNV. A análise processada à luz dos resultados observados e catalogados permite entrever trajetórias formativas docentes assinaladas por diferentes paradigmas educacionais, que refletem pontos de tensão na relação aluno professor. Estes perpassam as concepções educacionais de aula, disciplina, organização e uso dos tempos e espaços escolares, de modo divergente. Conclui-se que a comunicação que pressupõe a interlocução, a interatividade, a participação e o protagonismo estudantil e docente na efetivação dos currículos em sala de aula, é indispensável. Daí a necessidade do diálogo como elemento fortalecedor da relação aluno professor. Nesta perspectiva, as técnicas da CNV implementadas durante a pesquisa, mostraram ser ferramentas eficientes para a promoção dos diálogos necessários ao tratamento dos pontos tensionais, resolução de conflitos e fortalecimento de posturas respeitadas e trato refinado na relação aluno professor.

**Palavras-chave:** Relação Aluno Professor. Justiça Restaurativa. Comunicação Não Violenta.

## ABSTRACT

This study aims to: Analyze how the use of Nonviolent Communication (CNV) in conflict mediation can contribute to the improvement of interpersonal relationships between teachers and students. The proposed intervention was performed through action research, which developed collaboratively, focusing on the refinement of the student teacher relationship between students and teachers of a 6th grade elementary school, a public school in Belo Horizonte. The intervention was built collaboratively with the participation of students and teachers of the class and had the mediation of the Pedagogical Coordination during the current school year of 2019. As methodological resource and theoretical bibliographic contribution were used the circles of conversation, delineated from the postulates registered in the Restorative Justice, highlighting the techniques and principles of Nonviolent Communication. The analysis processed in the light of the observed and cataloged results allows us to glimpse teacher training trajectories marked by different educational paradigms, which reflect points of tension in the student teacher relationship. These permeate the educational conceptions of class, discipline, organization and use of school times and spaces, in a divergent way. It is concluded that the communication that presupposes the interlocution, the interactivity, the participation and the student and teacher protagonism in the realization of the curriculum in the classroom, is indispensable. Hence the need for dialogue as a strengthening element of the student teacher relationship. In this perspective, the CNV techniques implemented during the action research proved to be efficient tools for the promotion of dialogues necessary for the treatment of tension points, conflict resolution and the strengthening of respectful postures and refined treatment in the student teacher relationship.

**Keywords:** Student Teacher Relationship. Restorative Justice. Nonviolent Communication.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNV	COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA
EF	ENSINO FUNDAMENTAL
EJA	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS
PEA	PROGRAMA ESCOLA ABERTA
PEI	PROGRAMA ESCOLA INTEGRADA
PIP	PROJETO DE INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA
RMEBH	REDE MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE BELO HORIZONTE
SMED	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
PSE	PROGRAMA SAÚDE NA ESCOLA
PBH	PREFEITURA DE BELO HORIZONTE

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	11
1 INTRODUÇÃO .....	12
2 OBJETIVOS .....	15
2.1 Objetivo geral.....	15
2.2 Objetivos específicos: .....	15
3 O CONTEXTO DA PESQUISA .....	16
4 DIALOGANDO COM A LITERATURA .....	18
4.1 O Coordenador Pedagógico como Mediador nas Relações Interpessoais na Escola .....	18
4.2 Clima Escolar e seus desafios .....	20
4.3 A Comunicação Não Violenta na Escola.....	21
5 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	25
6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS .....	30
6.1 Primeiro Círculo: coletivo .....	30
6.2 Segundo Círculo: o grupo .....	31
6.3 Terceiro Círculo:.....	33
6.4 Quarto Círculo.....	34
7 DISCUSSÃO .....	37
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	40
REFERÊNCIAS.....	44

## 1 INTRODUÇÃO

A vida nos coloca desafios, entre eles: refletir sobre nossas condutas no cotidiano. Precisamos verificar se estão corretas, adequadas, pertinentes, se precisam ser revistas ou mesmo modificadas. Na escola não é diferente. Cresci em um contexto escolar onde, muitas vezes, imperava o silêncio dos alunos e o professor detinha o poder da fala.

Hoje em dia, percebo que muito se reforça dentro das escolas, o que a legislação determina e orienta. Espera-se que a escola, como instituição, pautar seu trabalho para a formação de um aluno crítico, reflexivo e que participe ativamente do seu processo de aprendizagem. Atualmente, na sala é preciso movimento, várias vozes e ação.

Frente a todas as mudanças está o professor e seus alunos: cada um com suas expectativas, convicções, valores e modos de ser. Uma multiplicidade de relações está posta todos os dias dentro da escola e de cada sala de aula. Contudo, deve-se estar atento e cuidar para que estas relações se deem de modo saudável e promovam conhecimento. Conviver com as diferenças aceitando-as não é uma tarefa simples e fácil. Conflitos se colocam constantemente dentro das salas de aula.

Neste cenário, atitudes consideradas de indisciplina por parte dos professores se apresentam de modos diferentes e, por vezes, complexos dentro de sala de aula. Cada vez mais são encaminhados à Coordenação Pedagógica para que possam ser solucionados ou amenizados.

Minhas indagações e reflexões, como professora coordenadora, tem girado em torno do cotidiano escolar, do como cada professor se posiciona ou pode se posicionar frente a estes desafios que permeiam nossa rotina na escola e no mundo, sobretudo sobre os conflitos ocorridos em sala de aula e como as relações têm se dado.

Este trabalho foi feito por meio de uma pesquisa qualitativa, a partir de ações colaborativas entre pesquisador e professores. Ele busca compreender como o Coordenador Pedagógico pode contribuir, dentro do espaço escolar, para a melhoria

das relações interpessoais por meio de possibilidades de intervenção junto aos professores e aos alunos. Sobretudo na mediação dos conflitos dentro da sala de aula em uma turma de 6º ano, em parceria com alguns dos professores.

No cotidiano da escola muitas são as atribuições dadas ao Coordenador Pedagógico. A maioria delas acaba por envolver “questões ligadas ao pedagógico e ao administrativo, relacionadas aos diferentes grupos como gestores, professores, alunos e pais” (PLACCO; ALMEIDA, 2012, p.12). Nesse fazer, novas funções acabam lhe sendo atribuídas entre elas o papel de solucionar problemas principalmente aqueles que envolvem alunos que não se comportam em sala de aula.

Nesse contexto, busquei verificar como a mediação de conflitos e o uso da Comunicação Não Violenta (CNV)<sup>1</sup> podem contribuir para a melhoria das relações interpessoais entre os discentes na sala de aula e alguns de seus professores. A pesquisa foi realizada em uma escola da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte (RMEBH), pertencente a Regional Venda Nova.

De forma geral, pretendeu-se refletir sobre o papel do Coordenador Pedagógico como articulador do trabalho pedagógico que pode contribuir no sentido de ajudar os professores e os estudantes na superação de dificuldades no que diz respeito as relações dentro da sala de aula. A CNV mostrou-se uma possibilidade como instrumento dentro do espaço escolar para potencializar as ações que buscam a solução de conflitos escolares. Podendo, portanto, ajudar a promover uma cultura de diálogo dentro da sala de aula, aumentando o respeito e a boa convivência entre estudantes.

