

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
UNIDADE DE PÓS-GRADUAÇÃO, EXTENSÃO E PESQUISA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO  
PROFISSIONAL

JOSÉ CARLOS DE MEDEIROS

**O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES  
INTERGERACIONAIS NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TÉCNICA**

São Paulo

Março/2024

JOSÉ CARLOS DE MEDEIROS

**O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES  
INTERGERACIONAIS NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TÉCNICA**

Dissertação apresentada como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, no Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional.

Área de Concentração: Pesquisa: Formação do Formador.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Kanaane.

São Paulo

Março/2024

FICHA ELABORADA PELA BIBLIOTECA NELSON ALVES VIANA  
FATEC-SP / CPS CRB8-10894

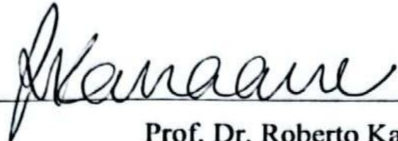
M488p Medeiros, José Carlos de  
O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica / José Carlos de Medeiros. – São Paulo: CPS, 2024.  
117 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Kanaane  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional) – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2024.

1. Educação profissional. 2. Relações interpessoais. 3. Relações intergeracionais. 4. Conflitos. 5. Comunicação. I. Kanaane, Roberto. II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. III. Título.

JOSÉ CARLOS DE MEDEIROS


O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES INTERGERACIONAIS NA  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TÉCNICA



---

Prof. Dr. Roberto Kanaane

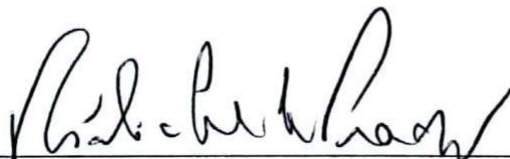
Orientador - CEETEPS



---

Prof. Dra. Adriana Aparecida de Lima Terçariol

Examinadora Externa - UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO - UNINOVE



---

Prof. Dra. Rosália Maria Netto Prados

Examinadora Interna - CEETEPS

São Paulo, 26 de março de 2024

Aos meus pais e irmã,

À Julie,

Ao Felipe e ao Tiago:

As mais importantes gerações da minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Diversas pessoas me apoiaram no percurso da realização deste trabalho.

Desejo manifestar o meu mais profundo agradecimento ao Professor Dr. Roberto Kanaane, enquanto orientador do presente estudo, pelo modo paciente e encorajante com que me acompanhou ao longo das diversas etapas deste projeto, na exigência do rigor conceitual e metodológico, proporcionando-me um enriquecimento pessoal e profissional, ao qual aliou sempre o melhor do seu excepcional relacionamento e amizade.

Minha gratidão à amiga Ma. Rose Aparecida de França e ao amigo e companheiro de turma Wagner Antonio Rodrigues Vieira, pela fundamental ajuda e apoio para conclusão das pesquisas de campo.

Aos professores que compuseram minha banca de defesa: Profa. Dra. Adriana Ap. de Lima Terçariol e Profa. Dra. Rosalia M. N. Prados, gratidão pelas valiosas contribuições e, principalmente, pela empatia e respeito que tiveram para comigo e pelo meu projeto.

Ao Prof. Dr. Garabed Kenchian, minha gratidão pelo apoio e disponibilidade na construção das pesquisas, cálculos estatísticos e finalização do trabalho.

À Profa. Dra. Denise Maria Martins, pelos ensinamentos, pelas palavras encorajadoras, pela confiança desde sempre depositada em mim e nas minhas capacidades.

A todos os professores do Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, que, ao longo dos últimos dois anos, contribuíram com meus conhecimentos, os quais foram tão valiosos para que eu chegasse a esse momento. Todos serão sempre lembrados por mim. Obrigado!

Agradeço também às secretárias Débora e Vilma por toda a atenção e prontidão dispensadas a mim durante o curso para os assuntos acadêmicos.

Os meus sinceros agradecimentos vão também para todos os alunos e professores que voluntariamente participaram deste trabalho. Foi graças às suas disponibilidades para partilharem comigo as suas percepções sobre comunicação, relações interpessoais, relações intergeracionais e conflitos em sala de aula que este trabalho foi realizado.

“Comunicação líquida é clique, é laço.  
Comunicação humana é toque, é vínculo”.  
(Zygmunt Bauman, 1999).

## RESUMO

MEDEIROS, J. C. de. **O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica.** 117 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional) – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2024.

