ATENDIMENTOS SOCIOPEDAGÓGICOS: INDICADORES DOS VÍNCULOS DE CONFIANÇA SOB O OLHAR DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

GIANNA SPADOTE[1], ADELINA NOVAES[2]

[1] Gianna Spadote é Mestranda, Universidade da cidade de São Paulo, Pós-Graduada em Direito Educacional, CEUCLAR Batatais, e Graduada em Pedagogia, FEI-Ituverava. Atua como Pedagoga na Coordenadoria Sociopedagógica do IFSP Campus Capivari.
[2] Adelina Novaes é pesquisadora do Departamento de Pesquisas Educacionais da Fundação Carlos Chagas e docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Educação e do Programa de Mestrado Profissional Formação de Gestores Educacionais, ambos da Universidade Cidade de São Paulo.

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 7.08.00.00-6 Educação

RESUMO: O conceito de vínculo de confiança, oriundo da proposta de Comunicação Não Violenta de Marshall Rosemberg, orientou o olhar deste estudo acerca das origens das solicitações para os atendimentos realizados pela Coordenadoria Sociopedagógica (CSP). A CSP é um diferencial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), e é composta por uma equipe multidisciplinar. No que concerne aos atendimentos pedagógico, psicológico e social, compreende-se que as ações da CSP sejam sustentadas por vínculos de confiança. Para o estudo, foi composto um *corpus* de dados a partir de consulta realizada no Sistema Único de Administração Pública do IFSP, Campus Capivari. O levantamento da origem dos registros de solicitações de atendimentos sociopedagógicos evidencia que a abertura dessas solicitações não se concentra somente nas profissionais da equipe CSP, e nos docentes, mas tem uma participação considerável da Direção Geral e Direção de Ensino.

PALAVRAS-CHAVE: educação; confiança, comunicação não violenta.

SOCIOPEDAGOGICAL SERVICES: INDICATORS OF TRUST BONDS FROM THE VIEW OF NON-VIOLENT COMMUNICATION

ABSTRACT: The concept of a bond of trust, originating from Marshall Rosemberg's Non-Violent Communication proposal, guided this study's view of the origins of requests for services provided by the Socio-Pedagogical Coordination (CSP). CSP is a differential of the Federal Institute of Education, Science and Technology of São Paulo (IFSP), and is made up of a multidisciplinary team. Regarding pedagogical, psychological and social care, it is understood that CSP's actions are supported by bonds of trust. For the study, a corpus of data was composed from a consultation carried out in the IFSP's Unified Public Administration System, Campus Capivari. The survey of the origin of records of requests for socio-pedagogical services shows that the opening of these requests is not only concentrated on professionals from the CSP team,

and teachers, but has considerable participation from the General Directorate and Teaching Directorate.

KEYWORDS: education; trust, non-violent communication.

INTRODUÇÃO

O conceito de confiança apregoado por Rosemberg (2021), no contexto da Comunicação Não Violenta (CNV), conduziu o olhar deste estudo, que tomou como base um *Corpus* de dados extraído do Sistema Único de Administração Pública (SUAP), no contexto do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), Campus Capivari.

A CNV consiste em um referencial teórico que favorece a reflexão sobre a importância da comunicação nas relações sociais. Nesse sentido, Rosemberg (2021) afirma que pôde constatar em diversas ocasiões que, a partir do momento em que as pessoas começam a conversar sobre o que necessitam, ao invés de falarem do que está errado com as outras pessoas (julgamento ou crítica), aumenta-se a possibilidade de encontrarem maneiras de atender às necessidades de ambos os lados. Nesse processo, para que um vínculo de confiança seja estabelecido, precisamos comunicar nossas necessidades e pedidos de maneira que as outras pessoas possam entender com nitidez, a fim de evitar interpretações equivocadas.

Por outro lado, pessoas que comunicam suas necessidades com confiança esperam uma receptividade isenta de críticas e julgamentos, mas mostrar vulnerabilidade pode ser um obstáculo para muitos. Segundo Rosemberg (2021), a confiança é uma necessidade básica que todos compartilhamos, ela está classificada como um tipo de interdependência, e faz parte de um grupo de atributos que inclui como necessidades básicas e interdependentes: o amor, a aceitação, o apoio, a compreensão, a empatia, o respeito, a sinceridade e a segurança emocional dentre outros (Rosemberg, 2021, p. 76).