Para apresentar o trabalho desenvolvido, o texto está organizado em sete seções. Na primeira, apresento os aspectos introdutórios sobre o assunto. Na segunda seção, apresento os objetivos do presente trabalho. Na terceira seção trago a contextualização do território onde a pesquisa foi realizada. Posteriormente, na quarta, trato do referencial teórico e os conceitos presentes na proposta desta pesquisa. Já na quinta e sexta seções, o procedimento metodológico e o

---

<sup>1</sup>Comunicação Não Violenta (CNV) é uma forma de comunicação proposta por Rosenberg (2003), onde por meio do diálogo somos convidados a por em ação o respeito, a compreensão e a compaixão para solução de um conflito.

desenvolvimento da pesquisa são apresentados. Na sétima seção, apresento as discussões apontadas pela pesquisa. Nas considerações finais, são apresentados como o uso da CNV pode proporcionar tanto à classe, quanto aos professores participantes, a construção coletiva de ações que sejam pensadas na perspectiva da prevenção da desordem dentro da sala de aula e uma conseqüente melhora na possibilidade da implementação de um ambiente mais harmônico que pode favorecer a melhoria da aprendizagem, sobretudo no período observado.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo geral**

Analisar como o uso da Comunicação Não Violenta na mediação de conflitos pode contribuir para a melhoria das relações interpessoais entre os docentes e estudantes.

### **2.2 Objetivos específicos:**

- a- Desenvolver e descrever o processo de implementação dos círculos de mediação para a CNV entre alunos e professores em uma turma de 6º ano.
- b- Identificar questões relevantes da participação dos estudantes nos círculos de mediação e suas respectivas contribuições para melhoria das relações interpessoais.

### 3 O CONTEXTO DA PESQUISA

A Escola Municipal X<sup>2</sup> foi fundada há 43 anos. Está situada na Regional Venda Nova, no Município de Belo Horizonte.

Atuo nessa escola há onze anos, tendo exercido as funções de professora alfabetizadora dos anos iniciais, docente de Matemática no 3º Ciclo e Coordenadora Pedagógica. Transitar entre as funções de professora e coordenadora tem me proporcionado aprendizado e desenvolvimento profissional, mediante as vivências e experiências acumuladas no exercício das funções relacionadas.

A escola atende a alunos do 1º ao 3º ciclo do Ensino Fundamental (EF) sendo que, no turno da manhã atende alunos do 1º ao 5º ano e no da tarde alunos do 6º ao 9º ano. Há ainda três turmas de Educação de Jovens e Adultos (EJA) à noite, sendo uma de Alfabetização e duas turmas de Certificação<sup>3</sup>.

A escola possui 19 salas de aula, distribuídas em três prédios. Conta com biblioteca, brinquedoteca, auditório, secretaria, sala de professores, sala de coordenação, sala de vídeo, cantina, laboratório de ciências, laboratório de informática, ginásio poliesportivo com vestiário. A escola funciona com o tempo integral por meio do Programa Escola Integrada (PEI). O estudante inscrito no tempo integral tem sua jornada escolar estendida para nove horas. Destas, 4 horas e 30 minutos são destinadas ao turno regular de ensino e as restantes, distribuídas em oficinas, alimentação e aulas passeio. Segundo dados da secretaria da escola, em julho de 2019, eram 230 alunos participando do PEI, num total de 986 alunos da escola.

O corpo docente da escola é formado por professores com curso superior. Em sua maioria possuem pelo menos uma especialização dentro de sua área de formação. A equipe de monitores que atua no PEI, em sua maioria possui formação em nível superior ou finalizando.

Outro programa que há na escola é o Programa Escola Aberta (PEA), que se constitui como outra modalidade de ação educativa, na perspectiva da Educação Integral, desenvolvido durante os finais de semana. Ele é aberto a toda comunidade escolar. Este programa da Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte

---

2 Buscando resguardar os participantes da pesquisa, usarei nome fictício para a escola.

3Turmas que após completarem carga horária recebem o certificado do Ensino Fundamental.

tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade da educação, a inclusão social e a construção de uma cultura de paz, além de ampliar as oportunidades de acesso a espaços de promoção da cidadania e contribuir para a redução da violência escolar, por meio da melhoria do capital social e humano nas comunidades. (PREFEITURA DE BELO HORIZONTE, 2019).

Os discentes e monitores, em sua maioria, são moradores do bairro onde está localizada a escola. Há, no entanto, alunos matriculados na escola de bairros vizinhos e também das cidades de Vespasiano e Santa Luzia.

## 4 DIALOGANDO COM A LITERATURA

### 4.1 O Coordenador Pedagógico como Mediador nas Relações Interpessoais na Escola

A escola é por sua constituição um espaço para o aprender. É o lugar onde os que nela estão, principalmente os alunos, terão a oportunidade de além de aprender os conteúdos, aprender a conviver com os demais atores presentes neste espaço: colegas de sala, professores e funcionários. Portanto, a escola também é o lugar onde as relações interpessoais se dão a “todo vapor”.

Placco e Almeida (2017) defendem que a escola também deve investir na qualidade das relações dentro do seu espaço.

Trabalhar para que o outro aprenda, ou seja, ensinar é a intencionalidade claramente da escola. Ouso dizer que uma escola com essa intencionalidade claramente definida, que aceita investir na qualidade das relações interpessoais para facilitar o acesso ao conhecimento, é uma escola em que professores, demais profissionais e alunos não pisam nos sonhos dos outros. Caminham com cuidado (PLACCO; ALMEIDA, 2017, p. 30).

Diante de uma legislação que determina o acesso a todos a escola, encontramos, dentro desta instituição, e conseqüentemente de cada sala de aula, uma multiplicidade de realidades: cada discente chega trazendo consigo suas demandas pessoais, suas convicções, suas vivências, seus valores e referências. Da mesma forma, distintos e cada vez mais crescentes, são os problemas postos aos professores e gestores da escola principalmente ao que se refere à gestão dos conflitos em sala de aula. Buscar ações que ajudem a cada aluno construir e valorizar um sentimento de pertencimento ao seu grupo é uma atitude assertiva.

Dentro de sala de aula para que o trabalho docente ocorra de modo a amenizar os conflitos e outros possíveis problemas como indisciplina e violência,

percebe-se que o professor pode ser incentivado a buscar gradativamente substituir linguagens negativas por linguagens mais positivas e empáticas, na busca por relações menos assimétricas.

A escola então é o local onde todos estão a se relacionar: espaço propício e fecundo para socialização e produção do conhecimento. Percebe-se então que o

espaço escolar é partilhado por muitas pessoas que compartilham e confrontam opiniões e ações. Elas são professores, diretores, pedagogos, coordenadores de turno, pessoal de apoio, alunos, pais e a comunidade local. Logo, esse espaço é repleto de contradições, conflitos e também de possibilidades de interações capazes de, em um fazer coletivo, promover a educação que a sociedade demanda (SILVA, 2017, p.133).

Sabemos que realizar a gestão da sala de aula não tem sido uma tarefa fácil. Muitos têm sido os desafios surgidos e vivenciados no cotidiano do espaço escolar. A indisciplina e os conflitos nas relações são alguns deles. Ambos têm se mostrado frequentes e vêm dificultando o trabalho do professor dentro das escolas. Cotidianamente situações de conflitos, atitudes de *bullying* e atos de violência entre os alunos são presenciados pelos docentes dentro das salas de aula.

Deste modo, ao Coordenador Pedagógico cabe também articular junto aos discentes da escola, estratégias que ajudem a minimizar esse desafio vivenciado dentro de sala de aula que, por muitas vezes, acaba por refletir ou gerar atitudes de desrespeito e violência em outros espaços do ambiente escolar. É importante compreender e refletir em abordagens eficazes que ajudem a construir uma gestão efetiva dos conflitos em sala de aula.

