



Organizadoras
Glaucia Carvalho Gomes
Marlei José de Souza Dias
Valéria Maria Rodrigues



3

**COMUNICAÇÃO NÃO
VIOLENTA E A CULTURA
DE PAZ NAS ESCOLAS:
o poder da comunicação
fundamentada em direitos
humanos**



Curso de Educação em
Direitos Humanos e
Diversidades



Universidade
Federal de
Uberlândia



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



Curso de Aperfeiçoamento de Educação em Direitos Humanos e
Diversidades: Educar-se e Educar para a Construção de uma
Sociedade Fundamentada em Direitos Humanos



**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTE E A CULTURA DE
PAZ NAS ESCOLAS:**
**o poder da comunicação fundamentada em direitos
humanos**

2025

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA, ALFABETIZAÇÃO
DE JOVENS E ADULTOS, DIVERSIDADE E INCLUSÃO – SECADI

Zara Figueiredo - Secretária

Cleber Santos Vieira - Assessor de Gabinete

Erasto Fortes Mendonça - Coordenador-Geral de Políticas
Educacionais em Direitos Humanos

Maraisa Bezerra Lessa - Coordenadora de Projetos

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR BRASILEIRAS – FORPROEX

Hélder Eterno da Silveira - Presidente

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA – UFU

Valder Steffen Júnior – Reitor

Carlos Henrique Martins da Silva- Vice-reitor

Alexandre José Molina – Pró-reitor de Extensão e Cultura

Valéria Maria Rodrigues – Diretora de Extensão

Gláucia Carvalho Gomes - Coordenadora do Programa
Formação Continuada de Profissionais da Educação para a
Promoção e Defesa dos Direitos Humanos e Diversidades

Curso de Aperfeiçoamento de Educação em Direitos Humanos e Diversidades: Educar-se e Educar para a Construção de uma Sociedade Fundamentada em Direitos Humanos

Sistematização e Organização

Gláucia Carvalho Gomes, Marlei José de Souza Dias e Valéria Maria Rodrigues

Assessoria Didático-pedagógica

Eliamar Godoi

Revisão

Regina Nascimento Silva

Projeto gráfico e Identidade visual

Gabriel Ballador

Diagramação e Ilustrações

Karen Regina Costa

Autores

Frank José Silveira Miranda

Marília Freitas Lima

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

M672c

Miranda, Frank José Silveira.

Comunicação não violenta, cultura de paz nas escolas e o poder da comunicação fundamentada em direitos humanos [recurso eletrônico] / Frank José Silveira Miranda, Marília Freitas Lima. -- Uberlândia: PROEXC/UFU,2025.

71 p.: il. ; (Educação em Direitos Humanos e Diversidades ; v. 3)

ISBN: 978-85-64554-40-5

Livro digital (e-book)

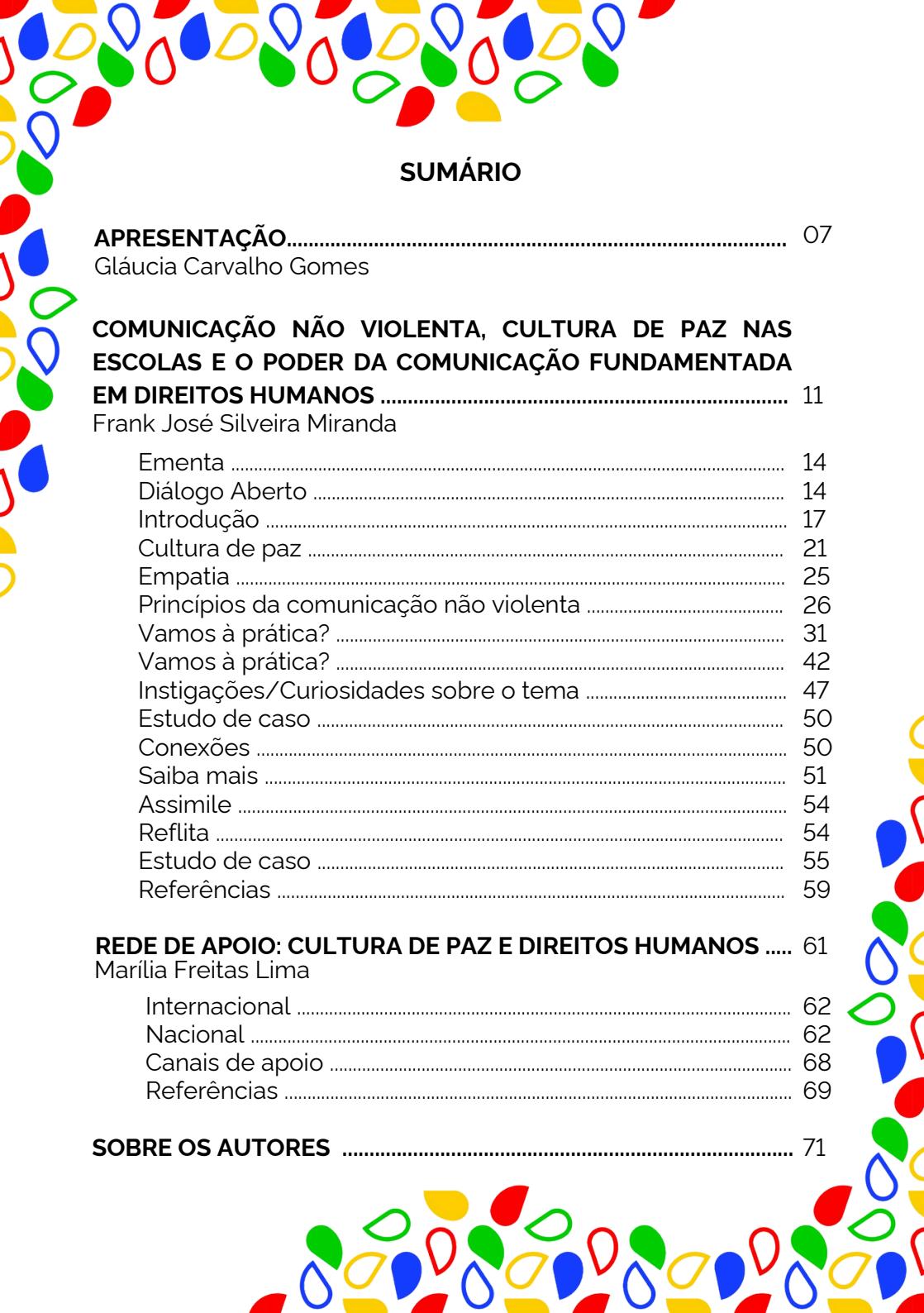
Disponível em: www.proexc.ufu.br

Inclui bibliografia.

1. Educação. 2. Direitos Humanos. 3. Comunicação. I. Lima, Marília Freitas. II. Título. III. Série.

CDU:37

Rejâne Maria da Silva
Bibliotecária-Documentalista – CRB6/1925



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	07
Gláucia Carvalho Gomes	
COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA, CULTURA DE PAZ NAS ESCOLAS E O PODER DA COMUNICAÇÃO FUNDAMENTADA EM DIREITOS HUMANOS	11
Frank José Silveira Miranda	
Ementa	14
Diálogo Aberto	14
Introdução	17
Cultura de paz	21
Empatia	25
Princípios da comunicação não violenta	26
Vamos à prática?	31
Vamos à prática?	42
Instigações/Curiosidades sobre o tema	47
Estudo de caso	50
Conexões	50
Saiba mais	51
Assimile	54
Reflita	54
Estudo de caso	55
Referências	59
REDE DE APOIO: CULTURA DE PAZ E DIREITOS HUMANOS	61
Marília Freitas Lima	
Internacional	62
Nacional	62
Canais de apoio	68
Referências	69
SOBRE OS AUTORES	71

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A CULTURA DE PAZ NAS ESCOLAS: o poder da comunicação fundamentada em direitos humanos



APRESENTAÇÃO

Gláucia Carvalho Gomes

Este texto se integra a outros três que, somados, formam o conjunto do ebook resultante do **Curso de Aperfeiçoamento de Educação em Direitos Humanos e Diversidades: educar-se e educar para a construção de uma sociedade fundamentada em Direitos Humanos**, realizado pela Pró-reitoria de Extensão e Cultura (PROEXC) da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) no ano de 2024.

Este material, assim como o curso do qual se originou, destina-se não somente a profissionais da Educação Básica, mas também a todas as pessoas que se reconhecem como defensoras e promotoras de uma educação em Direitos Humanos.

É inegável que, nas últimas décadas, houve avanços significativos na intersecção entre os campos educação, direitos humanos e diversidades. Contudo, não se pode ignorar que, especialmente nos últimos oito anos, esses campos foram alvos de ataques que buscaram descredibilizá-los, questionando suas necessidades e potencialidades.

É nesse contexto de relevância e no intuito de avançar continuamente na direção de uma sociedade almejada que o Ministério da Educação (MEC), por meio da Coordenadoria de Políticas Públicas em Direitos Humanos e Diversidades, da Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização de Jovens e Adultos, Diversidade e Inclusão (Secadi), promoveu o referido curso, estruturado em quatro temáticas principais, a saber: a) Fundamentos da Educação em Direitos Humanos: crianças, adolescentes e o fortalecimento do Estado Protetor de Direitos; b) Diversidade Sexual e de Gênero e Direitos da Mulher: conhecer para combater distorções negadoras de direitos; c) Comunicação

Não Violenta, Cultura de Paz nas escolas e o poder da comunicação fundamentada em direitos humanos; d) Migrantes Internacionais, Refugiados e Apátridas: como contribuir com uma abordagem de direitos humanos no acolhimento? E quando os migrantes internacionais são pessoas indígenas?

Foi a partir das reflexões geradas por essas temáticas que surgiram e foram elaborados os textos que compõem os quatro ebooks.

Este terceiro ebook, mantendo o mesmo estilo metodológico e organizativo dos demais, é composto por dois textos. O primeiro apresenta uma reflexão sobre a importância de uma comunicação não violenta fundamentada em direitos humanos como base para a construção de uma cultura de paz.

Sob uma perspectiva bastante interessante, o autor parte do campo da psicologia e o aproxima da educação, demonstrando como certas técnicas e estratégias são essenciais para criar um ambiente psicologicamente seguro para que professoras/es, demais profissionais da Educação Básica e estudantes possam dialogar em busca da superação e resolução de conflitos.

Neste percurso, o autor contextualiza o desenvolvimento do campo da comunicação não violenta, explorando sua aproximação com a educação. A partir dessa aproximação, analisa situações-problemas que envolvem os sujeitos escolares de maneira horizontal ou hierárquica, reconhecendo que, inseridos em uma sociedade frequentemente violenta, esses sujeitos precisam ressignificar formas de convivência e superação diante de conflitos antigos e novos, como, por exemplo, o *bullying* e o *cyberbullying*.

Se este texto não oferece ao/à leitor/a receitas prontas ou um passo a passo do "como fazer", apresenta, por outro lado, o compartilhamento de situações que ultrapassam experiências

individuais e das quais é possível extrair insights valiosos para inspirar ações diante de desafios ainda no alcance das possibilidades escolares.

O autor também analisa episódios vivenciados no ambiente escolar, destacando como, em muitos casos, a própria escola elabora estratégias para enfrentar os conflitos, evidenciando a construção de um conhecimento prático, um saber-fazer que emerge mesmo de experiências difíceis e extremas, características de conflitos mais intensos.

Ademais, o texto demonstra que, em momentos de não conflito, a construção conjunta de protocolos entre os/as sujeitos envolvidos não apenas se configura como uma estratégia útil pela organização que proporciona, mas também contribui para fortalecer as relações de confiança e corresponsabilidade entre aqueles que compartilham o espaço escolar e suas vivências.

De forma abrangente, o texto nos convida a refletir e reavaliar nossa postura nesse processo, o modo como nos comunicamos e, consequentemente, a reconsiderarmos como nos expressaríamos se a empatia fosse o fundamento de nossa comunicação. A empatia, que surge como ponto de partida, também se configura como o ponto de chegada de um caminho que, no fim, percorremos ao lado daqueles que compartilham conosco o cotidiano.

Dada a relativa novidade e o caráter transversal da temática, a comunicação não violenta e a cultura de paz ainda não possuem positivação jurídica na forma de leis ou estatutos, como ocorre com os direitos de crianças e adolescentes. No entanto, no segundo texto, a autora transita habilmente entre os campos jurídico e da comunicação não violenta. Sustentada por este último, demonstra como conflitos recorrentes nos ambientes escolares podem ser abordados de forma diferente. E nesse processo, a prevenção por meio do diálogo e de protocolos

construídos coletivamente fortalece a comunidade escolar, promovendo confiança e coesão construídas também a cada dia.

De forma alguma, o texto cria a ilusão de que as estratégias para a construção de uma cultura de paz por meio de uma comunicação não violenta, fundamentada em direitos humanos, consiga se erigir como barreira impenetrável à violência crescente na sociedade, inclusive nas escolas. No entanto, com grande sensibilidade, a autora demonstra como as leis e as estruturas existentes podem ser mobilizadas e reinterpretadas para fomentar a criação de um ambiente de acolhimento e segurança psicológicas, em que todos/as os/as envolvidos/as se sintam cada vez mais à vontade para se expor, sabendo que encontrarão um espaço que visa construir uma atmosfera de acolhimento.