Considerando que interdependência significa estado ou qualidade de duas pessoas ligadas entre si por uma recíproca dependência em virtude da qual realizam as mesmas finalidades por auxílio mútuo (Dicionário Online de Português, 2024), todas as necessidades listadas por Rosemberg (2021) vão ao encontro de uma comunicação que promova a paz e a compaixão, com o principal objetivo de atingir a meta da não violência.

O ambiente escolar oferece desafios para uma CNV, uma vez que situações cotidianas incluem julgamentos, críticas, divergência de ideias ou diferenças de opiniões. Soma-se a isso o fato de que, para serem aprovados, os estudantes precisam passar por diversas avaliações, e conviver em um local que, em várias ocasiões, incentiva a competição entre eles.

> Julgamentos, críticas, avaliações e interpretações dos outros são todas expressões dissociadas de nossas necessidades e valores. Quando os outros ouvem críticas, tendem a empregar energia na autodefesa ou no contra-ataque. Quanto mais diretamente pudermos ligar os sentimentos às necessidades, mais fácil será para os outros reagir com compaixão. (Rosemberg, 2021, p. 83).

A CNV necessita da presença de quatro componentes no emprego de sua técnica, são eles: 1) observações - aquilo que observamos e que nos afeta, 2) sentimentos - que são gerados em relação ao que observamos, 3) necessidades – que envolvem valores, sentimentos e desejos, e 4) pedidos – o que solicitamos para enriquecer nossa vida (Rosemberg, 2021, p.23).

Para a obtenção de bons resultados nos atendimentos aos estudantes pela CSP, é necessário estabelecer um vínculo de confiança com os mesmos, mas também com a comunidade acadêmica, pois ela também é fonte de informações que permitem realizar os atendimentos e fazer os acompanhamentos dos estudantes.

A seguir vamos refletir sobre as origens das solicitações de atendimentos da CSP, que é um importante diferencial do IFSP em relação a outras escolas públicas, por ser composta por uma equipe multidisciplinar.

MATERIAL E MÉTODOS

O *corpus* considerado no presente estudo foi composto por 182 solicitações de atendimentos à CSP, e os dados foram extraídos do SUAP (IFSP – Campus Capivari) para o período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de agosto de 2024. Os dados foram considerados à luz da noção de vínculo de confiança (Rosemberg, 2021), quando buscou-se uma compreensão do fluxo que gera os atendimentos aos estudantes e de possíveis efeitos nos trabalhos realizados pela coordenadoria em questão.

No IFSP – Campus Capivari, a CSP é composta por uma equipe multiprofissional de ação interdisciplinar, que trabalha concomitante e simultaneamente, e que conta com duas Pedagogas, (sendo que uma está em licença capacitação), uma Técnica em Assuntos Educacionais (TAE), uma Psicóloga e uma Assistente Social. Para as solicitações de atendimento aos estudantes, os servidores utilizam o SUAP. Do relatório emitido por este sistema consta a quantidade de atendimentos, bem como a origem das solicitações.

Ao encaminhar um discente para atendimento, é possível marcar mais de uma opção nos campos do SUAP, por exemplo: 1) Orientação Educacional – Pedagogia e TAE, e 2) Orientação Educacional – Psicologia para o mesmo estudante. Neste estudo foi analisada a origem das solicitações de atendimento por tipo (psicológico, pedagógico e social), independente se o mesmo estudante foi atendido.