Este estudo foi desenvolvido junto ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, na área de Educação Profissional, vinculada à linha de pesquisa Formação do Formador, no projeto de pesquisa Ensino e Aprendizagem. Trata-se de um estudo sobre o impacto da comunicação no relacionamento intergeracional segundo a percepção de docentes e discentes em unidades de uma instituição de Educação Profissional e Técnica. O interesse por essa temática surgiu, a partir de experiências do pesquisador, enquanto aluno de uma faculdade de ensino tecnológico aos 55 anos e posteriormente como professor do ensino médio técnico modular em uma instituição de Ensino Profissional e Técnico. O presente estudo fundamenta-se nos aportes sobre comunicação, relacionamento interpessoal, relações intergeracionais, diversidade geracional, geração, administração e resolução de conflitos, tendo por base teóricos como Mainnheim, Grubb, Moscovici, Vygotsky, Jean Piaget, Torquato Rego, Ruiz, Vinha e Tognetta, Jakobson, Rahmat, Redorta, entre outros. Este trabalho teve por objetivo identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento discente/docente, destacando os possíveis motivos existentes para tais, caracterizar o perfil de discentes e docentes bem como estratégias e táticas de comunicação no relacionamento entre eles. A metodologia tratou de uma pesquisa de natureza aplicada, de abordagem “quali-quantitativa”, com caráter exploratório, descritivo e também de estudo de múltiplos casos. A partir disso, possibilitou-se apreender que a comunicação entre professor e aluno e alunos entre si, sob a ótica de ambos, impacta nas relações intergeracionais e interpessoais, na aprendizagem e na minimização e resolução de conflitos. Identificou-se ainda que as relações mais conflituosas são aquelas entre alunos, seguidas pela relação entre alunos e professores, com destaque para os conflitos de relações pessoais, de comunicação e de informação. A proposta de produto desta dissertação refere-se à aplicação de “Workshop Vivencial” com o objetivo de capacitar os sujeitos envolvidos a aplicarem metodologias de relações interpessoais e intergeracionais, elementos e processos de comunicação em grupo, técnicas de identificação, minimização e resolução de conflitos em sala de aula.

**Palavras-chave:** Educação Profissional; Relações Interpessoais; Relações Intergeracionais; Conflitos; Comunicação.



## ABSTRACT

MEDEIROS, J. C. de. **The communication process and intergenerational relationships in professional and technical education.** 117 f. Dissertation (Professional Master's Degree in Management and Development of Professional Education) – Paula Souza State Center for Technological Education, São Paulo, 2024.

This study was developed within the Professional Master's Program in Management and Development of Professional Education, at the Paula Souza State Center for Technological Education, in the area of Professional Education, linked to the Trainer Training research line, in the Teaching and Learning research project. This is a study on the impact of communication on intergenerational relationships according to the perception of teachers and students in units of a Professional and Technical Education institution. The interest in this topic arose from the researcher's experiences as a student at a technological education college at the age of 55 and later as a modular technical high school teacher at a Professional and Technical Education institution. The present study is based on studies on communication, interpersonal relationships, intergenerational relationships, generational diversity, generation, administration and conflict resolution, based on scholars such as Mainnheim, Grubb, Moscovici, Vygotsky, Jean Piaget, Torquato Rego, Ruiz, Vinha and Tognetta, Jakobson, Rahmat, Redorda, among others. This work aimed to identify the presence of intergenerational conflicts in the student/teacher relationship, highlighting possible reasons, characterizing the profile of students and teachers and characterizing communication strategies and tactics in the teacher/student relationship. The methodology involved research of an applied nature, with a “quali-quantitative” approach, with an exploratory, descriptive nature and study of multiple cases. This research made it possible to learn that communication in relationships between teacher and student and student among themselves, from the perspective of teachers and students, impacts intergenerational and interpersonal relationships, learning and the minimization and resolution of conflicts. It was also identified that the most conflictual relationships are those between students, followed by the relationship between students and teachers, with emphasis on conflicts in personal relationships, communication and information. The product proposal of this dissertation refers to the application of “Experiential Workshop” with the objective of enabling the subjects involved to apply methodologies of interpersonal and intergenerational relationships, elements and processes of group communication, techniques for identifying, minimizing and resolving conflicts in the classroom.

**Keywords:** Professional Education; Interpersonal Relations; Intergenerational Relations; Conflicts; Communication.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Elementos da Comunicação .....	24
<b>Quadro 2</b> – Tipos de Ruídos na Comunicação .....	32
<b>Quadro 3</b> – Influências e atributos geracionais .....	35
<b>Quadro 4</b> – Pontuação da Escala <i>Likert</i> .....	54
<b>Quadro 5</b> – Matriz de Amarração – Instrumento de pesquisa para os(as) alunos(as).....	55
<b>Quadro 6</b> – Matriz de Amarração – Instrumento de pesquisa para os(as) professores(as) .....	57
<b>Quadro 7</b> – Correlação entre as questões de discentes e docentes .....	61