Miziara (2014, p. 612) ressalta a relevância da função do coordenador na escola em seu fazer cotidiano onde “na convivência diária com tensões, conflitos, problemas diversos” apresentados, faz-se necessário por em prática a habilidade, a competência para organizá-las de modo não autoritário. Para isso, estudo e formação são essenciais. Aprender a fazer a escuta, considerar o que outro tem a

dizer sobre e compreender a necessidade do outro é essencial. Todos esses aspectos podem favorecer para a proposição de encaminhamentos e atividades a serem desenvolvidas visando prevenção de possíveis situações de conflito.

## **4.2 Clima Escolar e seus desafios**

Pensar ações a serem desenvolvidas dentro do contexto escolar com foco nas relações interpessoais que busquem amenizar os conflitos e harmonizar a convivência e o trato com o outro se faz necessário dentro da escola. Refletir sobre a formação integral dos envolvidos no processo escolar e as relações que estes estabelecem é um desafio posto a quem trabalha na educação nos tempos atuais.

Segundo estudos da área há vários conceitos para clima escolar, conforme podemos ver nos estudos feitos por Placco e Almeida (2011), Garcia (1999), Cunha (1985), Vinha (2016). Para esta pesquisa trago a compreensão do conceito através da leitura de Vinha *et al.* (2016, p. 101):

Refere-se à atmosfera de uma escola, ou seja, à qualidade dos relacionamentos e dos conhecimentos que ali são trabalhados, além dos valores, atitudes, sentimentos e sensações compartilhados entre docentes, discentes, equipe gestora, funcionários e famílias. Trata-se, assim, de uma espécie de “personalidade coletiva” da instituição, sendo que cada escola tem seu próprio clima. Ele determina a qualidade de vida e a produtividade dos docentes, dos alunos, e permite conhecer os aspectos de natureza moral que permeiam as relações na escola. O clima, portanto, é um fator crítico para a saúde e para a eficácia de uma escola.

A escola, para além dos conteúdos, está permeada por relações. Estas relações, muitas vezes, têm aproximações diretas com os demais aspectos da prática pedagógica e com o processo de aprendizagem dos estudantes. Bem sabemos que para que esse processo se dê de forma significativa é necessário estabelecer entre os envolvidos uma relação de confiança.

Placco e Almeida (2017, p. 32-33) afirmam que

[...] uma abordagem centrada na pessoa só se efetiva se acredito que esse outro é digno de confiança. Essa crença mobiliza-me para colocar-me em seu lugar e ver o mundo com seus olhos. Mas preciso comunicar ao outro os sentimentos que experiencio em nossa relação.

Desta forma, para que a relação com o outro se dê, é necessário que se estabeleça uma relação de confiança. É prudente que os profissionais da escola se vejam como responsáveis, assim como família e Estado, pela criação de um clima escolar respeitoso, que perceba e acolha as diferenças nos seus diversos aspectos. Respeitar o outro é condição para que cada um seja respeitado.

Um dos caminhos para ajudar na efetivação de um clima escolar saudável dentro das salas de aula está na construção das relações que se dão de modo efetivo e respeitoso por parte dos professores coordenadores e docentes com os alunos. Não restam dúvidas de que nos tempos atuais a competência em gerir conflitos no ambiente escolar é fundamental para um ambiente propício para a aprendizagem dentro das salas de aula.

Corroborando com Placco e Almeida (2012), o Coordenador Pedagógico é o profissional que cotidianamente deve refletir sobre as mudanças que ocorrem na escola e na sociedade. É necessário que ele esteja sempre disposto a ouvir. Esta atitude ajuda o outro que se põe a dizer, a perder o medo de fazê-lo, ajudando-o se a perceber como sujeito capaz. Ao se fazer disponível para a escuta, torna-se um agente de mediação nas relações entre os alunos, professores e as famílias. Ele deve, portanto, auxiliar dentro da escola no desafio de sugerir e implementar procedimentos que contribuam para que a mediação e prevenção de conflitos dentro do ambiente escolar, com vistas à melhoria da convivência e da segurança.

### **4.3 A Comunicação Não Violenta na Escola**

A violência nos dias de hoje é um problema social e está presente em muitas instituições, inclusive na escola. Segundo Oliveira e Martins (2007, p. 90), a violência

aparece nos dias atuais e aponta “para a constatação da ausência da palavra, ausência do diálogo e de uma, seja por parte de quem assiste ou de quem vivencia violência”.

A Secretaria Municipal de Educação (SMED) de Belo Horizonte está atenta à situação também presente nas escolas, através da Gerência de Clima Escolar a fim de ajudá-las na criação de estratégias de ação para melhoria da gestão do clima escolar . Esta gerência é responsável junto a cada instituição pela implementação de projetos e ações que visem à melhoria do mesmo, promovendo a cultura pela paz por meio de práticas restaurativas objetivando atuar na prevenção dos conflitos e violência nas escolas da RMEBH. Por meio dessas ações, a instituição se preocupa em estreitar as relações entre todos que fazem parte da comunidade escolar e consolidar o sentimento de pertencimento em todos que constituem a mesma.

Como integrante dessas ações está a parceria com o Ministério Público de Minas Gerais por meio do Programa Justiça Restaurativa nas Escolas de Belo Horizonte.

Segundo Grossi *et al.* (2009, p. 500),

A justiça restaurativa também parte do princípio de que as relações podem ser restauradas baseadas nos valores de inclusão, pertença, solidariedade e escuta ativa, entre outros. A justiça restaurativa tem demonstrado ser um terreno fértil para a instauração de uma nova ótica nas relações, pautada pela reciprocidade, compromisso e corresponsabilidade. Este irá incidir na prevenção da violência e diminuir os riscos de vulnerabilidade penal de adolescentes, instaurando novas formas de convivência.

Desta forma, a parceria por meio do programa, vem propor às escolas a implementação de círculos restaurativos dentro do espaço escolar como possibilidade para solução de conflitos surgidos de toda a natureza. O objetivo é, portanto, construir um processo colaborativo voltado para resolução de um conflito dentro da escola.

Cada escola deve construir um plano de ação para gerir seu clima escolar. Nele, o coletivo da escola é convidado a traçar metas e ações que favoreçam a criação de uma cultura da paz. Percebe-se que os círculos de mediação aliados com a CNV pode ser uma das ações com potencial de contribuir para a melhoria do clima escolar uma vez que traz consigo a possibilidade do diálogo e da escuta sem julgamento com vistas à solução de problemas.

Corroborando com Grossi *et al.* (2009, p. 501), em algumas situações, diante da dinamicidade em que se constitui o cotidiano escolar, a escola acaba por reproduzir “práticas discriminatórias, excludentes e opressoras”.

Os círculos de mediação propostos pela Justiça Restaurativa são vistos então como uma possibilidade dentro da escola, uma vez que se mostram como alternativa na prática docente. Por meio dele, busca-se construir momentos que promovam o diálogo, a participação, a construção do sentimento de pertencimento, a corresponsabilização, o exercício da honestidade, responsabilidade, empoderamento e esperança. Podem ser implementados em sala de aula ou fora dela nas mais diversas situações de conflitos que venham surgir no espaço escolar. Participam destes círculos pessoas envolvidas em situações de conflito surgido, acompanhado por um adulto para mediar a conversa a fim de resolver e encontrar uma solução.