A proposta deste ebook não é permeada pela ilusão de que, por meio dele, sejam resolvidas ou limitadas as ameaças e as violações aos Direitos Humanos e ao direito à Diversidade, nem que a comunicação não violenta seria uma panaceia capaz de acalmar e mediar todos os conflitos. Existem situações que, mesmo no âmbito escolar, não podem ser resolvidas por essa abordagem, e outras que vão além da escola. Contudo, o que orienta os autores de ambos os textos é o princípio de que um Estado Democrático e de Direito só é possível em uma sociedade em que os direitos humanos são valores inegociáveis. Nesse contexto, o direito à diversidade também é inegociável. Diversidades que, de maneira horizontal, encontram no diálogo e na comunicação efetiva a base para sua própria existência. Assim, os autores demonstram que, seja na escola, em seu entorno, ou em qualquer outra dimensão social, a comunicação fundamentada em Direitos Humanos pode representar um passo a mais e uma contribuição significativa rumo à sociedade e ao Estado que almejamos.

Boa leitura!

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTE, CULTURA DE PAZ NAS ESCOLAS E O PODER DA COMUNICAÇÃO FUNDAMENTADA EM DIREITOS HUMANOS

Frank José Silveira Miranda

Neste material, iremos dialogar sobre a cultura de paz e a comunicação não violenta. Você, de algum modo, já teve contato com essas temáticas? Já ouviu falar, realizou alguma leitura ou participou de algum curso sobre tais temas?

Esperamos que este seja um importante momento para tratarmos da relevância de uma comunicação não violenta na construção de uma cultura de paz. Que possamos conversar, refletir e construir consensos sobre esses temas, sempre a partir de uma fundamentação em direitos humanos.

Embora episódios de violência atravessem a história, é inegável que as ações violentas têm aumentado, conforme observamos nos noticiários e nos meios de comunicação em geral. Muitas das notícias que nos chegam – ou mesmo fatos que presenciamos em nosso cotidiano – referem-se a diferentes formas de agressão: verbal, física, psicológica, entre outras, que, em situações extremas, podem resultar em homicídios. Lamentavelmente, essa realidade também permeia, em muitos casos, a comunidade escolar e o ambiente educacional.

Diante dessa situação, que é mais ampla e complexa do que o contexto escolar, nos perguntamos: há algo que a escola possa fazer para reverter ou diminuir formas violentas de comunicação? Como uma comunicação fundamentada em direitos humanos pode contribuir para isso? Aliás, existe o que podemos chamar de comunicação fundamentada em direitos humanos? Se sim, como ela se caracteriza e pode ser adotada no nosso dia a dia?

Trazemos essas questões porque acreditamos que você, educadora/educador, compartilha conosco o sentimento de que uma sociedade violenta limita a possibilidade de uma vida plena e do exercício irrestrito da cidadania. É preciso que façamos tudo ao nosso alcance para frear os diversos atos de violência que atravessam nosso cotidiano, especialmente aqueles direcionados aos mais vulneráveis, que, em uma sociedade violenta e autoritária, são frequentemente submetidos à força e à opressão.

Para construir uma cultura de paz, precisamos ressignificar nossas relações e nosso modo de viver e conviver em coletividade.

Ressaltamos que não há em nós a intenção de minimizar a situação de violência em que nos encontramos "dourando a pílula" ou imputar à escola a responsabilidade exclusiva de reverter essa situação ou mesmo diminuir a intensidade das situações cotidianas de nossas vidas dentro ou fora do contexto escolar. Entretanto, queremos convidar você, que está conosco nessa jornada de educar e de se educar em Direitos Humanos, para trilharmos juntos mais essa etapa desse caminho permanente.

Primeiramente, convidamos você para refletir sobre a expressão "situações alienantes". Esse termo foi cunhado por Marshall Bertram Rosenberg, psicólogo estadunidense que sistematizou a comunicação não violenta, a quem recorremos em razão de sua vasta experiência em ambientes escolares marcados por situações que, de forma negativa e violenta, quebram o cotidiano, esgarçam e fragilizam as relações e inviabilizam o consenso, alienando os sujeitos de suas próprias vivências. Rosenberg comprehende os termos "situações alienantes" e "violência" como quase sinônimos, pois ambos, ao eliminarem a possibilidade do diálogo, reduzem as possibilidades de construir uma coletividade inclusiva, estruturada no pertencimento e oriunda da convivência entre as diversidades que compõem os diferentes grupos sociais.

Você, professora ou professor, já reparou como o *bullying* quase sempre está associado ao não reconhecimento das diferenças, das diversidades? Como uma condição diversa é retirada do direito de existir e se transforma em algo para menosprezar e diminuir alguém?

Se pensarmos na nossa própria experiência escolar, lembaremos de situações em que qualquer pessoa fora de um padrão – inclusive nós mesmos – se transformava (e se transforma) em motivo de deboche, ofensa, piada. Vara pau, girafa, baleia, quatro olhos, enferrujado, anã/anão paraguaia/o, veadinho e tantas outras expressões cunhadas para ofender, humilhar, menosprezar, inferiorizar... Teriam mesmo essas expressões consequências insignificantes? Porque muito se ouve hoje: "na minha época tinha *bullying* e ninguém morreu". Será mesmo? De alguma forma, será que a "cultura do *bullying*" jogou água no moinho de quem ofende verbalmente a/o "diferente" por achar que ela/ele não tem direito aos mesmos direitos de quem a/o agride?

A "cultura do *bullying*" certamente contribui para a infeliz crença de que determinadas pessoas "merecem" ser desrespeitadas. Não é coincidência que, na maioria das vezes, a vítima do *bullying* é alguém colocado em um lugar de vulnerabilidade, assim como não é coincidência que agressoras/es tendem, quase sempre, a violentar aqueles/as que, em sua visão, são menos fortes, têm menos direitos ou são vistos/as com menos humanidade.

Não estamos dizendo que quem pratica ou sofre *bullying* está fadado a compor o polo da relação violenta – agressor/a ou agredido/a. Mas, ao minimizarmos os efeitos e o impacto do *bullying*, reafirmamos a comunicação violenta e nos alienamos do caminho da diversidade e do respeito absoluto a todas as pessoas e a toda forma de vida.

O que queremos dizer é que as diversas formas de violência presentes em nossa vida cotidiana nos alienam, retirando de nós as condições de pertencimento e a possibilidade de desfrutar a vida em toda a sua plenitude. É a partir dessa perspectiva que, ao longo deste texto, optamos por utilizar a expressão "situações alienantes" em substituição ao termo "violência". Nossa objetivo é enfatizar o processo que aliena, pois acreditamos que, ao compreender a origem desse processo – a causa que aliena –, seremos mais capazes de atuar para reverter seus resultados, ou seja, a violência. Pelo menos, seremos capazes de entender os acúmulos, as negligências e as ausências que contribuem para o ato violento.

Esperamos, assim, contribuir para a construção de um caminho de aprendizado sobre como adotar e disseminar uma comunicação não violenta, atribuindo sentido às diversas formas de comunicar. Dessa maneira, buscamos ser mais um grãozinho na construção de uma sociedade mais justa, democrática, solidária, inclusiva e mais próxima do verdadeiro sentido de "humana". Vamos juntos nessa jornada?

EMENTA

Reflexão sobre a necessidade da construção de uma cultura de paz. Construção e fortalecimento de formas não violentas de comunicação, com o objetivo de contribuir para uma sociedade mais democrática e cidadã. Convivência sustentada pelo respeito e pelo reconhecimento do indivíduo em sua diversidade e em seus direitos. Identificação de possibilidades e elaboração de alternativas para enfrentar essas questões no contexto escolar, com vistas a superar ou mitigar as chamadas "situações alienantes".

DIÁLOGO ABERTO

Neste diálogo aberto, buscamos alcançar os seguintes objetivos: a) **introduzir** a discussão sobre a comunicação fundamentada em Direitos Humanos e os fundamentos da comunicação não violenta; b) **compreender** que a comunicação não violenta é uma escolha de estilo de vida; c) **propiciar** reflexões sobre o processo da comunicação não violenta; d) **refletir** sobre a cultura de paz e a prática da comunicação não violenta; e) **promover** a aprendizagem por meio de vivências, utilizando a linguagem como instrumento para a vida.

Para tanto, adotaremos a técnica de apresentar uma situação-problema a ser resolvida, buscando compreender as situações alienantes, a fim de lidar com as experiências de forma a transcender o paradigma binário: certo ou errado; punição ou recompensa; vilão ou vítima; ganhar ou perder; bonito ou feio; bom ou ruim. Em outras palavras, nosso objetivo é entender as múltiplas nuances que envolvem uma situação alienante,

evitando reduzi-la ao simplismo do binômio “quem está certo e quem está errado”. Assim, pretendemos alcançar uma visão mais ampla do evento e, consequentemente, identificar melhores formas de ação para todas as partes envolvidas.

Por exemplo, como agir diante de uma situação envolvendo *bullying* ou agressões físicas e psicológicas? Uma comunicação não violenta, fundamentada em Direitos Humanos, pode nos ajudar? Mas, afinal, o que caracteriza uma comunicação não violenta fundamentada em Direitos Humanos?

Possivelmente, na leitura deste material e em momentos de sua trajetória como professora/professor, você já tenha percebido que o campo dos Direitos Humanos está em constante construção e ganhou força significativa no século 20. Trata-se de um campo resultante de diversas lutas, especialmente aquelas travadas por grupos sociais que, devido à sua diversidade, são colocados em posição de vulnerabilidade em um mundo moldado para atender exclusivamente a quem se ajusta ao padrão considerado “normal”.

As lutas pelo reconhecimento dos direitos das minorias constituem um processo contínuo e essencial para dar visibilidade e amplificar a voz de indivíduos que, não sendo os mais fortes ou estando fora do padrão, precisam reivindicar o direito de existir com dignidade.

O reconhecimento da comunicação como um direito fundamental também é recente. Quem aqui nunca ouviu expressões como: “Faça o que eu mando e guarde o que você sabe”, “Em boca fechada não entra mosquito”, ou até mesmo um direto “Cale a boca!”?

Por que algumas pessoas se sentem tão à vontade para ordenar que outras se calem? Mais que isso, será que quem manda percebe-se no mesmo nível que aquela/e a quem tenta silenciar? Ou será que se enxerga como superior? Alguém que, em situação de poder, se vê autorizado a impor sua vontade, por se considerar mais rico, mais poderoso, mais importante, mais forte, ou por qualquer outro motivo que lhe dê a falsa sensação de superioridade?

Façamos, agora, um exercício de reflexão sobre o silenciamento que ocorre de forma coletiva. Ou será que esses silenciamentos coletivos não existem? Quanto tempo levamos para reconhecer que chamar os povos nativos desta terra de "índios" foi, na verdade, uma forma de invisibilizá-los, apagando suas diversas etnias e culturas, muitas destruídas pela violência da colonização?

Hoje, será que realmente ouvimos e atribuímos a devida importância às demandas e necessidades das diversas etnias que habitam o território brasileiro? Reconhecemos esses povos como sujeitos políticos, com voz e contribuição para o desenvolvimento socioespacial da sociedade brasileira? Ou persistimos em reduzi-los, negando-lhes o direito pleno à comunicação?

Afinal, comunicar-se não é apenas exercer o direito de falar, mas também ser ouvido, ter suas ideias publicamente debatidas e consideradas na definição dos rumos futuros. Como assegurar que as etnias indígenas, comunidades ribeirinhas, quilombolas, camponeses, mulheres rendeiras, quebradeiras de coco, coletores e outros grupos tradicionais sejam devidamente reconhecidos como sujeitos plenos e efetivamente incluídos no debate? Esses grupos são ouvidos apenas quando apresentam demandas e necessidades, ou também são valorizados por suas visões de mundo, vivências e experiências únicas, que podem enriquecer a compreensão de quem não compartilha de suas realidades?

Reconhecer esses grupos em suas qualidades e importância contribui para a percepção de que somos uma sociedade diversa, composta por múltiplos sujeitos com diferentes necessidades e culturas. É justamente essa diversidade que fortalece as bases para uma convivência humana mais justa e harmoniosa.

Nessa perspectiva, estudiosas/os da comunicação, ao considerá-la um dos pilares dos Direitos Humanos, entendem-na como um campo em constante construção. Na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, o direito declarado era o de ser informado. Contudo, essa concepção evoluiu, e hoje engloba o direito de participar da comunicação, permitindo que vivências,

experiências e visões de mundo diversas sejam reconhecidas e compartilhadas.

Essa evolução é essencial porque ressignifica o diálogo, transformando-o de uma relação hierárquica — na qual existem aqueles que sabem e aqueles que não sabem, quem manda e quem obedece, quem impõe o silêncio e quem é silenciado — para uma interação dialógica. Nesse novo contexto, todas as pessoas passam a ter igualdade de condições para se expressar, compartilhar suas vivências e histórias, e conhecer as de outras.

Ao evidenciar que os modos e práticas de vida são múltiplos e diversos — reflexo de diferentes culturas e experiências —, o campo dos Direitos Humanos fortalece nossa capacidade de nos reconhecermos no outro, percebendo esse outro como igual em seu direito de existir com autonomia.

Essa perspectiva exige uma reorganização e redefinição do papel do Estado e da sociedade civil, que, por meio de políticas públicas, devem promover a construção de um espaço integrador, inclusivo e acolhedor para todas as diversidades. E como tudo isso se relaciona com a comunicação não violenta? De que forma ela contribui para uma comunicação fundamentada em Direitos Humanos?

Para explorar essas questões, relacionando-as com a prática cotidiana nas escolas, convidamos você à leitura do texto que segue.