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Dados socioeconômicos das regiões.....	60
<b>Tabela 2</b> – Caracterização dos discentes .....	62
<b>Tabela 3</b> – Interferência da comunicação: alunos/professores(as) - Discentes .....	63
<b>Tabela 4</b> – Interferência da comunicação: alunos/alunos - Discentes .....	64
<b>Tabela 5</b> – Adaptação da comunicação intergeracional – Discentes .....	65
<b>Tabela 6</b> – Compreensão da comunicação intergeracional – Discentes .....	65
<b>Tabela 7</b> – Relações geradoras de conflitos – Discentes .....	66
<b>Tabela 8</b> – Conflitos comuns: relação professores/alunos – Discentes .....	67
<b>Tabela 9</b> – Conflitos comuns: relação alunos/alunos – Discentes.....	68
<b>Tabela 10</b> – Fatores ou condições que levam ao conflito: relação aluno/aluno – Discentes...	69
<b>Tabela 11</b> – Fatores ou condições que levam ao conflito: relação professor/aluno – Discentes .....	70
<b>Tabela 12</b> – Minimização e resolução de conflitos através da comunicação – Discentes.....	71
<b>Tabela 13</b> – Prevenção e resolução de conflitos através da comunicação – Discentes .....	71
<b>Tabela 14</b> – Caracterização dos Docentes .....	72
<b>Tabela 15</b> – Interferência da comunicação: relação professores/alunos – Docentes.....	74
<b>Tabela 16</b> – Compreensão da comunicação intergeracional – Docentes.....	75
<b>Tabela 17</b> – Adaptação da comunicação intergeracional – Docentes.....	76
<b>Tabela 18</b> – Relações geradoras de conflitos – Docentes.....	77
<b>Tabela 19</b> – Conflitos comuns entre professores/alunos – Docentes .....	78
<b>Tabela 20</b> – Conflitos comuns entre alunos – Docentes.....	78
<b>Tabela 21</b> – Fatores que levam ao conflito – alunos/alunos – Docentes .....	80
<b>Tabela 22</b> – Fatores que levam ao conflito – professores/alunos – Docentes .....	80
<b>Tabela 23</b> – Minimização e resolução de conflitos através da Comunicação – Docentes .....	82
<b>Tabela 24</b> – Prevenção e resolução de conflitos através da Comunicação – Docentes.....	82

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – O processo da comunicação .....	22
<b>Figura 2</b> – Modelo Comunicativo de Torquato Rego (2002) .....	24
<b>Figura 3</b> – Comunicação não verbal .....	28
<b>Figura 4</b> – Fatores para a comunicação em sala de aula.....	49

## LISTA DE SIGLAS

CEETEPS	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
DP	Desvio Padrão
EPM	Erro Padrão da Média
EPT	Escola Profissional e Técnica
ETEC	Escola Técnica
FAT	Fundação de Apoio a Tecnologia
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
PIB	Produto Interno Bruto
SIMPROFI	Simpósio dos Programas de Mestrado Profissional

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>1 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>20</b>
1.1 O processo de comunicação no contexto educacional.....	20
1.1.1 Elementos da comunicação .....	23
1.1.2 Ruídos na Comunicação .....	31
<b>2 RELAÇÕES INTERGERACIONAIS.....</b>	<b>35</b>
<b>3 COMUNICAÇÃO INTERGERACIONAL .....</b>	<b>38</b>
<b>4 CONFLITOS PRESENTES NO AMBIENTE ESCOLAR .....</b>	<b>40</b>
4.1 Conflitos em sala de aula.....	40
4.2 Conflitos intergeracionais.....	43
4.3 Resolução de conflitos.....	44
4.4 Estratégias de comunicação em sala de aula .....	47
4.5 Interface entre comunicação e relações interpessoais .....	49
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>53</b>
5.1 Quanto ao método.....	53
5.2 Quanto às técnicas .....	53
5.3 Matriz de Amarração Metodológica.....	54
5.4 Amostra e <i>locus</i> de pesquisa.....	59
5.5 Sistemática de avaliação .....	59
<b>6 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>60</b>
6.1 Análise dos resultados .....	61
6.1.1 Análise dos dados referentes aos discentes .....	62
6.1.2 Análise dos dados referentes aos docentes .....	72
6.1.3 Interrelação entre a análise dos dados de discentes e docentes .....	82

<b>7 PRODUTO DE PESQUISA.....</b>	<b>85</b>
7.1 Proposta de Workshop Vivencial .....	85
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>89</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>92</b>
<b>MATERIAIS CONSULTADOS.....</b>	<b>98</b>
<b>APÊNDICE A – TERMO DE ASSENTIMENTO .....</b>	<b>99</b>
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS DISCENTES.....</b>	<b>100</b>
<b>APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA OS DOCENTES .....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXO A – PARECER DA COMISSÃO DE ÉTICA.....</b>	<b>113</b>
<b>ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO/DISCENTE .....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO/DOCENTE .....</b>	<b>115</b>

## **A trajetória do pesquisador**

O mestrando é docente de ensino médio profissional e técnico de escola técnica estadual na cidade de São Paulo. Possui graduação em Administração de Empresas (1993) e Gestão de Turismo (2019) e especializações em Docência no Ensino Superior (2018) e Psicologia Organizacional (1997).

O pesquisador atuou no mundo corporativo por mais de 40 anos, sendo 21 deles (1994 a 2015) exercendo funções de gestão nos diversos subsistemas de Recursos Humanos em uma multinacional da indústria automobilística. Em 2018, iniciou a carreira de professor de ensino médio e técnico em uma Instituição de Ensino Profissional Tecnológico no estado de São Paulo, ministrando disciplinas nas áreas de Administração de Empresas, Administração de Marketing e Recursos Humanos.