Os círculos de conversa e mediação baseiam-se em sua essência na metodologia proposta por Marshall Bertram Rosenberg, psicólogo americano, criador do método da Comunicação Não Violenta: CNV. Segundo ele, o objetivo do uso da CNV “não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo as necessidades de todos” (ROSENBERG, 2006, p. 127). Desta forma, ao propormos a realização de um círculo de mediação dentro da sala de aula, estamos promovendo a oportunidade a alunos e professores, a refletirem sobre alguns problemas surgidos e juntos encontrarem solução para o mesmo através do diálogo respeitoso e sem julgamento. Tal ação busca além da

solução do problema ou conflito surgido, auxiliar na prevenção e no agravamento de conflitos.

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.

Para o psicólogo 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).

Pelo exposto, pode-se perceber as possibilidades que podem ser construídas dentro do espaço escolar, sobretudo, dentro da sala de aula, ao se fazer uso da CNV para ajudar a construir atitudes para paz e também no que diz respeito às relações neste lugar. São comuns em situações surgidas dentro de sala de aula, como, brigas e conflitos, apresentamos um descontrole emocional e acabamos comparando, classificando ou mesmo julgando as pessoas envolvidas, seja aluno ou professor. O que acaba por gerar ainda mais um ambiente violento. A necessidade de que alguém seja responsabilizado pelo ocorrido ou pelo problema logo aparece. A coordenação é convocada nesse momento, sem ter participado ou estar ciente do ocorrido para resolver o problema a partir da escuta do professor. A CNV nos convida nesse momento a mudar a lógica: por que não todos os envolvidos na situação pararem, para juntos, observando, entendendo as necessidades de cada parte, responsabilizando-se, buscar uma solução que venha de dentro do grupo?

## 5 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Segundo Alves-Mazzotti (1999), as pesquisas qualitativas se mostram multimetodológicas. Neste sentido, a observação participante e a entrevista e a análise a partir de documentos foram os procedimentos e instrumentos adotados para a coleta de dados nesta pesquisa.

O estudo proposto é de caráter qualitativo, pois parte da necessidade em se compreender comportamentos a partir inter-relações presentes em sala de aula e suas consequências. Nesse sentido, a observação participante será utilizada uma vez que pesquisador e pesquisados estavam envolvidos no processo e desenvolvimento da pesquisa.

A observação foi um procedimento adotado por “permitir o registro do comportamento em seu contexto temporal espacial” (ALVES-MAZZOTTI, 1999, p.164). Ela foi escolhida por permitir que os comportamentos observados sejam descritos de modo como acontecem objetivando entender o que foi observado.

A entrevista foi adotada como procedimento por permitir uma maior interação entre pesquisador e pesquisados. Alguns documentos da escola também foram considerados, pois os documentos “podem nos dizer muita coisa sobre os princípios e normas que regem o comportamento de um grupo e sobre as relações que se estabelecem em diferentes subgrupos” (ALVES-MAZZOTTI, 1999, p.169).

A coleta dos dados para a escolha das turmas para a execução do pesquisa também foi feita a partir da análise das fichas de encaminhamento à coordenação, das ocorrências feitas e dos diários de bordo das turmas. Complementando estes dados também foram feitas entrevistas com três professores que participaram da pesquisa.

Vivemos hoje numa sociedade que, a meu ver, se propaga a cultura que muito incentiva e valoriza o individualismo. Além disso, vivemos numa época de globalização, onde a tecnologia presente tem promovido um aumento da

complexidade no que diz respeito às relações e a comunicação. Conflitos estão propensos a acontecer a todo o momento e valores pautados pelo individualismo e a desvalorização do outro tendem a ocorrer. Neste cenário, somos convidados a refletir sobre a necessidade de novas estratégias quando, ainda dentro da escola, percebemos arbitrariedade e julgamentos presentes dentro de sala de aula quando situações de enfrentamento, indisciplina e conflitos ocorrem.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (1990) nos diz que a escola deve incentivar e valorizar a participação destes para ajudar a promover seu pleno desenvolvimento. Buscar promover ações que permitam o protagonismo dentro dos espaços escolares na mediação e resolução de conflitos torna-se uma possibilidade.

No ano de 2018, a Escola Municipal José Maria Alkmin foi convidada a participar de uma formação sobre o Programa Justiça Restaurativa na Escola. A intenção do programa era capacitar facilitadores, futuros agentes multiplicadores na escola, com vistas à implantação da prática dos círculos de mediação como possibilidade de restaurar o diálogo saudável no ambiente escolar de nossa escola diante do contexto onde a mesma está inserida. Por meio desta formação, a escola pode conhecer sobre os círculos de mediação, sobre a CNV e um pouco sobre as possibilidades que esta metodologia traz quando utilizada de modo eficaz em variadas situações e em diversos níveis de comunicação.

A ideia defendida pelo programa, que a cultura do diálogo dentro da escola aconteça de modo efetivo, sobretudo de forma não violenta e com empatia, foi acolhida por parte da gestão da escola e da equipe pedagógica. Desta forma, a utilização da CNV faz-se presente entre estes e também por parte de alguns docentes que se sensibilizaram para a necessidade de uso deste instrumento como possibilidade de estreitar as relações com seus alunos.

A intenção em usar nesta intervenção a CNV para resolução de conflitos surgidos em sala partiu da necessidade de sensibilizar docentes, mas também os discentes, a fim de refletirem sobre as condutas adotadas. Tais condutas, que até

então, estavam se mostrando sem sucesso e acabando por gerar frustrações e desânimo nos mesmos. Além de gerarem mais conflito.

A questão da indisciplina na escola tem gerado situações de desconforto principalmente ao grupo de professores regentes. Segundo Garcia (1999, p. 101), situações de indisciplina vem “apresentando-se como uma fonte de estresse nas relações interpessoais, particularmente quando associada a situações de conflito em sala de aula”.

Então foram adotados os princípios da CNV em turmas em situação evidenciada de conflito, para verificar os resultados gerados após a aplicação da CNV, como forma de contribuir para a melhoria das relações interpessoais entre os discentes. Nesse sentido, a intervenção começou em fevereiro de 2019, no início do ano letivo, quando a proposta foi compartilhada com a equipe pedagógica e com a gestão da escola em todos os turnos.

No turno vespertino somos quatro professores coordenadores, sendo que um destes é o responsável pelas questões disciplinares. Eu e ele conversamos sobre a formação ocorrida no ano anterior sobre a CNV. Nessa direção, a metodologia da CNV foi colocada como possibilidade de intervenção junto ao grupo de discentes e docentes. Ficou acordado entre a equipe pedagógica que os encaminhamentos levados à coordenação pelos professores seriam mediados via CNV. Adotando então uma abordagem colaborativa na mediação e na busca por resolução dos conflitos surgidos em sala de aula.

No mês de abril, ao realizarmos com o coletivo de professores uma reunião pedagógica, a questão indisciplina esteve em pauta. Foi feito para esta reunião levantamento dos registros, ocorrências e encaminhamentos realizados até então. O 6º ano apareceu com a maior frequência de atitudes disciplinares dos estudantes. Constatou-se então, a necessidade de acompanhamento sistemático destas turmas principalmente com relação aos conflitos surgidos.

Ademais, uma turma precisaria ser escolhida para que a intervenção ocorresse. Para isto, o levantamento do perfil de cada uma precisou ser feito. A coleta dos dados para a escolha das turmas para a execução do plano foi feita a

partir da análise das fichas de encaminhamento, das ocorrências e dos cadernos de bordo<sup>4</sup> das turmas. Complementando estes dados também foram feitas entrevistas com três professores para identificar as turmas que mais precisavam de atenção quanto à indisciplina. A partir dos critérios adotados anteriormente, uma turma de 6º ano foi escolhida entre as cinco da escola. A intervenção foi planejada e implementada ao longo dos meses de abril, maio, junho e agosto de 2019.