Para se realizar uma solicitação de atendimento sociopedagógico para um estudante é necessário: 1) observar um estudante e a partir daí decidir que há uma necessidade de atendimento e fazer a solicitação no SUAP; 2) ser procurado por um estudante que solicita atendimento sociopedagógico e, a partir daí, fazer a solicitação no SUAP ou; 3) ser procurado por um colega servidor que não sabe abrir uma solicitação de atendimento no SUAP e assim fazer a solicitação por ele para que um estudante seja devidamente atendido. Essas são situações que podem ocorrer para a abertura de uma solicitação de atendimento para estudantes por qualquer profissional da equipe da CSP. Todos os servidores do Campus podem fazer uma solicitação de atendimento, visto que todos possuem acesso ao SUAP, da mesma forma que uma profissional da CSP pode identificar a necessidade de um atendimento. Isso justifica o fato de todos os servidores serem habilitados para abrir uma solicitação de atendimento pela equipe da CSP. A simples abertura para uma averiguação pode ser feita como forma de acompanhamento ou sondagem de uma necessidade a ser revelada em um primeiro atendimento.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da consulta feita ao SUAP, foi elaborado um *corpus* de dados que permitiu identificar as origens das solicitações de atendimentos. Da Tabela 1 consta o total de solicitações por tipo, no intervalo de 01 de janeiro de 2024 a 31 de agosto de 2024. Na Tabela 2 é possível observar a quantidade total de solicitações por tipo e origem, para o mesmo intervalo temporal.

TABELA 1. Total de solicitações por tipo de atendimento de 01 de janeiro de 2024 a 31 de agosto de 2024.

Tipos de solicitação de atendimentos	***f***
Atendimento Pedagogia e TAE	127
Atendimento Psicologia	35
Atendimento- Serviço Social	20

Fonte: As autoras (2024).

Na Tabela 1, é possível observar que a maior quantidade de registros de solicitações para atendimentos se refere ao acompanhamento pedagógico (*f=127),* seguido de psicológico (*f=35)* e por fim, os atendimentos sociais (*f=20).*Cabe explicar que os estudantes que são considerados vulneráveis, e portanto necessitam de ajuda financeira para se manterem nos estudos, têm a oportunidade de se inscrever por meio de edital no início do ano e também no segundo semestre, e, a partir daí, se forem classificados, serão beneficiados por auxílio financeiro. Os estudantes atendidos por registro no SUAP são aqueles que não participaram do edital ou que passaram a necessitar de auxílio estudantil fora do prazo de inscrição.

TABELA 2. Total de solicitações por origem e tipo, de 01 de janeiro de 2024 a 31 de agosto de 2024.

Solicitação para atendimentos	**Pedagogia e TAE**	**Psicologia**	**Serviço Social**
Direção Geral	21	12	13
Direção de Ensino	19	01	01
Docentes	24	05	02
CAE – Coord. Apoio ao	04	--	--
Ensino	59	16	04
Profissionais Pedagogia e	--	01	--
TAE	--	--	--
Profissional Psicologia			
Profissional Serviço Social			

Fonte: As autoras (2024).

Da Tabela 2 é possível depreender que a maior frequência de registro para atendimento pedagógico (*f=59),* bem como psicológico (*f=16),* tem sua origem em solicitações realizadas pela Pedagoga em atividade e pela TAE. As Pedagogas e a TAE também fizeram registros solicitando atendimento Social (*f=4)* para os estudantes. Ainda sobre os atendimentos Pedagógicos, há um número expressivo de solicitações registradas pela Direção Geral (*f=21)* e pela Direção de Ensino do Campus Capivari (*f=19)* que, quando somados, totalizam frequência

maior do que as registradas pelos docentes (*f=24).* Os 4 registros da Coordenadoria de Apoio ao Educando (CAE) foram para atendimento pedagógico em decorrência de atendimento disciplinar, em cumprimento ao Regimento Disciplinar Discente (RDD). A Psicóloga recebeu 16 registros de solicitações para atendimento das colegas Pedagoga e TAE, 12 registros de solicitações para atendimento da Direção Geral, 1 registro de solicitação da Direção de Ensino e 5 registros de solicitação de atendimento pelos docentes. Mais uma vez os registros da Direção Geral e da Direção de Ensino (*f=13)* superam os registros docentes.

E por fim, os registros de solicitação para atendimento com a Assistente Social foram realizados, em sua maioria (*f=13),* pela Direção Geral. A Assistente Social não registrou nenhuma solicitação para atendimento, e nem para outros atendimentos. A Psicóloga fez um registro para seu próprio atendimento e nenhum para os outros atendimentos.

Destaca-se que a equipe da CSP faz levantamento de rendimento escolar (boletim) e recebe os apontamentos dos docentes durante os conselhos pedagógicos para posterior atendimentos dos estudantes, assim os docentes sabem que, a partir de seus relatos nos conselhos de classe, os estudantes serão atendidos. Estas aberturas das solicitações no SUAP são feitas por membros da própria CSP, e isso reflete em um fluxo periódico de solicitações e atendimentos. É comum, logo após os conselhos de classe, haver vários registros de atendimentos de estudantes no SUAP, todos solicitados por profissionais da equipe da CSP.