O projeto de dissertação “O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica” nasceu de vivências presenciadas em sala de aula, quando era aluno do curso de Gestão de Turismo, aos 55 anos, em uma Faculdade de Ensino Tecnológico, e posteriormente como professor, quando pôde presenciar conflitos entre professores e alunos e de alunos entre si. Destaca-se como um evento importante uma situação na qual um aluno do curso técnico em Administração de Empresas (modular) interrompeu a aula, questionando a validade de um conteúdo apresentado pelo pesquisador sobre as Teorias da Administração (Taylor, Fayol, Mayo, entre outras) para as empresas atuais. O aluno, de maneira incisiva, argumentou que tais teorias foram desenvolvidas no início do século XX e que as atuais empresas estavam na era da tecnologia e, por isso, tais estudos não mais se adequavam às atuais empresas do mercado. Mesmo tendo argumentado que as Teorias da Administração ainda possuem uma série de métodos, processos e procedimentos utilizados em todas as organizações, pois estabelecem métodos de produção, administração organizacional e qualidade de vida para os trabalhadores, independentemente do ramo de atuação, o aluno permaneceu questionando o porquê, em pleno século XXI, deveria estudar algo com mais de 100 anos.

Esse incidente mencionado, entre outros de relevância, mobilizou o pesquisador a apreender os fatores que direta e/ou indiretamente estão presentes no contexto de sala de aula, levando-o a buscar alternativas de ação que pudessem contribuir para a sua prática docente, assim como para a compreensão e intervenção junto aos discentes.

Nesse sentido, o pesquisador ingressou no programa de mestrado profissional em



Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional da unidade de Pós-Graduação do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CEETEPS) com um pré-projeto em Ensino e Aprendizagem na linha de pesquisa Formação do Formador, que buscava entender o processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica, analisando o processo de comunicação no relacionamento intergeracional segundo a percepção de professores e alunos e identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento professor/aluno e alunos entre si. Essa abordagem mobilizou o pesquisador no intuito de aprender reflexivamente sobre os construtos: comunicação, relações intergeracionais e os conflitos decorrentes delas. Como discente, cursou, no programa de mestrado em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, cinco disciplinas para aprimorar suas competências como pesquisador: Metodologia da Pesquisa em Educação Profissional; Sociedade, Trabalho e Educação; Psicologia do Adulto; Aprendizagem Organizacional e Educação Corporativa; e Tecnologias Aplicadas a Educação Profissional.

A fim de ampliar os conhecimentos nas diversas disciplinas ofertadas pelo mestrado em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, participou de diversos cursos e workshops de extensão, os quais, além da participação de professores e alunos de outras linhas de pesquisa, contaram com a presença de mestres, professores e alunos de diversas instituições de São Paulo e de outros estados. Participou das edições XVII e XVIII do SIMPROFI (Simpósio dos Programas de Mestrado Profissional) em 2022 e 2023, respectivamente, com dois artigos aceitos relacionados à temática da dissertação.

## INTRODUÇÃO

As instituições de ensino profissional e técnico, em especial os cursos modulares, têm experimentado nos últimos anos um crescimento no número de candidatos e matrículas, tanto de jovens pertencentes à geração Z quanto de pertencentes às gerações *Baby Boomer*, X e Y. Tal fato decorre devido ao retorno aos estudos após anos de paralisação, especificamente para os incluídos nas gerações *Baby Boomer* e X.

Como um dos principais objetivos da educação profissional e técnica é oferecer cursos para alunos que buscam se preparar ou ampliar suas qualificações para o mercado de trabalho, esta dissertação buscou investigar os processos de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica.

Entende-se por relações intergeracionais o relacionamento entre pessoas de distintas gerações, envolvendo fatores cronológicos, experiências de vida, nível sociocultural, além de concepções sobre o mundo (Mannheim, 1972). Nesse vínculo, o fato de uma mesma geração compartilhar a mesma experiência social não significa que o comportamento dos envolvidos seja semelhante. Há, contudo, distintas características intergeracionais, uma vez que os modos de vida das pessoas de diversas gerações e os atributos pessoais, culturais e simbólicos que as acompanham tendem a se caracterizar em padrões definidos de relações sociais, em diversas situações.

De acordo com a Fundação de Apoio a Tecnologia (FAT, 2020), dentre os motivos para o crescimento de candidatos e matrículas nos cursos modulares, destacam-se a qualidade e a credibilidade dos cursos das escolas de ensino profissional e técnico e a contínua necessidade dos alunos em adquirir qualificações a fim de atender aos requisitos e às competências requeridos pela demanda de mercado, inclusive para preenchimento de vagas em funções técnicas nos setores envolvidos. A referida Fundação (FAT, 2020) assinala ainda que as Escolas Profissionais e Técnicas (EPTs) necessitam preparar profissionais para a mobilidade permanente quanto às ocupações dentro da mesma empresa, entre empresas diferentes ou mesmo entre empregos autônomos:

[...] para que um país busque o desenvolvimento sustentável e o crescimento econômico, é imprescindível que formule políticas educacionais que atendam à enorme demanda da sociedade por trabalhadores qualificados com habilidades gerais e específicas (FAT, 2020).