INTRODUÇÃO

A escola é, fundamentalmente, um espaço de interação entre estudantes, professoras/es e a comunidade escolar. Nela, encontram-se diversos hábitos e dinâmicas cultivados no seio familiar, que se misturam no ambiente escolar — um espaço onde, frequentemente, diferentes contextos privados se socializam. Na maioria das vezes, essas interações ocorrem de forma construtiva e pacífica, promovendo um movimento de ressocialização no qual todas as pessoas deixam um pouco de si,

levam consigo um pouco das/os outras/os e, nesse processo, aprendem e se transformam com e na/o outra/o.

Por meio da escola, as/os envolvidas/os nesse processo participam diretamente da vida cotidiana, aprendendo a ser, a fazer, a viver e a conviver. Como ambiente de diversidade, a escola se configura como um espaço de construção de sociabilidades empáticas, fundamentadas no respeito às diferenças e que vão além dos conteúdos curriculares. Não é isso que você, professora/professor, ensina e contribui para construir todos os dias em sua prática?

Cada nova/o aluna/o, mesmo trazendo consigo a cosmovisão de seu núcleo familiar, ao interagir com outras pessoas e com os diversos "micromundos" presentes na escola, não acaba por formar uma compreensão de coletividade e de igualdade na diferença? Esses encontros possibilitam formas variadas de aprendizagem e acolhimento para todas/os os membros da comunidade escolar. A escola abraça a todas/os porque as/os reconhece nos múltiplos diálogos – verbais ou não –, todos inclusivos e sustentados na empatia de se enxergar na/o outra/o, compreendendo que todos nós compartilhamos os mesmos direitos, o que nos torna iguais.

Nesse processo, educadoras/es desempenham um papel fundamental ao promover a interlocução, em que saber e saber ouvir são igualmente importantes, além de fomentar as reflexões necessárias para o relacionamento com os públicos interno e externo ao espaço escolar. Assim, a comunicação efetiva, fundamentada no reconhecimento da/o outra/o como sujeito em igualdade de condições e direitos, torna-se um instrumento essencial para que todas/os, no ambiente escolar, possam exercer seus papéis e, ao fazê-lo, contribuir para a construção de um conhecimento rico e singular, moldado por sujeitos diversos e com a capacidade de compreender e respeitar a especificidade de cada um/uma.

A comunicação é vital para todos os seres humanos, o que a torna um direito fundamental. Seja verbal ou não verbal, ela evidencia que, como seres sociais, somos interdependentes e

temos a necessidade básica de nos conectar com a/o outra/o. Por sua vez, o modo como nos comunicamos interfere diretamente em qualquer ambiente. Na escola ou em outros espaços, a comunicação impacta o clima organizacional e os resultados institucionais, além de ser uma das principais competências comportamentais para qualquer profissional, independentemente da área de atuação.

No fundo, o que buscamos, embora nem sempre consigamos, é nos comunicar de forma clara, assertiva e compreensível, permitindo que nossas/os interlocutoras/es também se expressem, com base em informações completas e contextos adequados. Contudo, se a comunicação não incluir a capacidade de reconhecer e compreender a/o outra/o, ela pode se tornar truncada ou até mesmo agressiva. A Comunicação Não Violenta (CNV) surge justamente para lidar com esses desafios. Nesse sentido, a CNV se apresenta como uma ferramenta valiosa para professoras/es no exercício de suas dinâmicas e complexas funções no universo escolar.

Pesquisas indicam que falhas de comunicação no ambiente de trabalho podem gerar conflitos, reduzir a produtividade, dificultar a conexão entre as pessoas e prejudicar a saúde das/os envolvidas/os. Segundo a pesquisadora estadunidense Brené Brown (2016), em sua obra *A coragem de ser imperfeito*, estamos aqui para criar vínculos com as pessoas: "Fomos concebidos/as para nos conectar uns com os outros. Esse contato é o que dá propósito e sentido à nossa vida, e, sem ele, sofremos" (Brown, 2016, p. 13). E como criar vínculos, senão por meio da comunicação? Como estabelecer conexões enriquecedoras, senão convivendo, valorizando, respeitando e defendendo a diversidade? Afinal, vincular-se apenas àqueles/as que compartilham nossos hábitos e crenças levaria a uma sociedade de pensamento único, empobrecida e redutora do que a humanidade pode ser. Não é justamente nossa diversidade uma das maiores riquezas da sociedade?

Marshall Rosenberg (2006) defende que a natureza humana é essencialmente compassiva e que a linguagem e o uso das palavras são cruciais para preservar esse estado natural, mesmo

nas situações mais dolorosas e difíceis. Ao nos comunicarmos com outras pessoas, mostrando interesse por suas experiências, dores e vivências, também nos nutrimos e aprendemos a lidar com nossas próprias experiências, ressignificando-as e nos percebendo como parte de um processo comum a todas/os nós.

Nesse diálogo, o desafio e o objetivo que se apresentam são: como criar vínculos e contribuir para uma cultura de paz nas escolas, em que a comunicação seja respeitosa entre todas/os envolvidas/os? Ao ler este texto, receba-o como um convite para se comunicar sob essa premissa. Primeiro, inicie um diálogo interno. Afinal, podemos e devemos ser acolhedoras/es conosco mesmas/os, reconhecendo nossas dores e limites, e reelaborando nossas vivências como experiências que nos moldam e nos ajudam a ser quem somos — e a desejar quem queremos nos tornar.

Um passo importante é praticar uma comunicação empática e receptiva consigo mesma/o. Quem de nós, em momentos de dor ou sofrimento, nunca se tornou seu próprio crítico severo, dizendo frases como: "Isso é bem-feito para mim, para eu aprender a não ser tão bobo" ou "Foi bom para você aprender a ser mais esperto"? Essas frases, embora comuns, servem apenas para nos punir, em vez de nos acolher. Em vez de nos tratarmos com generosidade, como seres falíveis, nos colocamos no papel de agressoras/es, preferindo dizer "Eu te avisei" em vez de nos oferecer segurança e acolhimento em momentos de vulnerabilidade.

Desenvolver uma autocomunicação não violenta é essencial para que possamos aplicá-la efetivamente na interação com outras pessoas. Reconhecendo a importância de uma comunicação compassiva consigo mesma/o, podemos estender essa prática para nossas relações interpessoais e coletivas, contribuindo para a construção de uma cultura de paz, especialmente nos ambientes escolares.

Mas como caminhar em direção à cultura de paz? Independentemente da forma, é essencial compreender as realidades e as necessidades das pessoas envolvidas nesse

processo. Com base nessa perspectiva, os próximos tópicos introduzirão os princípios da cultura de paz e os pilares da comunicação não violenta, destacando sua contribuição para a fundamentação nos Direitos Humanos.

CULTURA DE PAZ

A Organização das Nações Unidas (ONU) definiu a cultura da paz, em 1999, como “um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida de pessoas, grupos e nações, fundamentados no respeito pleno à vida e na promoção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais” (Brasil, 2009, p. 5). Essa cultura se expressa na prática da não violência, promovida via educação, por meio do diálogo e da cooperação, e pode servir de estratégia política para a transformação da realidade social. Mas, afinal, o que é a paz?

A paz é um fenômeno complexo que envolve a construção de uma estrutura e de relações sociais em que exista justiça, igualdade, respeito, liberdade, e a ausência de todo tipo de violência. Está relacionada ao desenvolvimento, aos direitos humanos, à diversidade e à cooperação de pessoas, grupos ou nações (Brasil, 2009, p. 6).

Como parte do processo de construção do ser social, a comunicação é uma habilidade fundamental para os seres humanos. Em todos os aspectos da vida, a utilizamos em suas mais variadas formas. É necessário que haja constante aprimoramento, pois somos seres eminentemente sociais e a comunicação é a base da nossa integração. Conhecer e, principalmente, adotar técnicas de uma comunicação não violenta nos coloca em sintonia com a construção de uma cultura cujos conflitos são resolvidos pelo diálogo na busca da construção do consenso, e não por imposição que aniquila a outra pessoa como sujeito de vontade e de direito. Assim, saber ouvir, saber falar e saber considerar a vontade e o direito de cada pessoa no diálogo com sua vontade e seu direito são elementos essenciais da construção dos fundamentos das relações interpessoais que sustentam uma cultura de paz.

A partir das considerações que fazemos, a comunicação não violenta pode ser entendida como um modo de expressão que busca aprimorar os relacionamentos interpessoais, nos ligando às necessidades nossas e às das outras pessoas, com a finalidade de falar sem machucar e ouvir sem se ofender (Rosenberg, 2006). Trata-se de uma abordagem que pode ser aplicada a todos os níveis e em variados contextos da comunicação. Essa prática reflexiva leva em consideração as necessidades e as expectativas de ambas as partes do processo comunicacional. Dessa forma, em vez de nos concentrarmos apenas nas atitudes e nas falas da outra pessoa, focamos em suas necessidades, desenvolvendo um olhar mais compassivo e empático.

Dito isso, queremos chamar sua atenção para esse aspecto: que, para além das falas e das atitudes, nos conectamos com as necessidades, pois elas são universais e abrem caminho para que percebamos nossa interlocutora ou nosso interlocutor em suas múltiplas dimensões e não somente pelo que foi expresso na comunicação verbal ou não verbal em um determinado recorte temporal.

Vale ressaltar que, ao falarmos de "não violência", não estamos tratando de algo que nos torne facilmente influenciáveis ou passivos diante das situações. Isso seria impor a nós mesmos uma autoagressão ou, deliberadamente, nos sujeitarmos a ela. Ou seja, seria uma forma de nos infligir violência. O que defendemos é que a comunicação não violenta pode reelaborar a maneira como nos expressamos e ouvimos nossas interlocutoras e interlocutores. Ela consiste, portanto, em um procedimento metodológico que busca contribuir para a resolução pacífica de conflitos, encorajando-nos a nos colocar no lugar do outro e a desenvolver empatia, além de formas de convivência mais harmônicas e congruentes.

Como trazemos isso para o universo da escola? Primeiro, olhando para todas/os que compõem esse universo, considerando a complexidade e a diversidade do ambiente escolar, buscando compreender cada pessoa para além das aparências e situando-a nesse contexto. Segundo, observando para enxergar. Embora o cotidiano escolar, pelas pressões, pelo sucateamento das

condições de trabalho e por tantos outros desafios, possa, por vezes, ser ele próprio uma “situação alienante”, é importante observar os indivíduos em seus comportamentos fora do estado de conflito e, assim, identificar micromudanças que ocorrem em razão das tensões que vão se acumulando.

Como já mencionado, a observação atenta nos ajuda a identificar quando algo foge do estado de normalidade cotidiana. Se essas alterações forem percebidas em fases iniciais, podem ajudar a evitar os acúmulos que levam ao conflito. Entretanto, se o conflito já estiver instalado, seja entre estudantes, entre docentes, entre estudantes e docentes ou qualquer outro par, devemos buscar visualizar as necessidades, agindo como quem pretende, antes de tudo, acalmar para restabelecer o diálogo, o que pode levar à solução do conflito. Reconhecemos que haverá situações em que nada poderá ser feito ou que exigirão outras técnicas de intervenção. Nesse sentido, destacamos que, tão importante quanto aplicar a comunicação não violenta, é saber ler a situação para compreender se essa técnica é adequada ou não, pois há casos que exigem intervenção profissional e até mesmo contenção policial.

Assim, retomando a essência da comunicação não violenta, podemos dizer que essa abordagem de expressão e escuta capacita as pessoas para diálogos ricos e eficazes, permitindo-lhes elaborar suas próprias soluções para as condições adversas de maneira satisfatória. Esse processo, no próprio exercício, vai sendo aperfeiçoado e desenvolvido como uma habilidade de mediação. Com isso, essa metodologia não apenas ajuda a prevenir conflitos e resolvê-los de forma pacífica, mas também a focar nos sentimentos e nas necessidades comuns. Em essência, promove uma comunicação que valoriza e respeita as experiências e as necessidades de cada indivíduo. É, portanto, um exercício de empatia e humanidade.

A origem da comunicação não violenta e a busca por uma cultura de paz

A comunicação não violenta existe há muitos anos, sendo utilizada por figuras influentes e em diferentes momentos da

história, como Buda, Mahatma Gandhi, Martin Luther King, Dalai Lama, dentre outras personalidades. No entanto, foi o psicólogo estadunidense Marshall Rosenberg que a sistematizou, facilitando seu aprendizado e sua utilização nas mais diversas áreas da vida contemporânea.

De acordo com o próprio Rosenberg (2006, p. 21), a comunicação não violenta

Inão tem nada de novo: tudo o que foi integrado à CNV já era conhecido há séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos – de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros – e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento.

Durante a infância, Rosenberg vivenciou muitas experiências violentas. Aos 9 anos, ele e sua família se mudaram para um bairro de Detroit marcado pelos elevados índices de violência. Na segunda semana após a mudança, eclodiu um violento conflito racial na cidade, resultando na morte de mais de quarenta pessoas. Quando as tensões decorrentes do conflito diminuíram e Rosenberg começou a frequentar a escola, ele não imaginava que seu sobrenome poderia ser algo perigoso, assim como a cor de sua pele. Durante a chamada, quando seu nome foi mencionado pelo professor, dois meninos o questionaram: "Você é kike?". Essa expressão era usada de maneira pejorativa para se referir aos judeus. Assim, após o término da aula, ele foi agredido por esses garotos em razão de sua origem judaica.