Em conversas com os professores a preocupação foi levantada junto a Coordenação Pedagógica, já que as relações apontadas como conflituosas estavam atrapalhando o ambiente propício para a aprendizagem dentro da sala de aula. Acolhida a metodologia por parte da equipe pedagógica o próximo passo foi o levantamento do perfil da turma para aplicação da metodologia CNV.

Conforme descrito anteriormente, a escolha pelo desenvolvimento da CNV, nesta pesquisa, se justifica a partir da minha atuação como coordenadora pedagógica. A opção por utilizar tal metodologia partiu das minhas experiências tanto no contexto escolar, quanto na formação continuada no curso de Especialização da UFMG que aumentou minhas inquietações e vontade de compreender melhor minha própria prática.

O contexto principal da pesquisa, portanto, foi a sala de aula. A partir da escolha do 6º ano ficou faltando detalhar a escolha da turma. A seleção da turma foi feita a partir de conversa realizada com o grupo de professores do 3º ciclo da escola em momento de reunião pedagógica onde estava em pauta a discussão sobre os conflitos ocorridos em sala e a indisciplina na escola para traçarmos juntos as ações da equipe de professores e coordenadores.

A partir da análise dos dados acima se percebeu que o 6º ano, turma Azul, foi a turma que obteve o maior número de ocorrências e encaminhamentos à coordenação pedagógica no período analisado, de fevereiro a abril de 2019, sendo a falta de respeito o item com maior frequência.

---

4 Caderno que acompanha o diário da turma onde são registrados os fatos e ocorrências de cada aluno que compõe a turma.

Segundo uma das professoras que atua na turma, professora Zélia<sup>5</sup> de Língua Portuguesa, “o 6º ano é uma série muito difícil, os alunos tem dificuldade nesta transição entre a infância e a adolescência. Eles ficam um pouco perdidos e há vários anos percebo isso. Minha experiência é grande com 6º ano, eu tento amenizar e é difícil para eles. O professor precisa entender que esta dificuldade traz conflitos (Entrevista, 11/07/2019).”

Escolhida a turma, a metodologia foi aplicada buscando-se criar condições para que os relacionamentos interpessoais se dessem a partir do respeito mútuo, da compaixão, da empatia e da cooperação. Foram realizadas com a turma Azul quatro círculos de mediação de conflitos fazendo-se o uso da CNV. Vale ressaltar que o processo da CNV, segundo Rosenberg (2003), tem o objetivo aprimorar os relacionamentos interpessoais e diminuir a violência nos espaços onde ela se fizer presente. Trata-se segundo ele, de “uma abordagem que se aplica de maneira eficaz a todos os níveis de comunicação e a diversas situações” (ROSEMBERG, 2003, p.27).

Corroborando com Garcia (1999, p.103), percebe-se que os

métodos tradicionais, que podem ser caracterizados pela intenção comum de exercer controle comportamental sobre a conduta dos estudantes, embora estejam consagrados ou apenas tacitamente introjetados no cotidiano de muitas escolas, mostram-se inefetivos.

Pretendo, a seguir, verificar e descrever o impacto dos círculos de mediação de conflito por meio da CNV na turma azul, na qual foram identificados muitos alunos em situação de conflito, visando sensibilizar ao professor a fim de que ele consiga ver seu aluno não como um problema em sala de aula, mas “como uma pessoa com necessidades, desejos, carências e, ao mesmo tempo, com responsabilidades ao estabelecer um acordo em comum que atenda as necessidades de todos envolvidos” (ROSEMBERG, 2003).

---

5 Por questões éticas, a professora será tratada por pseudônimo.

## 6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

### 6.1 Primeiro Círculo: coletivo

O primeiro círculo aconteceu no dia 13 de junho de 2019 diante da demanda da professora Zélia. A mesma enfrentou um a situação que se mostrou bastante desagradável e conflituosa com a turma Azul.

A professora solicitou a presença da coordenação em sala uma vez que não conseguiu ministrar a aula do dia anterior. Isso porque os alunos não cumpriram o combinado da turma feito anteriormente com a mesma sobre o uso do capuz e do agasalho. A professora não iniciou a aula enquanto havia aluno com os itens. Os discentes percebendo que a professora se irritava insistiram em não tirar. Eles combinaram de fazê-lo para irritar a professora. A professora não deu a aula do dia e afirmou a eles que a aula seguinte seria junto com a coordenação.

A coordenação se mostrou disponível para acompanhá-la, mas ponderou que aproveitaria a oportunidade para usar da CNV com a turma, conforme acordado previamente em conversa com a coordenação quando foi feito o relato do ocorrido.

A aula aconteceu após o recreio. Como a turma tem o perfil mais agitado, alguns minutos foram usados para que a mesma se acalmasse. Relatei a classe que estava ali a pedido da professora Zélia para que juntos refletíssemos sobre o ocorrido na aula anterior buscando compreender o que ocorreu, por que ocorreu e com qual objetivo ocorreu. Expliquei que antes de iniciarmos, alguns combinados precisavam ser construídos pelo grupo e seguidos ao longo das conversas. Foram eles:

1º escuta respeitosa e sem julgamento;

2º um falando por vez;

3º que todos deveriam se manifestar;

4º que escolheríamos um objeto de fala para designar o momento de fala de cada um;

5º que cada um fosse honesto ao se manifestar;

6º que se colocasse no lugar do outro (professora) e dissesse como se sentiria;

7º que manifestasse como a situação poderia ser resolvida, pois a construção dos encaminhamentos iria ser feita ali.

Desta maneira, a conversa aconteceria promovendo o processo previsto pela CNV: a observação, a escuta para entendermos a necessidade, a conversa para entendermos o sentimento gerado e por fim, os pedidos, as ações concretas para solução da situação levantada.

Num primeiro momento os alunos ficaram receosos e acanhados para fazer seus relatos. Foi necessária uma condução inicial da conversa pela coordenadora por meio de perguntas. À medida que os colegas foram se sentindo à vontade para relatar, a maior parte dos alunos conseguiu se expressar colocando suas falas, concordando, discordando ou apenas relatando sobre o ocorrido em sala. Sempre fazia o convite a cada um que se manifestava a refletir sobre a necessidade expressa em cada fala e atitude, de cada um naquele momento. E posteriormente pensar sobre o sentimento gerado em cada um e no outro diante desta fala ou atitude tomada.

## **6.2 Segundo Círculo: o grupo**

Na semana seguinte, após o ocorrido, voltei a conversar com a professora sobre a turma e perguntei sobre como os estudantes haviam se comportado após a

primeira mediação. A mesma relatou sobre algumas dificuldades ainda enfrentadas como a agitação, o excesso de brincadeira por parte de alguns, sobre atitudes de desrespeito de outros. Disse que de modo geral conseguia perceber na classe um esforço para melhorar e de solicitar aos colegas que se lembrassem dos acordos feitos na conversa com a coordenação. Manifestou, entretanto, a necessidade de realizar o mesmo tipo de conversa feito com a turma com um grupo menor de alunos que se mostravam ser o maior desafio e a fonte da maior parte dos conflitos com a mesma.