As relações interpessoais decorrentes desse aumento da diversidade de alunos em sala

de aula presumem certa positividade em função da integração, das vivências, das experiências e das perspectivas, mas também podem gerar desequilíbrios e conflitos, dado que cada geração estabelece um tipo de relação com o seu contexto e seus objetivos acadêmicos e de vida (Grubb, 2018). Segundo Grubb (2018), um dos maiores desafios das relações multigeracionais é a gestão de conflitos, uma vez que os velhos questionam os jovens por não terem experiência, enquanto os jovens desdenham dos velhos por estarem obsoletos. Em vez de tentar transpor o abismo pretensamente imposto pela idade, eles tendem a se encolher nos respectivos silos geracionais.

A vivência como docente em escolas de ensino profissional e técnico, vinculadas a uma instituição de reconhecimento e inserção nacional, tem possibilitado ao pesquisador identificar conflitos interpessoais e intergeracionais, os quais geram alterações no clima e tensão em salas de aula. Tais perturbações são capazes de desencadear diversas situações, todas elas causadoras de impactos negativos ao ambiente escolar, tais como: desacordo em relação ao sistema de avaliação, às metodologias de ensino adotadas e à postura do professor e de alunos, uso excessivo de jogos eletrônicos em sala de aula, desconectados do propósito de ensino, uso intenso de celulares.

Agostinho, Bauer e Predebon (2002) atentam que a convivência é a atitude de reconhecer o outro, com quem nos relacionamos, como um ‘legítimo outro’ – por sermos capazes de reconhecer a nós mesmos nesse outro. Assim, busca-se transcender o utilitarismo em que o ‘outro’ representa apenas o uso que se faz dele. Isso se aplica às relações que são mantidas conosco, com as demais pessoas, com a sociedade e com o mercado de trabalho.

Os referidos autores, Agostinho, Bauer e Predebon (2002), atestam ainda que as relações interpessoais e intergeracionais necessitam ser pautadas por um processo de comunicação eficaz: a convivência torna as relações mais fluidas, facilitando as mudanças e a aceitação da diversidade e de diferentes comportamentos. Entretanto, tais posições são passíveis de questionamentos e refutações na medida em que a dinâmica das interações humanas tende a não se constituir de maneira preditiva, havendo inclusive contradições emergentes influenciadas pelos valores e pelas crenças inerentes às pessoas de cada geração à qual pertencem.

Sendo assim, a comunicação perpassa todas as relações entre os sujeitos (docentes e discentes) que convivem em uma escola, principalmente em sala de aula, indo além de alicerçar os relacionamentos interpessoais, tornando-se mecanismo fundamental na superação de conflitos e na capacitação dos alunos quanto à formação e à profissionalização tanto em

nível técnico quanto comportamental.

Nesse contexto de ambiente educacional e de sala de aula, a comunicação assertiva assume papel fundamental, como apontam Chaux, Lieras e Velásquez (2004):

[...] comunicação assertiva é definida como a capacidade de expressar as próprias necessidades, interesses, posições, direitos e ideais de forma clara e enfática, mas evitando ferir os outros ou prejudicar os relacionamentos (Chaux, Lieras e Velásquez, 2004, p. 24).

Chaux, Lieras e Velásquez (2004) ampliam sua posição ao afirmarem que ser assertivo refere-se à aceitação e à valorização de si mesmo considerando a posição dos outros, sendo claro e direto em suas proposições, mas, ao mesmo tempo, evitando recorrer a comportamentos passivos ou agressivos.

Pode-se entender que a comunicação assertiva influencia os relacionamentos intergeracionais e interpessoais em um ambiente educacional, seja entre os gestores e a comunidade escolar, seja efetivamente entre professores e alunos, uma vez que a sala de aula possibilita as mais diversas relações, como as educacionais e/ou pessoais, de cooperação ou de competição.

Como as diferentes gerações que convivem e se relacionam em sala de aula possuem diferentes características em relação a valores, motivações, aspirações, forma de aquisição de conhecimento e utilização de tecnologia, presume-se que os processos de comunicação também precisam ser adaptados para atenderem à diversidade de sujeitos presentes em um mesmo ambiente.

De acordo com Grubb (2018), em seu quadro de influências e atributos geracionais, o processo de comunicação formal tende a funcionar adequadamente para os pertencentes às primeiras gerações, mais tradicionais, ou seja, os *Baby Boomers* (1946-1964) e a Geração X (1965-1980), mas pode não ser eficaz para os representantes das gerações mais novas, compreendidas como Geração Y, também conhecida por *Millenials* (1981-1997), ou Geração Z (1998-2010), estas últimas que dominam a tecnologia e os aplicativos de relacionamento e preferem respostas rápidas e informais.