Em seu relato, Rosenberg menciona também experiências de compaixão, como a dedicação de seu tio, que assumiu o cuidado dos pais acamados. Embora aos olhos de uma criança essa tarefa parecesse desagradável, o tio cuidava dos seus entes com compaixão, atitude que impactou a formação da personalidade do autor. As experiências de Rosenberg, em sua infância, o levaram a refletir sobre duas questões:

O que acontece que nos desliga de nossa natureza compassiva, levando-nos a nos comportar de maneira violenta e baseada na exploração das outras pessoas? E, inversamente, o que permite

que algumas pessoas permaneçam ligadas à sua natureza compassiva, mesmo nas circunstâncias mais penosas? (Rosenberg, 2006, p. 19).

Em 1961, Rosenberg obteve seu PhD em Psicologia Clínica pela Universidade de Wisconsin, nos Estados Unidos, e transformou muitas de suas reflexões em estudos aprofundados sobre o comportamento humano, dedicando boa parte de seu tempo a investigar os fatores que contribuem para que as pessoas se tornem violentas e como o aprendizado poderia ajudá-las a se manterem conectadas à sua natureza compassiva. Durante esse processo, Rosenberg identificou uma abordagem específica da comunicação – falar e ouvir – que promove o envolvimento efetivo e estabelece conexões entre nós mesmas/os e com as outras pessoas, de maneira tal que nossa compaixão natural floresça.

A partir do exposto, e considerando elementos específicos no relato sobre a vivência de Rosenberg, sugerimos a leitura do artigo “Cultura de paz e ações socioeducativas: desafios para a escola contemporânea”, de Leila Dupret (2002). O texto oferece uma reflexão profunda a partir de uma visão de mundo sobre nossa sociedade e sobre as vivências no cotidiano escolar. O objetivo aqui é apoiá-lo em sua jornada de pensar sobre uma cultura de paz e os desafios da escola contemporânea. Aproveite a leitura.

EMPATIA

Antes de iniciarmos nosso diálogo sobre comunicação não violenta propriamente dita, gostaríamos de discutir com você alguns aspectos do conceito de empatia que consideramos importantes.

Sugerimos uma pausa na leitura deste material para que você assista ao vídeo "O poder da empatia", em que a pesquisadora Brené Brown (2015) explica a diferença entre empatia e simpatia. Se possível, escolha um local confortável onde você possa se concentrar e perceber o poder da empatia.

Após assistir ao vídeo, reflita e avalie se suas ações se alinham mais com comportamentos empáticos ou simpáticos. Compare-as com as diferenças destacadas por Brown, se necessário, assista ao vídeo novamente.

Na sequência, abordaremos os quatro componentes essenciais da comunicação, que se aplicam não apenas à comunicação verbal, mas também a outras formas de interação comunicativa. Compreender e aplicar esses princípios pode aprimorar tanto a clareza quanto a empatia, tanto na expressão quanto na escuta.

PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

São componentes essenciais da comunicação não violenta:

Observação: refere-se às situações que estamos observando e vivenciando, e que afetam nosso bem-estar.

Sentimento: refere-se a como nos sentimos em relação àquilo que estamos observando.

Necessidades: refere-se às necessidades (valores, desejos, etc.) relacionadas aos sentimentos identificados.

Pedido: refere-se às ações concretas que pedimos para outra pessoa, com o intuito de enriquecer nossa vida.

O Poder da Empatia

O video pode ser acessado por meio do link:
<https://www.youtube.com/watch?v=ApQLHooTR5M>.

Esses componentes podem ser aplicados mesmo sem a emissão de uma única palavra. A essência dessa forma de comunicação está na consciência e na aplicação desses elementos, bem como no desejo de se expressar e ouvir com compaixão, honestidade e empatia. Nesse sentido, não é necessário que sua interlocutora ou interlocutor conheça a comunicação não violenta para que essa abordagem funcione. Se você buscar inserir, de forma genuína e sincera, esses princípios em sua comunicação, de maneira que o outro perceba que seu objetivo é desenvolver uma relação congruente, harmônica e compassiva, um grande passo já terá sido dado, e o processo fluirá com o tempo.

Aprendendo a observar

Observar sem julgamentos é o primeiro componente para estabelecer uma comunicação não violenta. A tarefa não é fácil, mas não é impossível! Ao longo de nossas vidas, aprendemos a avaliar o mundo ao nosso redor de uma forma particular. Nossos pensamentos, crenças e "autorregras" resultam de experiências ou aprendizados anteriores, tornando desafiador separá-los daquilo que realmente observamos. No entanto, quando juntamos a observação com a avaliação, nossa comunicação pode deixar de expressar, de forma clara e honesta, aquilo que realmente sentimos, ou transmitir uma mensagem que, por outra pessoa, seja interpretada como crítica.

A comunicação não violenta propõe uma nova forma de observar e interagir a partir das seguintes ações, que podem ser aplicadas em sala de aula:

- Separar os fatos daquilo que aconteceu e é visível aos nossos olhos daquilo que pensamos e achamos sobre os fatos (avaliações pessoais). Como exercitamos isso em sala de aula? Incentivando alunas e alunos a descreverem o fato novamente, destacando o que inseriram de sua perspectiva pessoal no ocorrido. Podemos partir de uma situação real ou imaginária, desde que possam ser descritas, pois, na descrição do fato, é possível observar a inferência de visões próprias que o alteram, porque o interpretam.

- Escutar e/ou observar o comportamento de outra pessoa, sem, contudo, criar uma avaliação ou imagem errônea dela. Como exercício em sala de aula, uma boa estratégia é utilizar histórias ou fragmentos de relatos fictícios com informações parciais, nos quais alunas e alunos são levados a tirar conclusões antecipadas. Com o avanço da história e a adição de mais fatos ao relato, perceberão que julgamentos antecipados, desconsiderando diversas variáveis, conduzem a pré-julgamentos e avaliações equivocadas.
- Ter atenção e esperar o momento certo para falar, ou seja, ser sensível ao contexto e dar chance para que todos se expressem. Considerando o universo infantil e adolescente, talvez seja um desafio conseguir isso, mas é fundamental buscar desenvolver com os/as estudantes a capacidade de ouvir e aguardar o momento de falar, bem como possibilitar que todos falem, inclusive instigando aqueles/as que tendem a ser mais tímidos/as a também se manifestarem.

Podemos observar que a comunicação não violenta é dinâmica e desestimula generalizações estáticas. Em vez disso, as observações devem ser feitas de forma específica, levando em consideração o tempo e o contexto em questão. Isso ocorre porque ela exige que consideremos os sujeitos envolvidos em suas especificidades, particularidades e contextos. Assim, é fundamental adotar um olhar mais atento e empático para os comportamentos ou as situações que envolvem outras pessoas. Esse olhar cuidadoso é um dos responsáveis por nos aproximar daquele contexto e ambiente, permitindo-nos antever conflitos ou, caso ocorram, intervir da melhor forma possível, levando em consideração as especificidades do fato e o universo da escola.

LEMBRE-SE:

Nossa visão de mundo não é melhor nem pior que a visão de mundo dos demais – pode ser, apenas, diferente!

Esse componente da comunicação não violenta nos convida a analisar os fatos com o distanciamento necessário e possível, buscando clareza e objetividade, sem emitir juízos de valor prévios. A observação, nos termos já indicados, isenta-se de uma avaliação que julga e contribui para diminuir a probabilidade de que nossa comunicação seja interpretada como crítica, evitando que o interlocutor ou a interlocutora sinta a necessidade de se defender do que foi dito.

Em nossa sociedade, é comum recorrer a julgamentos moralizadores ao nos comunicarmos sem expressar o que ocorreu de fato. Esse tipo de comunicação gera violência e dificulta a compreensão mútua, criando barreiras para a construção de consensos. Isso acontece quando fazemos juízos, utilizamos rótulos, preconceitos ou sistemas binários (como certo ou errado) ou quando não assumimos a responsabilidade pelos nossos pensamentos, sentimentos e ações. Exemplos incluem: "Estou triste porque você gritou comigo", "Ele é mau", "Fulano é preguiçoso", "Funcionário público não faz nada", "Mulher dirige mal", "Fiz isso por ordens superiores", "Políticos são todos corruptos", entre outros.

A comunicação não violenta não propõe que deixemos a avaliação de lado, mas que separemos o fato observado de nossas avaliações prévias, muitas das quais são influenciadas pelos sujeitos envolvidos. Por exemplo, no cotidiano da docência, imaginemos um mesmo fato relatado por dois estudantes com versões divergentes. Como saber qual versão é a mais próxima da realidade? Devemos considerar apenas quem transmite a mensagem? Ou, ao invés de chegar a uma conclusão baseada exclusivamente em nosso juízo de valor, devemos buscar elementos que nos ajudem a nos aproximar da versão que mais se alinha ao fato?

A comunicação não violenta, segundo Marshall Rosenberg, propõe uma abordagem dinâmica que evita generalizações estáticas, incentivando a observação contextualizada e específica. Em vez de afirmar "Antônio não é bom em matemática", é mais produtivo dizer "Antônio acertou 40% das questões na disciplina de matemática". O que muda nessas duas afirmações? A primeira

permite contextualizar o desempenho de Antônio, possibilitando comparações com exames anteriores para identificar evolução ou destacar possíveis dificuldades. A segunda, por ser generalista e crítica, limita a análise, reforçando a crença de que ele "é ruim em matemática", o que pode afetar negativamente outros aspectos de sua vida.

Comunicar-se de forma assertiva e empática envolve também a responsabilidade pela fala e pelos impactos que ela pode ter no interlocutor ou na interlocutora.

Para facilitar o entendimento, seguem alguns exemplos que distinguem observação de avaliação, extraídos do livro *Comunicação Não Violenta* (Rosenberg, 2006):

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
1. Utilizar o verbo "ser" sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais.	Quando vejo você dar para os outros todo o dinheiro do almoço, acho que está sendo generoso demais.
2. Utilizar verbos de conotação avaliatória.	João vive deixando as coisas para depois	João só estuda na véspera das provas
3. Implicar que as inferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis	O trabalho dela não será aceito	Acho que o trabalho dela não será aceito / Ela disse que o trabalho dela não seria aceito

4. Confundir previsão com certeza	Se você não fizer refeições balanceadas, sua saúde ficará prejudicada	Se você não fizer refeições balanceadas, temo que sua saúde fique prejudicada
5. Não ser específico sobre as pessoas a quem nos referimos	Os estrangeiros não cuidam da própria casa	Não vi aquela família estrangeira da outra rua limpar a calçada
6. Utilizar palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação	Pedro é péssimo jogador de futebol	Em vinte partidas, Pedro não marcou nenhum gol

VAMOS À PRÁTICA?

Para facilitar o entendimento deste tópico, disponibilizamos, a seguir, um exercício extraído do livro *Comunicação Não Violenta: Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais*, de Marshall Rosenberg (2006).

Exercício 1: Para determinar sua habilidade de discernir entre observação e avaliação, circule o número de qualquer afirmação que seja uma observação pura, sem nenhuma avaliação associada.

1. Ontem, João estava com raiva de mim sem nenhum motivo.
2. Ontem à noite, Lúcia roeu as unhas enquanto assistia à TV.
3. Marcelo não pediu minha opinião durante a reunião.
4. Meu pai é um homem bom.
5. Maria trabalha demais.
6. Luís é agressivo.
7. Cláudia foi a primeira da fila todos os dias desta semana.
8. Meu filho frequentemente deixa de escovar os dentes.
9. Antônio me disse que eu não fico bem de amarelo.
10. Minha tia reclama de alguma coisa toda vez que falo com ela.

Respostas de Marshall Rosenberg para o Exercício 1:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "sem nenhum motivo" uma avaliação. Também considero uma avaliação inferir que João estava com raiva. Ele podia estar magoado, amedrontado, triste ou outra coisa. Exemplos de observações sem avaliação poderiam ser: "João me disse que estava com raiva" ou "João esmurrhou a mesa".
2. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
3. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
4. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "homem bom" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Durante os últimos 25 anos, meu pai tem doado um décimo de seu salário a obras de caridade".
5. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "demais" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Maria passou mais de sessenta horas no escritório esta semana".
6. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "agressivo" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Luís bateu na irmã quando ela mudou de canal".
7. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.
8. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "frequentemente" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Esta semana, meu filho deixou duas vezes de escovar os dentes antes de dormir".

9. Se você circulou esse número, estamos de acordo em que se fez uma observação à qual não estava associada nenhuma avaliação.

10. Se você circulou esse número, discordamos. Considero "reclama" uma avaliação. Uma observação sem avaliação poderia ser "Minha tia telefonou para mim três vezes esta semana e, em todas, falou de pessoas que a trataram de alguma maneira que não a agradou".

Aprendendo com os sentimentos

O que você sente diante de uma determinada situação?



Fonte: <https://www.disney.com.br/filmes/divertidamente-2>.

No filme *Divertida Mente*, os personagens representam emoções conhecidas e vivenciadas por todas as pessoas: tristeza, raiva, alegria, nojo e medo. Esses personagens ilustram o cotidiano de uma adolescente que enfrenta os desafios de entender e vivenciar suas emoções. Em junho de 2024, foi lançada uma nova versão do filme, com a adição dos personagens inveja, tédio, vergonha e ansiedade.

O filme mostra que todas as emoções são bem-vindas e válidas, pois fazem parte de nossa experiência humana, e enfatizar que não controlamos as emoções; por isso, compreendê-las é necessário.