O grupo menor, sugerido pela professora Zélia, foi composto por sete alunos: cinco meninos e duas meninas. Destes, dois são alunos (meninos) retidos e fora da faixa de idade em relação aos pares da turma. Novamente a conversa aconteceu partindo da escuta de cada um deles. Desta vez fora da sala de aula. Aconteceu na sala da coordenação, no dia 19 de junho.

A conversa aconteceu com os alunos que ainda não haviam conseguido expressar seus anseios e motivos, à professora e à coordenação. Este grupo permanecia com atitudes inadequadas em sala de aula: agitados, falantes, usando vocabulário inadequado.

Novamente foi lembrado e explicado os combinados para iniciarmos a conversa. Neste momento, os alunos conseguiram expressar sua indignação diante da postura, segundo eles, da professora sempre entrar na sala de aula xingando. Conseguiram expor que ela não estava tendo paciência em esperar e que ela (professora) queria tudo no tempo dela. Conversamos sobre isto: sobre o que seria tempo dela, tempo deles, tempo de aula, tempo da turma, dos possíveis motivos da professora estar ansiosa e desejar que eles se apressassem mais, a partir do ponto de vista dos estudantes, mas considerando as necessidades da professora.

Percebi neste momento a necessidade desses alunos serem ouvidos pela professora, pois eles conseguiram expressar, à maneira deles, que só a professora podia falar e eles não podiam falar nem para se explicar: “não podemos abrir a boca

nem para explicar, ela fica estressada e não deixa. Temos apenas que sentar e calar” (Keliton<sup>6</sup>, Segundo Círculo, 19/06/2019).

Finalizamos a conversa em grupo. Surgiram dois encaminhamentos para a coordenação: i) que a coordenação conversasse com a professora para que ela tivesse um pouco mais de paciência e tentasse escutá-los; ii) que a coordenação não desistisse de conversar e explicar à professora sobre o problema ocorrido. Foi acordado também que os alunos tentassem usar a estratégia de ouvir primeiro para depois falar de modo respeitoso.

### **6.3 Terceiro Círculo:**

O terceiro círculo ocorreu após o intervalo de uma semana do círculo anterior. A coordenação acompanhou e observou o comportamento da turma, e após encaminhamentos sucessivos à coordenação de dois alunos da mesma (que participaram dos círculos anteriores), Keliton e Klaudio, ocorreu o terceiro círculo. Ele aconteceu por demanda do dia, diante de atitude de enfrentamento dos alunos para com o professor Gerson<sup>7</sup>. Aproveitando que a acompanhante pedagógica da Regional<sup>8</sup> estava na escola, a convidei para participar da conversa tendo o cuidado de relatar todo o contexto e trabalho que vinha sendo desenvolvido com a turma.

O primeiro momento do terceiro círculo aconteceu no dia 29 de junho na sala da coordenação. Apesar da mudança de comportamento de alguns alunos da turma, alguns alunos permaneciam desafiando os professores, mostrando-se agressivos e desrespeitosos no modo de agir e conversar, mesmo após a participação nos círculos anteriores.

O segundo momento da conversa aconteceu na sala da direção da escola. Para isso, lembrei o vice-diretor, que também foi convidado a participar, sobre o processo da CNV desenvolvido junto aos estudantes do 6ºano Azul. Iniciamos a

---

6 Os nomes utilizados para os alunos participantes da pesquisa serão fictícios.

7 Nome fictício do professor

8Acompanhante Pedagógica da Diretoria Regional de Venda Nova.

conversa dando voz a eles para que relatassem porque estavam ali e como estavam se sentindo. Fizemos a escuta sem julgamentos.

Os dois alunos participaram expondo seus pontos de vista após relatarem o ocorrido em sala de aula e de como se sentiam. Eles percebiam a dificuldade de escuta dos professores que sempre solicitavam que se calassem, não tendo, portanto, oportunidade para falar. Tal situação deixava-os frustrados, irritados e “estressados” (expressão usada por um dos alunos). Os adultos presentes fizeram as ponderações necessárias. Os dois adolescentes acabaram percebendo que estavam se excedendo e usando estratégias inadequadas para conseguir ser escutados. Dispuseram-se a tentar a mudar de postura, sendo tolerantes e a fazer o exercício da escuta não agindo por impulso.

#### **6.4 Quarto Círculo**

O quarto círculo ocorreu em 27 de agosto. Ele aconteceu na sala de aula e contou com a participação de 13 dos 28 alunos da turma. Aproveitou-se a ausência do professor do horário, para realizar o encontro com os estudantes na escola. O restante dos alunos encontrava-se no Projeto de Intervenção Pedagógica (PIP)<sup>9</sup>, realizado no turno de aula dos alunos e, por isso, não puderam participar.

Nessa reunião, participaram eu e uma funcionária, Laís<sup>10</sup>, que é agente do Programa de Saúde na Escola (PSE)<sup>11</sup>. Ela foi convidada a participar do círculo por também ter participado da formação Justiça Restaurativa na escola (citada anteriormente) e para ajudar a realizar a gravação do momento.

Neste momento, a conversa aconteceu norteadada por algumas questões que formulei levando em conta os círculos realizados anteriormente:

- Como estava a relação e o convívio entre os colegas no momento da primeira intervenção?

---

<sup>9</sup> Projeto presente na escola que trabalha com os alunos com dificuldades de leitura e escrita.

<sup>10</sup> Nome fictício dado à funcionária do Programa Saúde na Escola.

<sup>11</sup> Programa que fazia parte da Política Intersetorial da saúde e educação e que tinha como objetivo a construção de escolas saudáveis.

- Como estava naquele momento a relação com os professores?
- O que gerava os conflitos em sala de aula?
- Como vocês avaliam hoje a relação entre os colegas de sala? E entre alunos e professores?

Entretanto, outra questão, que não estava prevista, surgiu após o decorrer da conversa: O que vocês avaliam ter ajudado a melhorar?

Antes de iniciarmos a conversa expliquei que a mesma iria ser registrada em forma de vídeo para que pudesse posteriormente fazer as transcrições necessárias de modo fidedigno ao ocorrido.

Ao realizar a primeira pergunta, os alunos Kaleb e Keila se sentiram à vontade para se manifestar relatando que até o momento da primeira conversa os colegas não estavam obedecendo e respeitando os professores. Keila complementou: “melhorou muito, porque os meninos resolveram respeitar mais e agora estamos conseguindo ter mais aulas” (Keila, 4º encontro, data 27/08/2019).

Lembraram que o maior tempo em que o professor estava em sala era “perdido” com brincadeiras, brigas e bate-bocas. Os professores dedicavam seu tempo tentando resolver as confusões e sobrava pouco tempo para a aula - “aula mesmo nada”.

O aluno Kleiton sentiu-se à vontade para colocar sua avaliação. Para ele, “a convivência entre os alunos estava melhorando – “A gente gritava muito”. Neste momento intervi perguntando o que na percepção deles aconteceu nos círculos que estava favorecendo o começar a existir uma boa convivência entre eles. Kristiam levantou a mão e disse: “a conversa ajudou”(Kristiam, Quarto Círculo, 27/05/2019). Karina completou dizendo que da parte dos professores “tá tendo um pouco de paciência em conversar com gente” (Karina, Quarto círculo, 27/05/2019). O grupo conseguiu dizer que aos poucos estava tendo em sala oportunidade para conversar.

Não por todos os professores, mas que aqueles que estavam conseguindo fazer pequenos momentos de conversa e isto estava com certeza ajudando a turma.