Em função do exposto, questiona-se: o processo de comunicação intergeracional, nas instituições de educação profissional e técnica, interfere no relacionamento docente e discente, gerando conflitos?

Quanto ao objetivo geral do presente estudo, propôs-se: analisar o impacto do processo de comunicação no relacionamento intergeracional, segundo a percepção de docentes e discentes em instituições de educação profissional e técnica; quanto aos objetivos

específicos, buscou-se: 1) identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento discente/docente, destacando os possíveis motivos existentes para que eles ocorram; 2) caracterizar o perfil geracional de discentes e docentes em instituições de educação profissional técnica; 3) caracterizar estratégias e táticas de comunicação no relacionamento docente/discente.

A organização da dissertação apresenta-se em cinco capítulos.

No capítulo 1, trata-se de um panorama sobre os processos de comunicação no contexto educacional, apresentando elementos da comunicação e os ruídos contidos nela.

O capítulo 2 aborda sobre as relações intergeracionais, enquanto o capítulo 3 versa sobre a comunicação intergeracional.

No capítulo 4, discorre-se a respeito dos conflitos no ambiente escolar e, mais especificamente, em sala de aula, dos conflitos intergeracionais, da resolução deles, de estratégias de comunicação e da interface entre comunicação e relações interpessoais.

No capítulo 5, apresenta-se a metodologia, ao descrever como se realizou esta pesquisa.

No capítulo 6, estão dispostas a análise e a discussão das respostas obtidas de docentes e discentes, adquiridas por meio de questionários, quanto ao processo de comunicação, às relações intergeracionais e aos conflitos na educação profissional e técnica.

Por fim, apresentam-se o Produto de Pesquisa, as Considerações Finais, as Referências e outros materiais que embasaram este trabalho, além dos Apêndices e Anexos.

## **1 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**

Adotou-se como lente teórica os seguintes constructos:

No capítulo 1 – O processo de comunicação, consideramos pertinentes as discussões no item 1.1 O Processo de comunicação no contexto educacional, destacando-se o papel da comunicação no quadro geral das relações interpessoais e intergeracionais. Também em seguida serão apresentados os Elementos da Comunicação (1.1.1) e os Ruídos na Comunicação (1.1.2). Capítulo 2, Relações intergeracionais e capítulo 3, Comunicação intergeracional. No capítulo 4, apresentam-se os Conflitos no ambiente escolar, base para que seja feita uma análise sobre os tipos de conflitos, tanto positivos quanto negativos, (4.1) Conflitos em sala de aula, (4.2) Conflitos intergeracionais, (4.3) Resolução de conflitos. Nesta parte, ainda temos os itens (4.4) Estratégias de comunicação em sala de aula, que trata dos métodos atuais e tradicionais de se comunicar e da eficácia da comunicação nas relações pessoais e grupais, e (4.5) Interface entre Comunicação e Relações intergeracionais, que trata da comunicação interpessoal como processo de interação e amadurecimento, a qual pode resultar na prevenção de conflitos entre a comunidade que convive no ambiente escolar.

### **1.1 O processo de comunicação no contexto educacional**

As relações humanas permeiam a convivência entre as pessoas, sejam esses relacionamentos harmoniosos e pacíficos ou não. Independentemente do contexto (trabalho, família, escola), as pessoas reagem umas às outras, processo no qual a comunicação ocupa posição de destaque, uma vez que é através dela que as pessoas interagem, colaboram ou não umas com as outras, aproximam-se ou afastam-se, competem ou não entre si, entram em conflito ou convivem em harmonia.

Quando a comunicação é precária, pode haver dificuldade dos envolvidos em reconhecer os objetivos a serem alcançados. Além disso, a intercomunicação entre os diversos atores (discentes e docentes, pensando no contexto educacional) tende a ser impactada, o que gera dificuldade de integração e permite que se criem rivalidades (Robbins, 2003).

Ainda segundo o autor (Robbins, 2003), a precariedade na comunicação interpessoal pode causar problemas entre os envolvidos, pois as pessoas se tornam mais resistentes às mudanças, havendo um afastamento dos indivíduos e conseqüente redução da cooperação entre eles.

A forma de interação humana mais frequente e usual é representada pelo processo de

comunicação, seja ela verbal ou não verbal:

[...] um olhar, um sorriso, um gesto, uma postura corporal, um deslocamento físico de aproximação ou afastamento constituem formas não-verbais de interação entre pessoas. Mesmo quando alguém vira as costas ou fica em silêncio, isto também é uma interação e tem um significado, pois comunica algo aos outros (Moscovici, 2001, p. 33).

Ainda de acordo com Moscovici (2001), as diferenças entre pessoas não podem ser consideradas basicamente boas ou más. Algumas vezes, elas trazem benefícios ao grupo e ao indivíduo; outras vezes, no entanto, trazem prejuízos, reduzindo a eficiência no cumprimento de atividades.