Ao longo de nossa vida, fomos ensinadas/os a não expressar nossos sentimentos, pois demonstrá-los poderia ser visto como sinal de fraqueza ou fragilidade. Ao agirmos dessa maneira, perdemos a oportunidade de reconhecer os sentimentos que estão vivos em nós e nas outras pessoas.

A comunicação não violenta demonstra que expressar nossas vulnerabilidades e sentimentos pode auxiliar na solução de conflitos, seja no ambiente profissional ou pessoal. Ao expressar e revelar nossas fragilidades, mostramos nossa humanidade e contribuímos para um diálogo mais genuíno, o que pode reduzir a tensão e evitar mal-entendidos.

É muito importante a distinção entre sentimentos e pensamentos. Quando usamos expressões como "sinto que", estamos, na verdade, expressando um pensamento ou opinião, e não um sentimento de fato. Desenvolver uma maior consciência dos nossos sentimentos ajuda-nos a nos conectar melhor com as outras pessoas e a melhorar nossa comunicação.

A causa do que sinto está diretamente ligada a um processo interno pessoal; reflete algo dentro de mim, e não nas ações de outras pessoas. Outro renomado pesquisador da comunicação não violenta, Thomas D'Aemberbourg (2013, p. 26, destaca:

O sentimento funciona como um sinal luminoso num painel de instrumentos, informando sobre a necessidade: um sentimento prazeroso indica que a necessidade está sendo satisfeita; um sentimento opressivo indica que ela não está sendo suprida

Entretanto, se os sentimentos são essenciais, quais são esses sentimentos? De forma despretensiosa, busque identificar, na **lista de sentimentos** adaptada de Rosenberg (2006), um ou mais sentimentos ou simplesmente registre apenas a sensação de vazio, que pode ser descrita como uma falta de sensação clara ou

uma ausência emocional, sendo um sentimento válido para ser reconhecido e explorado.

Tire um tempo para refletir sobre o que você sente no momento e não tenha pressa em rotular ou classificar as emoções. O importante é observar e reconhecer o que está presente.

LISTA DE SENTIMENTOS

Positivos (Necessidades atendidas)	Negativos (Necessidades não atendidas)
Calmo	Com raiva
Relaxado	Furioso
Conectado	Aborrecido
Descansado	Exausto
Renovado	Estafado
Contente	Deprimido
Feliz	Triste
Alegre	Sozinho
Animado	Desencorajado
Esperançoso	Desanimado
Inspirado	Desesperançoso
Energizado	Irritado
Alerta	Receoso
Disposto	Desconfortável
Grato	Chateado

Empoderado	Agitado
Motivado	Frustado
Concentrado	Desconcentrado
Curioso	Surpreso
Interessado	Tenso
Bem-humorado	Com medo
Amoroso	Preocupado
Centrado	Pessimista
Seguro	Cansado
Aliviado	Fragilizado
Otimista	Envergonhado
Satisfeito	Confuso
Pleno	Ansioso

Elabore um *check-in* (registro de chegada). Você pode registrar o que está sentindo agora ou que sentiu em momentos passados. Utilize esse tempo de leitura para observar e descrever esses sentimentos. No entanto, para realizar um *check-in* eficaz, é importante distinguir os sentimentos reais de pensamentos ou julgamentos.

Para facilitar a compreensão, seguem algumas expressões, extraídas do livro *Comunicação Não Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*, de Marshall Rosenberg (2006), que podem ser facilmente confundidas com sentimentos, mas que, na verdade, são interpretações ou avaliações sobre situações, e não a expressão de um sentimento genuíno:

"Sinto-me insignificante para as pessoas com quem trabalho" –

A palavra "insignificante" descreve como acho que as outras pessoas estão me avaliando e não um sentimento real que, nessa situação, poderia ser "Sinto-me triste" ou "Sinto-me desestimulado."

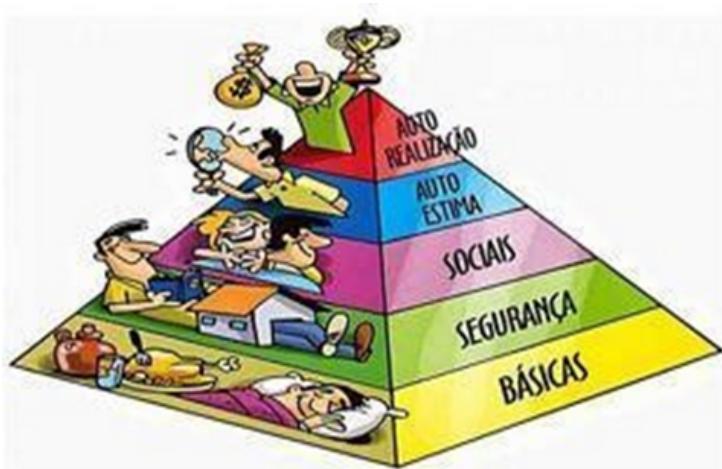
"Sinto-me incompreendido/a" – a palavra "incompreendido/a"

indica minha avaliação do nível de compreensão de outra pessoa, em vez de um sentimento real. Nessa situação, posso estar me sentindo ansioso, ou aborrecido, ou estar sentindo alguma outra emoção.

"Sinto-me ignorado/a" – Mais uma vez, isso é mais uma interpretação das ações de outras pessoas do que uma descrição clara de como estou me sentindo. Sem dúvida, houve momentos em que pensamos estar sendo ignorados/as, e o nosso sentimento foi de alívio, porque queríamos ser deixados/as sozinhos/as. Da mesma forma, houve outros momentos em que nos sentimos magoados/as por estarmos sendo ignorados/as, porque queríamos participar.

Compreendendo as necessidades

Quais são as minhas necessidades?



Fonte: Google Imagem. Baseado na Pirâmide de Maslow (1943).

A conhecida hierarquia de necessidades de Maslow, desenvolvida pelo psicólogo americano Abraham H. Maslow, baseia-se na ideia de que cada ser humano se esforça intensamente para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. Esse modelo apresenta uma divisão hierárquica, na qual as necessidades consideradas de nível mais baixo devem ser atendidas antes das necessidades de nível mais alto. Segundo essa teoria, cada indivíduo percorre uma "escalada" de necessidades até alcançar a plena autorrealização.

As necessidades são fundamentais para todas/os nós, mas nem sempre é simples identificá-las. Elas são universais, ou seja, todos os seres humanos compartilham as mesmas necessidades, independentemente de lugar ou cultura. No entanto, as estratégias utilizadas para satisfazê-las podem variar significativamente entre as pessoas.

Para melhor compreensão, vejamos dois exemplos: o primeiro trata da necessidade de alimentação; o segundo, da necessidade de diversão.

1. Todos temos a necessidade de nos alimentar, mas, para suprir essa necessidade, algumas pessoas escolhem comer carne; outras, apenas vegetais; outras, legumes etc.
2. Todos temos a necessidade de nos divertir, mas para atender essa necessidade, algumas pessoas escolhem ir ao parque; outras, à praia; outras, à balada; outras, viajar etc.

Observamos, nesses exemplos, que cada necessidade pode ser atendida por diversas estratégias. Por exemplo, enquanto uma pessoa deseja ir à balada e outra prefere ir ao parque, isso não significa que elas querem coisas completamente diferentes. Na verdade, ambas estão utilizando estratégias distintas para atender às mesmas necessidades.

Quando reconhecemos que todas/os compartilhamos as mesmas necessidades, tornamo-nos mais capazes de cultivar compaixão por nós mesmas/os e pelas outras pessoas.

Se desejamos que outra pessoa reaja com mais compaixão ao que estamos comunicando, devemos nos expressar conectando nossos sentimentos às nossas próprias necessidades. A prática da comunicação não violenta baseia-se na consciência de que nossos sentimentos são manifestações que refletem nossas necessidades. Quando elas estão sendo atendidas, experimentamos sentimentos prazerosos; caso contrário, vivenciamos sentimentos desagradáveis.

Essa abordagem nos ajuda a focar nos sentimentos e nas necessidades que temos, em vez de pensarmos ou nos comunicarmos com base em rótulos desumanizadores ou outros padrões habituais que podem ser facilmente interpretados como exigências. Esses padrões, por sua vez, contribuem para a violência contra nós mesmas/os e também contra outras pessoas e o mundo ao nosso redor. A comunicação não violenta capacita-nos a nos envolvermos em diálogos criativos, permitindo que elaboremos nossas próprias soluções de maneira plenamente satisfatória.

Conforme Rosenberg (2006, p. 44), "toda violência é uma expressão trágica de uma necessidade não satisfeita". Assim, quando agimos de forma violenta ou alienante, estamos, na verdade, tentando expressar uma necessidade. Se nos privamos de atender nossas necessidades, alguém paga o preço: nós ou outra pessoa. O simples ato de identificar a necessidade, mesmo sem satisfazê-la, já pode trazer alívio e bem-estar. De fato, uma das principais causas do sofrimento é desconhecer o que o motiva. Se conseguirmos identificar a causa interior do nosso mal-estar, pelo menos nos libertaremos da dúvida.

"Quando estamos conectados às nossas necessidades, sejam elas de encorajamento, de ter um propósito útil ou de solidão, estamos em contato com nossa energia vital"
(Rosenberg, 2006, p. 39).

Podemos sentir emoções intensas, mas nunca raiva, pois a raiva é o resultado de pensamentos alienantes, desconectados de nossas necessidades. Ela indica que estamos usando a mente para analisar e julgar alguém, em vez de nos concentrarmos nas necessidades que não estão sendo atendidas.

Além de nos concentrarmos em nossas próprias necessidades e sentimentos, podemos, a qualquer momento, optar por direcionar nossa atenção para os sentimentos e as necessidades da outra pessoa. Ao escolhermos essa abordagem, a raiva não emerge: "a raiva simplesmente não acontece a cada momento em que estamos plenamente presentes com os sentimentos e as necessidades da outra pessoa" (Rosenberg, 2006, p. 200-201).

Para reconhecermos a necessidade que estamos vivenciando, é essencial desenvolvermos o vocabulário relacionado às necessidades universais. Na imagem a seguir, apresentamos algumas maneiras de lidar com uma mensagem difícil: culpando-se, culpando a/o outra/o ou escutando os próprios sentimentos e necessidades, escutando sentimentos e necessidades da outra pessoa.



cnv-apprentiegirafe.blogspot.com

Fonte: cnv-apprentiegirafe.blogspot.com (2019).

Propomos que você reflita sobre uma situação significativa do seu cotidiano escolar, como uma discussão com uma/um colega, um desafio relacionado aos estudantes ou até mesmo algo ocorrido fora do ambiente escolar. Após identificar a situação, consulte a lista de necessidades adaptada de Rosenberg (2006) e analise quais delas estavam presentes tanto para você quanto para a outra pessoa envolvida.

Honestidade	Conexão	Ordem
Autencidade	Empatia	Expressão espiritual
Integridade	Aceitação	Lazer
Presença	Pertencimento	Diversão
Autonomia	Cooperação	Humor
Escolha	Comunicação	Facilidade
Liberdade	Interdependência	Variedade
Espaço	Comprometimento	Ar
Espontaneidade	Coerência	Água
Expressão	Reconhecimento	Alimento
Significado	Respeito	Movimento
Compreensão	Segurança	Descanso
Celebração	Estabilidade	Sono
Clareza	Apoio	Expressão sexual
Contribuição	Supporte	Abrigo
Sentido	Afeto	Toque

Luto	Conforto	Saúde
Inspiração	Confiança	Realização
Sustentabilidade	Evolução	Proteção
Esperança	Paz	Aprendizado
Beleza	Desafio	Comunhão
Descoberta	Bem-estar	Criatividade
Equidade	Valorização	Harmonia
Crescimento	Inspiração	

VAMOS À PRÁTICA?

Para facilitar o entendimento deste tópico, disponibilizamos, a seguir, um exercício extraído do livro *Comunicação Não Violenta: Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais*, de Marshall Rosenberg (2006).

Exercício 2: Para praticar a identificação de necessidades, faça um círculo ao redor do número em frente de todas as afirmações, numeradas abaixo, em que a pessoa estiver assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

1. Você me irrita quando deixa seus materiais espalhados sobre a mesa do professor.
2. Fico com raiva quando você diz isso, porque quero respeito e ouço suas palavras como um insulto.
3. Sinto-me frustrada quando você chega atrasado.
4. Estou triste por você não vir para jantar, porque eu estava esperando que pudéssemos passar a noite juntos.
5. Estou desapontado porque você disse que faria aquilo e não fez.

6. Estou desmotivado porque gostaria de já ter progredido mais em meu trabalho.
7. As pequenas coisas que as pessoas dizem, às vezes, me magoam.
8. Sinto-me feliz porque você recebeu aquele prêmio.
9. Fico com medo quando você levanta a voz.
10. Estou grato por você ter me oferecido uma carona, porque eu precisava chegarem casa antes das crianças.

Respostas de Marshall Rosenberg para o Exercício 2:

1. Se você circulou esse número, discordamos. Para mim, essa afirmação implica que o comportamento da outra pessoa é exclusivamente responsável pelos sentimentos de quem falou. Ela não revela as necessidades ou pensamentos que estão contribuindo para os sentimentos dessa pessoa. Para tanto, a pessoa poderia ter dito: "Fico irritada quando você deixa documentos da companhia no chão da sala de conferências, porque quero que nossos documentos sejam guardados em segurança e fiquem acessíveis".
2. Se você circulou esse número, concordamos que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
3. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Sinto-me frustrada quando você chega atrasado, porque eu esperava que conseguíssemos poltronas na primeira fila".
4. Se você circulou esse número, concordamos que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.
5. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você disse que faria aquilo e depois não fez, fiquei desapontada, porque eu gostaria de poder confiarem sua palavra".