Quando o grupo foi convidado a refletir sobre a relação com os professores, o aluno Kleiton novamente se sentiu à vontade para relatar que “antes tinha aluno que faltava bater no professor” (Kleiton, Quarto círculo, 27/08/2019). Relatou ainda que ele percebeu que à medida que os professores estavam tendo maior diálogo a convivência entre eles estava melhorando.

Kaio pediu a vez para falar: “as confusões começavam a acontecer por causa das brincadeiras, das bolinhas de papel” (Kaio, Quarto círculo, 27/08/ 2019). O grupo entendeu que havia uma necessidade de falar, mas que todos falando ao mesmo tempo estava gerando muita bagunça em sala, confusão e até briga.

## 7 DISCUSSÃO

Para iniciar a discussão, retornarei a questão da indisciplina em sala de aula que em geral, a meu ver, tem sido o desafio maior do contexto escolar. Gerir dentro de sala de aula tempo, espaço, possibilidades de aprendizagem e indisciplina tem se tornado uma tarefa difícil em muitos momentos.

Nessa direção, constantemente a equipe pedagógica é convidada a intervir e mediar situações ocorridas em sala de aula entre os alunos e professores. Desta forma, na maior parte dos casos os alunos são convidados a se retirarem de sala para que a aula possa continuar. Espaços para o diálogo acabam ficando para um segundo plano.

De acordo com Garcia (1999), as atitudes de indisciplinas podem ter razões de origem dentro do espaço escolar. O autor pontua que as

causas encontradas no interior da escola, por sua vez, incluem o ambiente escolar e as condições de ensino-aprendizagem, os modos de relacionamento humano, o perfil dos alunos e sua capacidade de se adaptar aos esquemas da escola. Assim, na própria relação entre professores e alunos habitam motivos para a indisciplina, e as formas de intervenção disciplinar que os professores praticam podem reforçar ou mesmo gerar modos de indisciplina (GARCIA, 1999, p.104).

Por vezes, sem perceber, acabamos por promover ou reforçar atitudes que são indesejadas dentro da sala de aula. Desta maneira, é importante entendermos que o contexto vivido hoje exige que repensemos a todo o momento as relações que são postas na escola, principalmente, a relação professor x aluno.

Refletir sobre estratégias adotadas, que sejam adequadas e que objetivam buscar pela prevenção dos conflitos e de atitudes de indisciplina é tarefa da escola. Neste momento a figura do coordenador pedagógico tem um papel fundamental.

Assim, com o objetivo de fazer a escuta dos alunos sobre a percepção, do ponto de vista dos mesmos, dos momentos ocorridos de mediação e intervenção

com a sala e com grupo específico de estudantes por meio da CNV, foi proposto o quarto e último círculo.

Conversamos um pouco nesse momento sobre a importância da escuta sem julgamento. Da importância da existência da confiança entre as pessoas que compõem um grupo para que o diálogo possa acontecer de modo respeitoso. Os estudantes conseguiram relatar que ainda existem problemas na turma. Disseram que há ainda professores que não conseguem fazer como Zélia: “escutar e conversar com a gente” (Karina, Quarto círculo, 27/08/2019).

Os alunos relataram ainda sobre os professores que tinham paciência em escutá-los, principalmente sobre suas dúvidas e que outros, entretanto, já “nervosos, que não deixam nem fazer pergunta sobre a aula, que parecem que querem dar um tiro na gente” (Kleiton, Quarto círculo, 27/08/2019). Na fala deles, parece que alguns professores têm dificuldades em escutá-los e tecem uma relação conflituosa todos os dias, para que eles permaneçam em silêncio para participar efetivamente das aulas, realizando as tarefas.

Ao fim do quarto círculo pode-se perceber sobre a necessidade de refletirmos sobre a realidade na atualidade dentro da sala de aula. Pode-se perceber, que ainda hoje, com tantas mudanças e avanços principalmente nas questões tecnológicas, insistimos que o espaço sala de aula permaneça o mesmo: alunos enfileirados e em silêncio para que possamos dar nossas aulas. É necessário refletirmos sobre a organização dos tempos, dos espaços escolares e, sobretudo, nas possibilidades de utilizarmos diferentes abordagens com nossos alunos. Fazer mais do mesmo já não é suficiente.

Segundo Garcia (1999), precisamos repensar vários aspectos presentes na escola. Para o autor, o “ambiente escolar adequado, capaz de agir como um elemento preventivo, precisa ser fundamentalmente humano e caloroso – algo certamente difícil de praticar em uma sala de aula congestionada, onde conflitos interpessoais já se instalaram” (GARCIA, 1999, p. 104).

Refletir sobre a organização dos tempos, espaço e currículo na escola e, como eles têm refletido nas relações e ações tem se mostrado de fundamental importância. Como formar para a cidadania sem criar momentos para que o diálogo aconteça de modo franco e respeitoso buscando atender a demanda de todos?

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se considerar e ressaltar que esta pesquisa foi desenvolvida junto a uma classe de alunos de 6ºano do E.F. e alguns professores que lecionam para a referida classe, tendo em vista tratar-se de um ano de escolaridade, no qual se desencadeiam diversas transições, há que se retomar algumas reflexões. Dentre elas, é pertinente destacar que este ano de escolarização congrega a transição de turnos, de organização curricular, de tempo e espaço.

Nessa perspectiva, além de se depararem com as mudanças envolvendo o próprio corpo, a personalidade, gostos, interesses, relação familiar e entre os grupos de colegas e amigos da escola, o estudante do 6ºano se defronta também com as mudanças na relação aluno e professor.

O professor que atua neste ano de escolarização é um profissional especialista na sua área de ensino. Portanto, dentre outros, a trajetória formativa peculiar, constitui um dos fatores que, grosso modo, caracterizam a diferença do perfil profissional do grupo de professores que atuam nos anos iniciais e finais do E.F.

Noutra perspectiva, o estudante 6ºano, além de experimentar todas as transformações pessoais inerentes à própria faixa etária em que se encontra, ingressa num ano de escolarização que constitui não somente a transição de uma fase da vida humana, mas também a transição entre ciclos de ensino.

Eis então, um dos fatores desencadeadores de tensões diversas na relação aluno professor. Contudo, a análise dos resultados desse estudo aponta para uma queixa comum em cada lado. Na perspectiva dos professores, o lugar comum da queixa é a indisciplina que compromete a qualidade do trabalho docente em sala de aula, bem como todo o processo ensino aprendizagem. Na perspectiva do estudante, o lugar comum da queixa é a impaciência, por parte dos professores, na escuta.

E, ambas as queixas, embora formuladas a partir de perspectivas diferentes, convergem para um ponto comum: o trato nas relações a partir do diálogo. Sendo que, este implica interação entre interlocutores: fala, escuta, debate, *feedback* etc.

Por um lado, o professor que atua neste ano de escolarização, atua com várias classes simultaneamente. E, para cada uma, é necessária uma organização curricular que também implica numa organização de tempo e espaço específicos para cada um dos anos finais do E.F. Noutras palavras, há um currículo formal e um planejamento educacional a se cumprir.

Para que tal expectativa do professor se efetive a contento, é fundamental um clima escolar salutar em sala de aula. O que implica que além, das disposições conceituais da aprendizagem, os alunos também demonstrem disposições comportamentais e atitudinais favoráveis à aprendizagem. Dito de outra forma é indispensável ao alunado um conjunto de hábitos, habilidades e atitudes favoráveis a um clima de relações respeitadas dentro e fora de sala de aula.