Sob uma perspectiva mais ampla, as diferenças individuais podem ser consideradas como desejáveis e valiosas, pois propiciam identificar possibilidades e diversas opções, com o propósito de responder a situações problemáticas. Em grupos de trabalho e estudo, essas nuances naturalmente levam a distintas opiniões, expressas como desacordos sobre a percepção de tarefa, metas, objetivos ou procedimentos. Esses desacordos podem ocasionar discussões, tensões, ressentimentos e conflitos, abertos ou não, ativando sentimentos e emoções que afetam os relacionamentos e alteram o clima emocional de indivíduos e/ou de grupos.

Tomando isso por base, é óbvio que, nas Escolas de Ensino Profissional e Técnico (EPTs), convivem diferentes sujeitos – alunos, professores, equipe pedagógica, direção e comunidade –, de diversas gerações, cada qual com seus valores, experiências e culturas, o que permite uma diversidade de relacionamentos pessoais e grupais e múltiplos processos de comunicação. Nesse sentido, pesquisadores têm procurado identificar os processos de comunicação entre esses atores sob a ótica das relações intergeracionais.

Ao longo dos anos, alguns autores se destacaram no estudo da importância da comunicação e da linguagem para a construção do conhecimento e da aprendizagem, com foco no desenvolvimento da autonomia dos alunos e na formação de cidadãos críticos e participativos.

Vygotsky (1896-1934), que estudou o desenvolvimento cognitivo do ser humano, defendia que a aprendizagem é um processo social, que ocorre por meio da interação entre o indivíduo e o meio. Para ele, a comunicação é essencial para o desenvolvimento cognitivo, pois ela permite que o indivíduo compartilhe seus conhecimentos e aprenda com os outros.

Em sua teoria, Vygotsky enfatiza o processo histórico-social e o papel da comunicação e da linguagem no desenvolvimento do indivíduo. Sua questão central

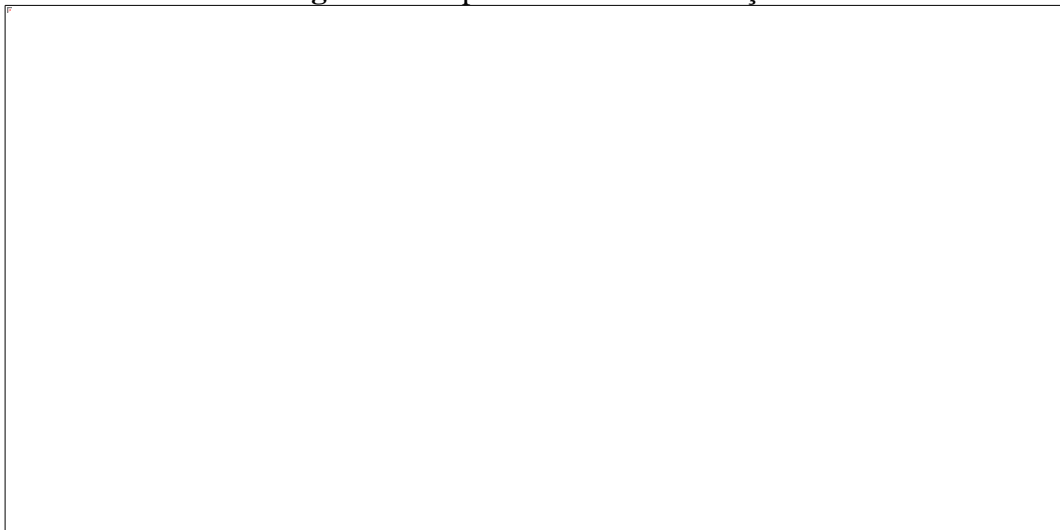
é a aquisição de conhecimentos pela interação do sujeito com o meio. Para o teórico, o sujeito é interativo, pois adquire conhecimentos a partir de relações intra e interpessoais e de troca com o meio, a partir de um processo denominado mediação (Rabello; Passos, 2010, p. 3).

Segundo Vygotsky, a relação entre pensamento, linguagem e comunicação é estreita. A comunicação (verbal e não verbal) é um instrumento de relação com os outros e, por isso, é importante na nossa constituição como sujeitos (Ribeiro, 2005).

No contexto das escolas profissionais e técnicas, percebe-se que a comunicação se torna ainda mais importante, uma vez que os alunos, em sua maioria, estão em fase de transição entre a adolescência e a idade adulta. Nesse período, eles estão se formando como indivíduos e desenvolvendo suas habilidades cognitivas, sociais e emocionais.

A comunicação é, assim, o processo de transmitir a informação e a compreensão de uma pessoa a outra. Se não houver compreensão, não ocorre comunicação, isto é, se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetivou, ou seja, não houve *feedback* entre emissor e receptor. Dessa forma, torna-se relevante compreender como as relações interpessoais se constituem, bem como conceber que “qualquer comunicação é um ato e um ato social. Oriunda da relação social, a comunicação forma, mantém ou transforma a relação” (Meunier; Peraya, 2009, p. 35). Na Figura 1, pode-se verificar todos os elementos que estão contidos nesse processo.