6. Se você circulou esse número, concordamos que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos.

7. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades ou pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Às vezes, quando as pessoas dizem algumas coisinhas, fico magoado porque quero ser valorizado e não criticado".

8. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você recebeu aquele prêmio, fiquei feliz, porque eu esperava que você fosse reconhecido por todo o trabalho que dedicou àquele projeto".

9. Se você circulou esse número, discordamos. Para expressar as necessidades e pensamentos subjacentes a seus sentimentos, a pessoa poderia ter dito: "Quando você levanta sua voz, fico com medo, porque digo para mim mesma que alguém pode se ferir aqui, e preciso ter a certeza de que todos estamos seguros".

10. Se você circulou esse número, concordamos que a pessoa está assumindo a responsabilidade por seus sentimentos".

Fazendo pedidos

Uma parte essencial da comunicação é expressar nossa vontade por meio de pedidos, e não de ordens. No contexto educacional, é fundamental refletir sobre como fazemos essas solicitações: será que nossa abordagem é a mais adequada? Existe outra forma que poderia fortalecer uma cultura de paz no ambiente escolar? Avaliar o impacto de nossos pedidos é um passo importante para promover relações mais colaborativas e respeitosas.

Outro ponto importante ao formular um pedido é usar uma linguagem clara, positiva e que exprima diretamente o que desejamos. Quando comunicamos apenas o que não queremos, há o risco de gerar confusão ou resistência por parte do interlocutor ou da interlocutora. Por exemplo, ao invés de dizer "não quero que vocês esqueçam o livro na próxima aula", é mais eficaz afirmar: "quero que vocês tragam o livro na próxima aula". Embora o conteúdo seja semelhante, a forma positiva direciona o foco para a ação esperada, contribuindo para o entendimento e para a construção de responsabilidade na realização do pedido.

"Quanto mais claros formos a respeito do que queremos obter, mais provável será que o consigamos"

(Rosenberg, 2006, p. 112).

Devemos considerar que os pedidos são estratégias usadas para suprir nossas necessidades e devem ser ou ter as seguintes características:

- a) Executáveis, realizáveis e específicos, ou seja, os pedidos devem se claros sobre o que esperamos que seja feito e viáveis de serem realizados.
- b) Linguagem no presente, ou seja, devemos expressar o que queremos que aconteça agora, refletindo a intensão do momento;
- c) Linguagem de ação positiva, ou seja, devemos focar no que queremos em vez de no que não queremos.

Certamente, ao fazermos um pedido, não precisamos nos lembrar dessas orientações de imediato. O mais importante é refletir sobre a validade desses princípios e sua aplicabilidade no cotidiano. Considere se, ao incorporá-los no ambiente escolar ou em outros contextos de atuação, eles podem contribuir para melhorar a comunicação, o exercício da docência ou o desempenho de outras funções. O foco é encontrar formas que ressoem com sua prática e objetivos.

Como sugestão, indicamos que, sempre que possível, procure fazer uso de uma linguagem positiva ao formular pedidos a alunas/os e colegas. Por exemplo: "Gostaria de pedir que ficassem em silêncio enquanto fazem a leitura" ou "Gostaria de pedir que todas/os nós mantivéssemos a sala de professores organizada.

[...] é o pedido que define a necessidade, evitando que permaneça escondida atrás da porta. [...] Observo que a dificuldade de passar o pedido ou ação concreta está entranhada na dificuldade, de se permitir o direito de existir e independente do olhar do outro (D'Ansembourg, 2018, p. 77).

Outro aspecto importante na Comunicação Não Violenta diz respeito ao modo como falamos – entonação, pontuação, uso de caixa alta ou negrito em textos escritos, entre outros. De fato, embora possamos utilizar as mesmas palavras, a diferença está em sua origem: de onde elas vêm, qual a energia nelas contida e qual a intenção ao pronunciá-las. Ao fazermos um pedido, não devemos deixar implícitas ameaças, punições ou a ideia de que o não atendimento por parte da pessoa interlocutora possa vir a gerar constrangimentos.

No ambiente escolar, os pedidos podem ser feitos de diferentes formas, e a maneira como são formulados impacta diretamente na qualidade da comunicação e na relação entre os envolvidos. Por exemplo: "Professor, você poderia, por favor, ficar quinze minutos após o horário? Gostaria de discutir um aspecto pedagógico com os professores do 9º ano". Esse pedido considera a possibilidade de diálogo e negociação, respeitando a autonomia da pessoa que recebe o pedido. Por outro lado, ao dizer: "Professor, eu quero que você fique amanhã quinze minutos após o seu turno para discutirmos aspectos pedagógicos com os professores do 9º ano", o tom se aproxima de uma exigência, que pode ser percebida como um exercício de poder. Embora a intenção de ambos os pedidos seja a mesma, o primeiro promove um ambiente de colaboração e respeito, enquanto o segundo pode gerar resistência e até conflitos. A escolha das palavras e do tom é fundamental para construir relações mais harmoniosas e produtivas.

A resposta ao pedido apresentado no primeiro exemplo poderia ser algo como: "Não posso, infelizmente, pois já tenho um compromisso agendado. Poderíamos remarcar para outro dia?" Esse tipo de resposta abre espaço para o diálogo, permitindo que as necessidades e condições de ambas as partes sejam consideradas, com o objetivo de buscar um consenso e atender à proposta de discutir os aspectos pedagógicos do 9º ano.

No segundo exemplo, uma resposta semelhante poderia provocar uma contrarresposta como: "Tudo bem, não fique, mas lembre-se de que amanhã você pode precisar sair mais cedo." Essa postura tende a gerar ressentimentos ou antagonismos, dificultando o estabelecimento de uma comunicação harmoniosa.

Diante dos exemplos apresentados, é possível perguntar: qual deles está certo ou errado? Contudo, é importante superar esse padrão binário de julgamento e refletir de maneira mais ampla: que tipo de ambiente desejo construir na minha sala de aula, na minha escola ou na minha comunidade?

INSTIGAÇÕES/CURIOSIDADES SOBRE O TEMA

Temos vivido tempos de intensas tensões e profundas reflexões, muitas vezes originadas por conflitos no ambiente escolar. Notícias preocupantes frequentemente nos alcançam, trazendo apreensão e insegurança, sem que, em muitos casos, saibamos como enfrentá-las. Contudo, é indispensável lembrar que o cuidado com nossos/as alunos/as deve ir além da dimensão acadêmica. Precisamos considerar seu desenvolvimento e aprendizagem em todas as suas dimensões, valorizando aspectos emocionais, sociais e humanos que são essenciais para a formação integral.

O termo "cultura da paz", difundido pela Unesco, tem estado muito presente em nosso cotidiano. Com foco na Comunicação Não Violenta, ao privilegiar o diálogo e a mediação para resolver conflitos, valorizando a diversidade e o respeito aos diferentes pontos de vista, a cultura de paz torna-se um objetivo importante

Nos casos em que não se requer atuação profissional especializada, como, por exemplo, a intervenção de psicólogos/as, acreditamos que uma comunicação voltada para colaborar na construção de uma cultura de paz contribui fortemente para um ambiente acolhedor e menos estressante para todos/as que nele atuam ou frequentam. Contudo, ter essa cultura presente na escola e na sociedade significa atuar para construir valores que promovam atitudes que previnam situações de conflito, evitando uma resolução por meio de ações físicas ou violência verbal, que ferem a outra pessoa. Dessa forma, é fundamental valorizar a escuta e o diálogo.

Compreendemos que a cultura da paz está relacionada a valores fundamentais para uma vida democrática, como igualdade, respeito aos direitos humanos, respeito à diversidade cultural, justiça, liberdade, tolerância, diálogo, reconciliação, solidariedade, desenvolvimento e justiça social.

Sem dúvida, estamos falando de um trabalho diário, extenso e contínuo, que deve estar alinhado para garantir uma construção com sentido, a partir das situações vividas e/ou discutidas. As reflexões cotidianas que envolvem ações sem violência devem ser permanentes no projeto de toda a escola e também planejadas no currículo.



Fonte: <https://www.escolaviva.com.br/blog/a-cultura-da-paz-nas-escolas>.

Os espaços educacionais devem incorporar à rotina práticas como rodas de conversa (inclusive com as crianças mais novas), assembleias e debates sobre dilemas morais. Essas ações promovem a expressão de sentimentos, o desenvolvimento da empatia e a reflexão coletiva sobre formas de convivência mais saudáveis, fortalecendo uma cultura de respeito e diálogo.

É essencial que essas práticas não se restrinjam apenas à sala de aula, mas que envolvam toda a comunidade escolar. As ações de promoção da paz e da não-violência devem ser consistentes e refletir-se nas regras e iniciativas da escola. Assim, incentivamos crianças e adolescentes a expressarem como se sentem diante das situações cotidianas, a participarem ativamente da construção das regras e a reconhecerem e validarem seus próprios sentimentos, bem como os de seus colegas. Isso fortalece um ambiente de respeito mútuo e colaboração.

Sob a perspectiva da cultura da paz, a educação é um caminho privilegiado para: aprender sobre responsabilidades, obrigações e direitos; aprender a conviver e a respeitar as diferenças e similaridades; desenvolver o aprendizado com base na cooperação, no diálogo e na compreensão intercultural; mediar conflitos e encontrar soluções pacíficas para situações diversas.

É importante compreender que os conflitos, quando enfrentados de maneira construtiva e mediados (por adultos, pares ou profissionais, se for o caso), e a apropriação de estratégias de resolução promovem a construção de valores e atitudes de não violência, como autonomia, responsabilidade, cooperação, criatividade e solidariedade.

Os pontos abordados neste material são temas que exigem muitas e contínuas reflexões. Nossa objetivo, no trabalho da escola, em todos os segmentos, é capacitar alunos e alunas a construir, junto a seus/suas colegas e todos/as aqueles/as com quem convivem no ambiente escolar, seus próprios ideais de paz. Seguiremos nesse caminho juntos, pois é a comunidade escolar que educa para uma cultura de paz.

ESTUDO DE CASO

Neste momento, propormos a leitura e a reflexão da pesquisa realizada pela Prof^a Luciana de Lima Oliveira Ferreira. Com o título *O uso da comunicação não violenta como possibilidade de intervenção nas relações interpessoais entre os estudantes*, O trabalho foi apresentado como requisito para a conclusão do Curso de Especialização em Formação de Educadores para a Educação Básica, promovido pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Como campo de prática, o estudo foi realizado em uma escola pública municipal, com o objetivo de apresentar o "Programa Justiça Restaurativa na Escola". O propósito do programa foi capacitar facilitadores, futuros agentes multiplicadores dentro da escola, visando à implementação da prática dos círculos de mediação como uma forma de restaurar o diálogo saudável no ambiente escolar, considerando o contexto em que a escola está inserida. Com essa formação, a escola teve a oportunidade de conhecer os círculos de mediação, a comunicação não violenta e as diversas possibilidades que essa metodologia oferece em diferentes situações e níveis de comunicação, quando utilizada de maneira eficaz.

Certamente essa leitura propiciará reflexões sobre como implantar um diálogo restaurativo, utilizando a cultura da paz e a comunicação não violenta associadas aos direitos humanos.

CONEXÕES

Como sugestão, disponibilizamos abaixo *links* de sites, artigos e músicas que poderão auxiliar você no aprofundamento sobre cultura de paz, comunicação não violenta e justiça restaurativa.

SITES

Instituto CNV Brasil

Acesse em: <https://www.institutocnvb.com.br>

Colibri

Acesse em: <https://colabcolibri.com>

Sinergia Comunicativa

Acesse em: <https://www.sinergiacomunicativa.com.br>

ARTIGOS

CNV NAS ESCOLAS

Acesse em: <https://kommunikationforlivet.dk/nvc-film-portugues/?lang=en>

MÚSICAS

Cuide - Paulo Cesar Baruk

Acesse em: <https://www.youtube.com/watch?v=vpuNemQT9jU>

Um a Um - Tribalistas

Acesse em: <https://www.youtube.com/watch?v=xT4SA5--Nx8>

SAIBA MAIS

Os vídeos indicados a seguir oferecem *insights* valiosos que contribuirão para ampliar sua compreensão sobre os temas abordados.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** – seção 1 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=H0mNP55JcC4>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** – seção 2 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=LEnfujuy3eoA>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 3 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ZPCjezkAgWI&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOk%20FduO8J72tpmU&index=3>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 4 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=l8KCTnd3hEE&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOk%20FduO8J72tpmU&index=4>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 5 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EhhLrSVJds&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=5>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 6 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=q2S5EqAmLrQ&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfr%20OkFduO8J72tpmU&index=6>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 7 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xlt8lg838NQ&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFd%20uO8J72tpmU&index=7>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 8 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=5CaVdWqoVs&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=8>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 9 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=52qbtSbzWv8&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkF%20duO8J72tpmU&index=9>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 3 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ZPCjezkAgWI&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOk%20FduO8J72tpmU&index=3>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 4 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=l8KCTnd3hEE&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOk%20FduO8J72tpmU&index=4>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 5 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=EhhLrSVJds&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72t_tpU&index=5. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 6 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=q2S5EqAmLrQ&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfr%20OkFduO8_J72t_pmU&index=6. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 7 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xlt8lg838NQ&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFd%20uO8J72tpmU&index=7>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 8 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=5CaVdWqoVs&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=8>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ROSENBERG, Marshall Bertram. **Curso em comunicação não violenta** - seção 9 [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=52qbtSbzWv8&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkF%20duO8J72tpmU&index=9>. Acesso em: 29 mar. 2024.