Nesse contexto, a comunicação que pressupõe a interlocução, a interatividade, a participação e o protagonismo estudantil na efetivação do currículo em sala de aula, é indispensável. Daí a necessidade do diálogo como elemento fortalecedor da relação aluno professor.

Eis então a importância da mediação da Coordenação Pedagógica, quando fatores como organização curricular e dinâmica de tempo e espaço passam, somados aos demais fatores, já apontados neste estudo, a corroborar para a potencialização dos pontos de tensão na relação aluno professor.

Durante os círculos da CNV, verificou-se tanto no discurso dos alunos, quanto no discurso dos professores, a presença do sentimento de expectativas frustradas em relação aos objetivos e necessidades de cada parte. Outro aspecto recorrente no discurso de ambos os lados, é a concepção pessoal que cada uma das partes tem de aula. O discurso permite entrever que ambas as partes valorizam a execução de atividades escritas, a aula expositiva, em detrimento da combinação de

metodologias diferenciadas, nas quais o diálogo, a discussão e o debate são igualmente valorizados.

Neste contexto, a atuação da Coordenação Pedagógica tem a sua perspectiva de mediação ressignificada. Deixa de figurar como mera instância de combate à indisciplina, na perspectiva, sobretudo, do estudante e passa a se configurar como elemento apoiador da gestão pedagógica das relações interpessoais em todos os espaços escolares. Especialmente, na sala de aula.

Outro aspecto merecedor de destaque refere-se ao aspecto comportamental, tanto dos alunos, quanto dos professores. No discurso de ambas as partes há várias referências à linguagem corporal, à postura de interlocutor com ou sem predisposição à escuta, à análise e ao *feedback* das questões contextuais da sala de aula.

Finalmente, cabe ressaltar que os círculos da CNV realizados entre os estudantes da classe de 6º ano, participante desta pesquisa e os professores, lançaram luz sobre o que Rosenberg (2003) tanto no contexto da CNV, quanto no contexto da indisciplina escolar defende: o diálogo é a mola propulsora das relações humanas, em qualquer tempo, em qualquer espaço. É eficiente e indispensável aos processos conciliatórios, à construção de propostas coletivas do fazer docente e discente, ao fortalecimento da cultura da paz por meio do respeito e da cooperação, à proposição, formulação e resolução de situações que se apresentem como obstáculos à efetivação do processo educativo eficiente.

Além de reportar a importância da atuação da Coordenação Pedagógica, enquanto eixo articulador e fomentador do diálogo entre as pessoas e as instâncias e segmentos da comunidade escolar, esse estudo também permite entrever a necessidade de se potencializar o protagonismo estudantil em sala de aula a partir do fortalecimento dos processos e canais de comunicação.

Nessa perspectiva é também necessário compreender em que medida o professorado que atua nas escolas, teve a oportunidade de vivenciar processos

formativos que não tenham sido centrados, ainda que, veladamente, na concepção da Educação Bancária, conforme esclarece Paulo Freire nas suas obras. Nesta concepção, a configuração da relação aluno professor e disciplina na escola se contrapõe às necessidades dos professores e estudantes, em tempos de mudanças, do século XXI.

Professores que conseguiram entender a lógica da escuta sem julgamento e sim para o entendimento da necessidade de seu aluno no momento de conflito surgido, conseguiram estabelecer sentimento de confiança em seus alunos da turma azul o que acabou por proporcionar aulas mais produtivas.

O uso da CNV pode proporcionar à turma e a estes professores a proposição e a construção coletiva de ações que sejam pensadas na perspectiva da prevenção da desordem dentro da sala de aula e uma conseqüente melhora na possibilidade da implementação de um ambiente mais harmônico que pode favorecer a melhoria da aprendizagem.

## REFERÊNCIAS

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O Método nas Ciências Naturais e Sociais: Pesquisa Quantitativa e Qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Thomson, 1999.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 de julho de 1990.

CUNHA, P.; MONTEIRO, A. P.; LOURENÇO, A. A. Clima de escola e táticas de gestão de conflito - Estudo quantitativo com estudantes portugueses. **CESPicol**, Medellín, v. 9, n. 2, jul./dec. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n2/2011-3080-cesp-9-02-00007.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2019.

CUNHA, Rogério Cunha de. Especialistas em Educação: ideologia e cotidiano. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 2, dez. 1985.

GARCIA, Joe. Indisciplina na Escola: uma reflexão sobre a dimensão preventiva. **R. Paran. Desenv.**, Curitiba, n. 95, p. 101-108, jan./abr. 1999. Disponível em: <<http://www.ipardes.pr.gov.br/ojs/index.php/revistaparanaense/article/view/275>>. Acesso em: 20 abr. 2019.

GROSSI, Patrícia Krieger et al. Implementando práticas restaurativas nas escolas brasileiras como estratégia para a construção de uma cultura de paz. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 9, n. 28, p. 497-510, set./dez. 2009. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/1891/189114443007.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

MIZIARA, Leni A. S. *et al.* O que revelam as pesquisas sobre atuação do coordenador pedagógico. **Rev. bras. Estud. pedagóg.**, Brasília, v. 95, n. 241, p.

609-635, set./dez. 2014. Disponível em:  
<<http://rbep.inep.gov.br/index.php/rbep/article/view/3031>>. Acesso: 19 abr. 2019.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; GUERRA, Andréa Máris Campos.; LIMA, Nadia Laguardia de. **Capacitação de formadores em práticas restaurativas no ambiente escolar**. Belo Horizonte, MG: RECAJ/UFMG, 2014. 78 p. ISBN 9788586503610.

OLIVEIRA, Érika Cecília Soares; MARTINS, Suely Terezinha Ferreira. Violência, Sociedade e Escola: da recusa do dialogo a falência da palavra. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 1, p. 90-98, jan/abr. 2007. Disponível em:  
<<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19n1/a13v19n1>>. Acesso em: 19 jul. 2019.

PLACCO, Vera M. N.; ALMEIDA, L. R.(org.). **O Coordenador Pedagógico e a Legitimidade de sua Função**. São Paulo: Loyola, 2017.

PLACCO, Vera M. N.; ALMEIDA, L. R.(org.). **O Coordenador Pedagógico e Questões da Contemporaneidade**. São Paulo: Loyola, 2011.

PLACCO, Vera M. N.; ALMEIDA, L. R.(org.). **O Coordenador Pedagógico: provocações se possibilidades de sua atuação**. São Paulo: Loyola, 2012.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **Escola Aberta**. Disponível em:  
<<https://prefeitura.pbh.gov.br/educacao/escola-aberta>>. Acesso em: 15 out. 2019.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Escolas de BH participam de programa de justiça restaurativa. 2018. Disponível em:

<<https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/escolas-de-bh-participam-de-programa-de-justica-restaurativa>>. Acesso em: 16 set. 2019.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. **Melhoria da convivência e da segurança no ambiente escolar.** 2018. Disponível em: <<https://prefeitura.pbh.gov.br/projetosestrategicos/melhoriaambienteescolar>>. Acesso em: 25 set. 2019.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação Não-Violenta.** São Paulo: Editora Ágora, 2003.

SILVA, Itamar M.; OLIVEIRA, Eduardo A. M. (org.). **Práticas de Coordenação Pedagógica na escola pública.** Curitiba: Appris, 2017.

VINHA, Telma Pileggi *et al.* O clima escolar e a convivência respeitosa nas instituições educativas. **Est. Aval. Educ.**, São Paulo, v. 27, n. 64, p. 96-127, jan./abr. 2016.