Como pode-se observar na Tabela 1, a maior parte de atendimentos é realizada para acompanhamento pedagógico. Observa-se que a Pedagoga e a TAE solicitaram outros tipos de atendimentos (psicológico e social), mas nem a psicóloga nem a assistente social solicitaram atendimento pedagógico.

CONCLUSÕES

O levantamento da origem dos registros de solicitações de atendimentos sociopedagógicos evidencia que a abertura dessas solicitações não se concentra somente nas profissionais da equipe CSP, e nos docentes, mas tem uma participação considerável da Direção Geral e Direção de Ensino. As solicitações realizadas pela Direção Geral e Direção de Ensino se destacaram, em especial, a partir da consideração dos propósitos da CSP e da expectativa de que sejam os docentes e sobretudo as profissionais da coordenadoria as principais fontes de abertura de solicitações de atendimentos, haja vista seu contato mais próximo com os estudantes.

Um dos processos importantes na CNV é a autoavaliação, é a partir dele que podemos identificar resultados e almejar melhorá-los. Como desejamos que todos os nossos atos levem ao enriquecimento da vida, é fundamental saber avaliar os eventos e as condições de um modo que nos ajude a aprender a fazer escolhas que nos sirvam (Rosemberg, 2021).

Considerando exclusivamente a noção de vínculo de confiança debatido por Rosemberg (2021) no âmbito da CNV, e que são os docentes que estão mais próximos aos estudantes, levanta-se, para análises futuras, hipóteses acerca das razões pelas quais a Direção Geral em companhia da Direção de Ensino solicitarem um total de 67 atendimentos. Foram elaboradas as seguintes possibilidades para esta alta frequência, relacionadas ao vínculo de confiança direto da direção: (a) com os estudantes; (b) com os docentes que não fazem seus próprios registros no SUAP; (c) com os outros servidores que não fazem seus próprios registros no SUAP.

Assim, o estudo permitiu identificar pistas para se pensar acerca dos vínculos de confiança (Rosemberg, 2021) no que concerne especificamente aos atendimentos realizados pela CSP, e que podem favorecer um alcance maior das necessidades diretas dos estudantes, bem como de toda a comunidade acadêmica, haja vista a relevância desta coordenadoria que

imprime diferencial aos Institutos Federais, por dedicar-se de maneira interdisciplinar a questões tão caras ao cotidiano educacional.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Spadote, G.A.F.G. Contribuiu com a elaboração do texto, levantamento de dados, revisão do texto, e aprovou a versão submetida.

Novaes, Adelina. Contribuiu com a elaboração do texto, revisão do trabalho e aprovou a versão submetida.

Todos os autores contribuíram com a revisão do trabalho e aprovaram a versão submetida.

AGRADECIMENTOS

A todos que trabalham em prol de uma educação colaborativa e edificadora, e que buscam uma convivência pacífica por meio de uma comunicação não violenta.

LISTA DE ABREVIAÇÕES

CAE – Coordenadoria de Apoio ao Ensino
CNV – Comunicação Não Violenta
CSP – Coordenadoria Sociopedagógica
IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
RDD – Regime Disciplinar Discente
SUAP – Sistema Único da Administração Pública
TAE – Técnica em Assuntos Educacionais

REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria Normativa Nº 60/2022-RET/IFSP, de 4 de agosto de 2022. Aprova o Regimento Disciplinar Discente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo e revoga a Resolução Nº 10/2017, de 07 de março de 2017 e a Instrução Normativa PRE/IFSP Nº 002, de 02 de junho de 2017.

BRASIL. Resolução Nº 138/2014-RET/IFSP, de 4 de novembro de 2014. Aprova o Regulamento da Coordenadoria Sociopedagógica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

INTERDEPENDÊNCIA In.: Dicio; Dicionário Online de Português. Definições de Oxford languages. Disponível em: google.com.br. Acesso em: 22/10/2024.

ROSENBERG, B. Marshall. Comunicação não violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Àgora, 2021.