ASSIMILE

Observe o quadro a seguir e reflita sobre as informações que ele apresenta:

4 DIFERENCIAS BÁSICAS DA CNV		
OBSERVAÇÕES (descrição de fatos observáveis)	X	JULGAMENTOS moralizadores (interpretação, crítica, avaliação: certo X errado, bom X mau, etc)
SENTIMENTOS (responsabilidade pelos próprios sentimentos)	X	PSEUDO-SENTIMENTOS (opiniões, pensamentos, fatos mascarados de sentimentos)
NECESSIDADES (Valores Humanos Universais)	X	ESTRATÉGIAS (formas de suprir necessidades)
PEDIDOS (propostas de ações positivas, estratégicas claras, específicas, realizáveis)	X	EXIGÊNCIAS/Ameaças

Fonte: <https://sinergiacomunicativa.com.br/>

REFLITA

Veja no quadro abaixo como a comunicação não violenta nos convida a adotar novos paradigmas:

A CNV Propõe uma MUDANÇA DE PARADIGMA:	
De RELAÇÕES IMPOSITIVAS DE PODER:	P/ RELAÇÕES COLABORATIVAS DE PODER:
<ul style="list-style-type: none">• Relação GANHA / PERDE• Um é melhor, mais importante que o outro• Julgamentos moralistas, certo x errado, bom x mau, melhor x pior, crítica, punição, culpa• Em geral gera rebeldia, briga, má vontade, desconexão	<ul style="list-style-type: none">• Relação GANHA / GANHA• Todos somos seres humanos e compartilhamos as mesmas emoções e necessidades humanas universais• Gera mais boa vontade, colaboração e conexão entre as pessoas
<p>Tudo que fazemos, pensamos e sentimos surge a partir de nossas NECESSIDADES. Violência é a tentativa desastrosa de suprir NECESSIDADES. Necessidades Humanas Universais = aquilo que todo ser humano precisa</p>	

Fonte: <https://sinergiacomunicativa.com.br/>

ESTUDO DE CASO

Como resolver conflitos com autoridades

A situação a seguir é uma adaptação de experiências vivenciadas em ambientes escolares, apresentada como estudo de caso para ilustrar nossa análise e a abordagem que consideramos a mais adequada para a resolução do problema. Vamos ao caso:

Era mais um dia comum em uma típica escola pública de Ensino Fundamental, situada em um bairro periférico de uma grande cidade brasileira. Nessa escola, como em diversas outras, há dias com maior e menor número de incidentes de conflitos. Conflitos que também variam de intensidade. Desde os que resultam de uma discussão sobre a bola na hora do recreio até os que vêm se acumulando e culminam em agressões físicas com lesões corporais significativas entre os/as estudantes.

Bom, neste dia, durante uma aula de geografia, dois estudantes de 14 anos, um deles, após ter ido ao banheiro, no retorno para a sala de aula, esbarrou na carteira do estudante que estava sentado, o que fez que os objetos dele caíssem no chão. Este aluno rapidamente se levantou e empurrou o que havia esbarrado em sua carteira e, ambos, numa situação que pareceu totalmente incompreensível à professora, começaram a se agredir travando uma luta corporal na frente da sala.

O primeiro pensamento foi "que bom que a briga está ocorrendo aqui, na frente, onde não há outras carteiras e não no meio delas". Mas este pensamento foi rapidamente substituído por "o que é que eu faço e como resolvo isso? Alguma/algum de vocês já passou por isso? Eu passei. E me senti desolada, sozinha, quando percebi que não tinha a quem a recorrer e que nenhuma aula ou formação que tive até ali não havia me preparado para lidar com essa situação. O que fazer? O que eu poderia fazer? Naquele momento, na fração de segundos que me pareceu uma eternidade, eu reagi instintivamente (e, hoje eu sei, imprudentemente, pelo menos em parte). Em um breve momento em que os estudantes se afastaram para ganhar

impulso para novo round, eu entrei no meio deles, usando meu corpo como escudo para o estudante que estava à minha direita, enquanto dizia que, se quisessem querer se agredir, teriam ambos que me agredir primeiro com toda a raiva que eles estavam; que poderiam dar outro soco na face do colega, mas teriam que, antes, me dar o mesmo soco, com a mesma intensidade. Por sorte - ou por alguma proteção que nós professoras e professores parecemos ter em muitos momentos -, enquanto eles direcionavam para mim aquela tensão, me mandando sair para que não me machucasse e dizendo que eles não queriam me acertar, o nível de tensão baixou um pouco e me permitiu mudar de diálogo, mas seguir o que hoje vejo ter sido uma estratégia de comunicação.

O que eu, inconscientemente, estava fazendo? Eu estava tentando quebrar a "comunicação violenta" de ambos e estabelecer uma outra, ainda violenta, porém dialogada. Queria fazê-los "mudar o foco" da agressão mútua para algo que eles não responderiam automaticamente. Automaticamente, eles dariam socos entre si. Ao dizer para darem o soco em mim, o que eu esperava era que de alguma maneira, por uma fração de segundo, pensassem: "devo dar um soco na professora"?

Dando continuidade à estratégia, o que eu esperava era que um dos alunos que havia saído da sala voltasse com ajuda. Esperava ainda que, ao conversarem, a raiva que ambos sentiam naquele momento pudesse diminuir. Por muita sorte, tenho plena consciência disso, funcionou. Eles não me agrediram e as agressões tornaram-se verbais entre eles. A situação da briga terminou, com os rostos um pouco machucados e com a blusa de um deles rasgada. Quando a coordenadora pedagógica chegou na sala, bastante alterada, com veemência, os ameaçou quanto aos procedimentos que, naquela época, consistia a eles só poderem voltar à escola com os pais, repetindo um procedimento corriqueiramente adotado e com poucos resultados.

Vou dizer rapidamente o desfecho aqui para podermos falar em que falhamos e o que, hoje, me faz acreditar que deveríamos ter tido outra estratégia. Os alunos foram retirados de sala, seus

materiais recolhidos, responsáveis foram chamados e eles voltaram para a escola dois ou três dias depois; enquanto lá atuei não tive notícias de novas brigas deles dentro da escola.

Naquele dia comprehendi que tínhamos um grave problema na escola. E ao comentar sobre o fato ocorrido, no dia seguinte, na sala dos professores, vários relataram situações similares, e em todos nós, o sentimento de impotência. Após um professor ter dito, corretamente, que fui muito imprudente na solução do conflito, uma professora falou o que minha memória traz assim: "o problema é que a gente não sabe como agir nesses casos, cada um age de um jeito". A frase dela, nos levou a pensar: se o que eu fiz era errado, o que era o certo a fazer? Como agir em situações como essas? Como agir para evitar que essas situações cheguem a vias de fato?

Foi a primeira vez que ouvi falar de mediação de conflitos em ambiente escolar. Nesse momento, uma professora, de educação física, mencionou que, em outra escola que ela trabalhava, eles tinham um projeto, do qual os alunos participavam. Nesse projeto, todos os professores tiveram uma formação sobre como agir em situações de conflito, conforme a gravidade dele, mas, principalmente, sobre identificar situações que estavam se agravando e que poderiam levar a vias de fato. Esse movimento levou a formação do conselho de prevenção e mediação de conflitos da escola: em cada sala, os alunos foram estimulados a escolherem alguns (foram cinco por sala) que seriam mediadores de conflitos. Junto com o professor, eles ouviriam os dois lados, sem julgamento, com quatro perguntas para cada um dos lados: "O que aconteceu?" O que você fez? "O que o outro fez"? "O que você espera que seja feito para resolver?"

Bom, posso dizer que demorou um pouco para funcionar na minha escola. No início parecia não fazer sentido, mas, aos poucos, foi se mudando algumas posturas na escola. O projeto se ampliou e passou também a funcionar como um lugar de escuta para estudantes que, de maneira pública ou privada, quisessem levar suas angústias. Esse movimento acabou se tornando uma escuta preventiva e tenho mesmo a convicção que muitos conflitos foram evitados em razão disso. Como escuta, a escola

organizou uma agenda de palestras e minicursos com os estudantes, alguns realizados por estudantes da Universidade Federal de Minas Gerais. Esses eventos passaram a ocorrer uma vez por mês na escola. Em 2013, cinco depois dessa experiência, esse conselho ainda funcionava, com seus erros e acertos, muito mais acertos, conforme me relataram colegas que permaneceram na escola.

Veja que, com esse caso, e espero não frustrar expectativas, não temos aqui uma receita do que fazer. Na medida que lidamos com pessoas e cada comunidade escolar constrói a sua identidade e especificidade, desconfio que nenhum padrão rígido funcionará para todas, igualmente. Mas, acredito, como muita sinceridade, que podemos fazer um protocolo preventivo, de como agir nessas situações.

Com a crise instalada, a ação é conter os danos, sendo: orientar os estudantes não envolvidos a como se comportar para não incentivar o conflito; buscar ajuda para evitar as vias de fato; sem se colocar em risco, tentar evitar que se firam.

No entanto, fundamentalmente, devemos agir para evitar que a crise se instale, como:

- a) criar, na escola, um ambiente de escuta ativa e não parcial dos conflitos em andamento, sem menosprezar a importância desses conflitos;
- b) envolver as/os alunas/os nesse processo, incentivando-os a participarem desse ambiente, sendo eles próprios integrantes do grupo de mediação e escuta;
- c) incentivar as/os alunas/os a participarem de reuniões de resolução de problemas, para, a partir de situações ocorridas, discutirem como agir em situações como aquelas, buscando construir com elas/eles como identificar o problema, quais as soluções que elas/eles acreditariam funcionar e, a partir daí, tentar construir um acordo de como agir;

- d) criar e manter com regularidade, na escola, espaços e momentos de formação para solução negociada de conflitos com combinados de convivência; importância de assumir sua responsabilidade no processo;
- e) sempre que possível, procurar integrar as famílias e a comunidade no processo, por meio de participação em reuniões, palestras, minicursos etc.

Agora, perguntamos a você, professora/professor: você já passou por situação semelhante a relatada? Na sua escola, há um protocolo prévio de como agir em situações de conflito para que a resposta a ele seja padronizada? Se sim, como age a escola? Se não, você acha que ter esse protocolo prévio de ação poderia contribuir para mediar os conflitos?

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Por uma cultura da paz, a promoção da saúde e a prevenção da violência**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2009. Disponível em:
<http://bvsms.saude.gov.br>. Acesso em: 15 um. 2024.

BROWN, B. **A coragem de ser imperfeito**: como aceitar a própria vulnerabilidade, vencer a vergonha e ousar ser quem você é. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

BROWN, B. O poder da empatia . **Youtube**, 25 jul. 2015. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ApQLHooTR5M>. Acesso em: 15 jul. 2024.

D'ANSEMBOURG, T. **Como se relacionar bem usando a comunicação não violenta**. Tradução de Maria de Fátima Oliva do Coutto. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

D'ANSEMBOURG, T. **Deixe de ser bonzinho e seja verdadeiro**: como se relacionar bem com os outros sendo você mesmo. Rio de Janeiro: Sextante, 2013.

DUPRET, L.. Cultura de paz e ações socioeducativas: desafios para a escola contemporânea. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 6, n. 1, jun. 2002. DOI 10.1590/S1413-85572002000100013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pee/a/qN7SbH7nMvtndmg7qvtcJLL>. Acesso em: 15 jun. 2024.

FERREIRA, L. de L. O. **O uso da comunicação não violenta como possibilidade de intervenção nas relações interpessoais entre os estudantes**. 2019. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Formação de Educadores para a Educação Básica – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/34865>. Acesso em: 15 jun. 2024.

LASATER, I.; STILES, J. **Comunicação não violenta no trabalho:** um guia prático para se comunicar com eficácia e empatia. Tradução de Laura Claessens. São Paulo: Colibri, 2019.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ. Comitê de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. **Guia prático para a comunicação não violenta**. Teresina: MPPI, 2020. Disponível em: https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2020/09/Ebook-Comunicac%C3%A7a%C3%A3o-Na%C3%83o-Violenta_MPPI-1-1-1.pdf. Acesso em: 5 jun. 2024.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta:** técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, M. B. **Vivendo a comunicação não violenta:** como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz. Tradução de Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

SILVA, L. **Introdução à comunicação não violenta e à mediação de conflitos em ouvidorias**. Recife: Cefospe, 2020. Disponível em: https://www.egape.pe.gov.br/images/media/1665420393_Apostila%20Introduo%20a%20Comunicao%20no%20Violenta.pdf. Acesso em: 10 maio 2024.

REDE DE APOIO
CULTURA DE PAZ E DIREITOS
HUMANOS

Marília Freitas Lima

O direito à paz é um direito humano fundamental, ligado ao direito de fraternidade, e considerado pelas normas internacionais desde a promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948, que estabeleceu em seu preâmbulo: "considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo".

Nas palavras do jurista Paulo Bonavides (2008, p. 86): "a concretização e observância desses direitos humaniza a comunhão social, tempera e ameniza as relações de poder; e faz o fardo da autoridade pesar menos sobre os foros da cidadania". Nesse sentido, a busca pela paz reforça a cidadania global.

No Brasil, um importante documento norteador da implementação dos direitos humanos é o PNDH-3 (Plano Nacional de Direitos Humanos), criado pelo Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009. No prefácio da edição de lançamento do citado plano, o ministro da, então, Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, Paulo Vannuchi, destaca a paz como um objetivo contínuo a ser buscado: "os princípios históricos dos Direitos Humanos são orientados pela afirmação do respeito ao outro e pela busca permanente da paz. **Paz que, em qualquer contexto, sempre tem seus fundamentos na justiça, na igualdade e na liberdade**" (Brasil, 2009, p. 15, grifos nossos).

INTERNACIONAL

Declaração sobre o Direito dos Povos à Paz

A Declaração sobre o Direito dos Povos à Paz foi adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas por meio da Resolução 39/11, de 12 de novembro de 1984. O documento reafirma que a manutenção da paz e da segurança internacional é um princípio fundamental e reconhece como dever de todos os Estados garantir que os povos vivam em paz.

A Declaração, por meio de seus quatro artigos:

1. Proclama solenemente que os povos de nosso planeta têm o direito sagrado à paz;
2. Declara solenemente que proteger o direito dos povos à paz e promover sua realização é uma obrigação fundamental de todo Estado;
3. Reitera que para assegurar o exercício do direito dos povos à paz é necessário que a política dos Estados esteja orientada à eliminação da ameaça de guerra, especialmente da guerra nuclear, à renúncia do uso da força nas relações internacionais e ao acordo pacífico das controvérsias internacionais por meios pacíficos de acordo com a Carta das Nações Unidas;
4. Apela para que todos os Estados e todas as organizações internacionais contribuam com todos os meios para assegurar o exercício do direito dos povos à paz mediante a adoção de medidas pertinentes nos planos nacional e internacional (Unicef, 1984, não paginado).

NACIONAL

O **PNDH-3**, em sua Diretriz 17 – Promoção de um sistema de justiça mais acessível, ágil e efetivo, para o conhecimento, a garantia e a defesa dos direitos –, estabelece como Objetivo Estratégico III a utilização de modelos alternativos de solução de conflitos. As principais ações estratégicas são:

- a) Fomentar iniciativas de mediação e conciliação, estimulando a resolução de conflitos por meios autocompositivos, voltados à maior pacificação social e menor judicialização;
- b) Fortalecer a criação de núcleos de justiça comunitária, em articulação com os estados, o Distrito Federal e os municípios, e apoiar o financiamento de infraestrutura e de capacitação;
- c) Capacitar lideranças comunitárias acerca de instrumentos e técnicas de mediação comunitária, incentivando a resolução de conflitos nas próprias comunidades;
- d) Incentivar projetos pilotos de Justiça Restaurativa, como forma de analisar seu impacto e sua aplicabilidade no sistema jurídico brasileiro;
- e) Estimular e ampliar experiências voltadas para a solução de conflitos por meio da mediação comunitária e dos Centros de Referência em Direitos Humanos, especialmente em áreas de baixo índice de desenvolvimento humano (IDH) e com dificuldades de acesso a serviços públicos (Brasil, 2009, p. 144-145).

Além da previsão legal mencionada acima, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125/2010, que trata da política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Em destaque, há duas justificativas importantes para a promoção da cultura de paz. A primeira é o estabelecimento de uma política de incentivo contínuo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios. A segunda é o reconhecimento da conciliação e da mediação como instrumentos efetivos de pacificação social, além de soluções e prevenção de litígios.

Posteriormente a essa movimentação jurídica, foi aprovada a Lei nº 13.140/2015, que especifica a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e estabelece a possibilidade de autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Mediação é a atividade técnica realizada por um terceiro imparcial, sem poder decisório. O mediador é uma pessoa escolhida ou aceita pelas partes, que auxiliará e estimulará a identificação e o desenvolvimento de soluções consensuais para a controvérsia.

Conforme o art. 2º da referida Lei, são princípios orientadores da mediação: a) imparcialidade do mediador; b) isonomia entre as partes; c) oralidade; d) informalidade; e) autonomia da vontade das partes; f) busca do consenso; g) confidencialidade; h) boa-fé (Brasil, 2015),

Quem pode ser mediador?

O mediador pode ser designado pelo tribunal, quando se trata de processo judicial, ou escolhido pelas partes.

O mediador é um facilitador da resolução do conflito, conduzindo a comunicação entre as partes, buscando o consenso.

Pode ser mediador extrajudicial: a pessoa maior e capaz, que tenha a confiança das partes e que seja capacitada para fazer mediação independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, o nele inscrever-se.

Conciliação também é um método de resolução de conflitos que envolve a atuação de um terceiro. Diferentemente da mediação, em que as partes apresentam suas próprias soluções e o mediador facilita o diálogo, o conciliador participa maisativamente, incentivando o acordo e sugerindo possíveis soluções.

O art. 165 do Código de Processo Civil apresenta a diferenciação entre as duas possibilidades de composição:

§ 2º O **conciliador**, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O **mediador**, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (Brasil, 2015).

Os/as conciliadores/as e mediadores/as podem ser escolhidos/as extrajudicialmente pelas partes, por meio de câmaras privadas de conciliação e mediação, ou selecionados em cadastro nacional e em cadastro de tribunais de justiça ou tribunais regionais federais, para atuação em processos judiciais. Para tanto, é mantido um registro dos profissionais habilitados, com a indicação da área de atuação profissional.

Para atuar na composição judicial, há o requisito da capacitação mínima, obtida por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo CNJ² em conjunto com o Ministério da Justiça. O conciliador ou mediador, de posse do respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunais de justiça ou tribunais regionais federais.

A **arbitragem** é um método de resolução de conflitos focado em dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis³. Prevista pela Lei nº 9.307/1996, permite que as partes escolham o juiz arbitral por meio de uma cláusula contratual chamada “convenção de arbitragem”.

² Saiba mais em: **Quero ser um conciliador/mediador**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/quero-ser-um-conciliador-ediador/#text=Para%20atuar%20como%20mediador%20judicial,11%20da%20Lei%20on>.

³ Direitos patrimoniais disponíveis são aqueles que o titular pode livremente dispor. Exemplos: descumprimento de contratos, disputas entre vizinhos, problemas entre sócios de uma empresa etc.

Nessa possibilidade, as partes definirão uma pessoa ou entidade privada para solucionar o conflito, sem a participação do Poder Judiciário. O árbitro é a pessoa indicada pelas partes para decidir a disputa, e o procedimento adotado segue o estabelecido pelo órgão especializado – a Câmara Arbitral. A sentença arbitral tem o mesmo efeito jurídico que a sentença judicial, tornando-se obrigatória para as partes.

Uso de métodos de mediação de conflitos em ambientes escolares

A mediação de conflitos é uma abordagem eficaz para a resolução de disputas no ambiente educacional. Por meio de práticas restaurativas, busca-se melhorar a convivência na comunidade escolar e promover a transição de uma cultura de violência para uma cultura de paz, o que, consequentemente, melhora o processo de ensino-aprendizagem (Couto; Monteiro, 2021).

Em 2023, o CNJ instituiu o Ano da Justiça Restaurativa nas Escolas, um movimento que incentivou a capacitação de profissionais de justiça, gestores/as escolares e professores/as em iniciativas voltadas para a melhoria do ambiente escolar. Cada Tribunal de Justiça, dentro de sua autonomia, criou programas e convênios com as estruturas educacionais locais para implementar a metodologia da justiça restaurativa.

Outro exemplo de mediação de conflitos escolares é o adotado pela prefeitura de Petrópolis/RJ, por meio do Programa Municipal de Pacificação Restaurativa "Petrópolis da Paz", instituído pela Lei Municipal nº 7.532, de 17 de agosto de 2017. Esse programa, juntamente com o Projeto de Mediação Comunitária, desenvolve o Projeto de Mediação Escolar, que tem como princípio "atenuar as relações conflituosas nas escolas da rede municipal como política pública indispensável para a implementação e manutenção efetiva da cultura de paz nas escolas" (Petrópolis, 2017, p. 4).

A **mediação escolar** é uma modalidade que propõe uma relação cooperativa entre alunos/as e demais membros da comunidade escolar, por meio de “um processo cooperativo de gestão de conflitos, estruturado, voluntário e confidencial, no qual uma terceira pessoa – o mediador –, por meio de técnicas específicas de escuta e comunicação, apoia as partes, promove o diálogo e ajuda a encontrar soluções justas e satisfatórias” (Petrópolis, 2017, p. 4).

O Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), em 2014, criou o “Guia Prático para Educadores: Diálogos e Mediações de Conflitos nas Escolas”. O documento comprehende que o ambiente escolar é uma “projeção das experiências relacionais entre alunos, pais e educadores, e desta comunidade escolar com o mundo em seu entorno”, e que “são essas experiências e vivências diárias que permitem perceber o lugar do outro, a existência de limites – por vezes afrouxados no trato familiar – e a tolerância com aquele que não espelha nem compartilha dos mesmos valores e gostos” (CNMP, 2014, p. 5).

Além de ser um manual com informações para profissionais da educação, o documento também reafirma o compromisso do Ministério Público não apenas com ações judiciais repressivas, mas também com ações preventivas, por meio da formação e capacitação da comunidade, validando a escola como “um local privilegiado para a propagação de valores” e que “uma cultura de paz é fundamental para uma formação mais cidadã das nossas crianças e jovens” (CNMP, 2014, p. 7).

As Defensorias Públicas estaduais, dentro de suas respectivas atuações, promovem projetos específicos para apoiar as escolas na busca por um ambiente mais harmonioso. Embora não seja possível relatar todos, seguem abaixo alguns exemplos:

Defensoria Pública do Rio Grande do Sul: Cartilha “Violência nas Escolas: Tô Fora!”. A publicação destaca tipos comuns de violência e formas de preveni-la nas escolas.

[Clique e saiba mais](#)



Defensoria Pública de Minas Gerais: Cartilha “Diga Não ao Bullying. Zoação não é brincadeira”. A publicação traz informações sobre essa prática.

[Clique e saiba mais](#)



Defensoria Pública do Tocantins: Projeto “Defensoria Pública nas Escolas”, que visa promover a educação em direitos junto à comunidade escolar e odiálogo entre pais e estudantes no combate ao *bullying*.

[Clique e saiba mais](#)



CANAIS DE APOIO

DISQUE 100 – Disque Direitos Humanos – serviço disponibilizado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados. As ligações podem ser feitas de todo o Brasil, de qualquer telefone fixo ou móvel, por meio de discagem direta e gratuita.

Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) – Formação de Mediadores: <https://www.enfam.jus.br/mediacao/>.

Escola Nacional de Prevenção e Solução de Conflitos (ENAPRES) – capacitações, treinamentos, cursos, materiais pedagógicos e didáticos sobre prevenção e solução de conflito: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-cursos-na-escola-nacional-de-prevencao-e-solucao-de-conflitos>.

Referências

BRASIL. **Lei nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009.** Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3. Brasília, DF, 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm. Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Dispõe sobre a arbitragem. Brasília, DF, 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, DF, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm?origin=instituicao. Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República. **Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3).** Brasília, DF: SEDH/PR. Disponível em: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/NHRA/Brazil2009_portuguese.pdf. Acesso em: 25 ago. 2024.

BONAVIDES, P. A quinta geração de direitos fundamentais. **Direitos Fundamentais & Justiça**, Belo Horizonte, n. 3, p. 82-93, abr./jun. 2008. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/534/127>. Acesso em: 25 ago. 2024.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. CNJ estimula tribunais na implantação da Justiça Restaurativa nas escolas. **Agência CNJ de Notícias**, 20 jul. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-estimula-tribunais-na-implantacao-da-justica-restaurativa-nas-escolas/>. Acesso em: 25 ago. 2024.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf. Acesso em: 25 ago. 2024.

CNMP – Conselho Nacional do Ministério Público. **Diálogos e mediação de conflitos nas escolas**: guia prático para educadores. Brasília, 2014. Disponível:
https://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Comissoes/CS_CCEAP/Di%C3%A1logos_e_Media%C3%A7%C3%A3o_de_Conflitos_nas_Escolas_-_Guia_Pr%C3%A1tico_para_Educadores.pdf. Acesso em: 28 ago. 2024.

COUTO, L. M.; MONTEIRO, E. S. Mediação escolar como ferramenta na resolução de conflitos no espaço educacional. **Revista Educação Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, nº 16, maio 2021. Disponível em:
<https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/16/mediacao-escolar-como-ferramenta-na-resolucao-de-conflitos-no-espaco-educacional>. Acesso em: 28 ago. 2024.

PETRÓPOLIS. Programa Municipal de Pacificação Restaurativa – Petrópolis da Paz. **Projeto Mediação Escolar**. 2020. Disponível em:<https://web3.petropolis.rj.gov.br/petropolisdapaz/arquivos/projeto-mediacao-escolar.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2024.

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância. **Declaração sobre o Direito dos Povos à Paz**. 1984. Disponível em:
<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-sobre-o-direito-dos-povos-a-paz#:~:text=Proclama%20solemnemente%20que%20os%20povos,3>. Acesso em: 28 ago. 2024.

SOBRE OS AUTORES

Frank José Silveira Miranda

Doutor em Ciências Médicas pela Universidade Estadual de Campinas; professor da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Uberlândia; enfermeiro, psicólogo, experiência em Atenção Primária à Saúde, atuando principalmente nos seguintes temas: Comunicação Não Violenta, Cultura de paz e mediação de Conflitos.

Marília Freitas Lima

Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense (UFF); Mestre em Direito Público pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU) professora efetiva do curso de Direito do Centro Universitário de Goiatuba (UniCerrado); advogada com atuação em Direitos Humanos, Direito das Mulheres, Direito Processual Penal e Direito Penal.