**Figura 1 – O processo da comunicação**



**Fonte:** Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 53).

Assim, e de acordo com Meunier e Peraya (2009), a comunicação está contida no nosso ambiente social: nos ambientes escolares, no trabalho, no ambiente familiar, num gesto



de aprovação ou reprovação, num diálogo entre surdos-mudos, e em diversos outros expedientes. Todas essas situações exemplificam como é impossível dissociarmos nossa vida da nossa necessidade de comunicação. Sem a comunicação, cada um de nós seria um mundo isolado. Freixo concorda com esse aspecto:

O estudo da comunicação constitui assim uma emergência que se coloca a todas as formações e que se impõe ao exercício da cidadania [...]. Para os observadores de qualquer grande mudança social, é fácil pensar na comunicação como um dos símbolos mais poderosos do século. O seu objetivo de aproximar pessoas, valores e culturas está no cerne do modelo democrático e é alcançado através de tecnologias cada vez mais eficazes e aliciantes (Freixo, 2006, p. 321).

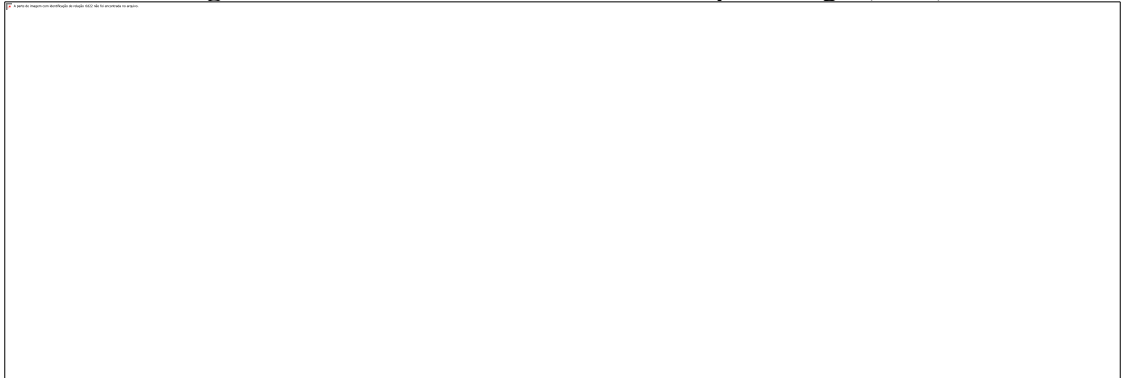
Segundo Souza (2018), a comunicação é elemento fundamental das relações sociais e interpessoais, com grande importância dentro de qualquer organização. O autor destaca que a escola, como qualquer outra organização, possui públicos internos (alunos, professores, pais, funcionários) e público externo, ou seja, a comunidade local, e tem como objetivo a aprendizagem dos alunos. A comunicação visa estimular a participação por meio da interação humana e social entre os atores e da troca de significados para criar uma ação conjunta de acordo com as metas e os objetivos da instituição (Souza, 2018, p. 15).

Podemos assim entender que a comunicação é uma condição *sine qua non* da vida social, da vida acadêmica, da vida organizacional (Watzlawick *et al.*, 1981).

### 1.1.1 Elementos da comunicação

A palavra “comunicação”, etimologicamente falando, deriva do latim *communicare* cujo significado seria “tornar comum”, “compartilhar”, “trocar opiniões”, “debater”. A comunicação está presente em todos os momentos em que há participação, troca de ideias, notícias ou mensagens, e em que informações são remetidas ou recebidas.

De acordo com Jakobson (2008), o ser humano é um ser social, e, em qualquer comportamento de comunicação, estão presentes seis elementos: emissor, receptor, mensagem, código, canal e referente (que trata do contexto), conforme podem ser vistos na Figura 2.

**Figura 2 – Modelo Comunicativo de Torquato Rego (2002)**

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2023). Adaptada de Rego (2002).

Segundo Jakobson (2005 p. 123), um remetente envia uma mensagem a um destinatário e, para ser eficaz, ela precisa de um contexto ao qual se refere, compreensível para o destinatário, e que seja verbal ou passível de verbalização (não verbal); de um código partilhado no todo ou em parte pelo emissor e pelo receptor [...]; e, finalmente, do contato, do canal físico e de uma conexão psicológica entre o emissor e o receptor que os habilite a entrarem e a permanecerem em comunicação. Esses elementos estão dispostos no Quadro 1.

**Quadro 1 – Elementos da Comunicação**

<b>Elementos da Comunicação</b>	<b>Funções</b>
Emissor	Quem produz e emite a mensagem.
Receptor	Quem recebe a mensagem emitida. Pode ser uma pessoa ou um grupo de pessoas.
Mensagem	Conjunto de informações transmitidas pelo emissor. Pode ser verbal ou não, escrita ou falada.
Contexto	O assunto da mensagem, aquilo a que ela se refere.
Canal	Meio pelo qual a mensagem é transmitida.
Código	Conjunto de signos e sinais utilizados na transmissão da mensagem (língua, gestos, cores, sons, imagens, códigos, vídeos etc.) verbal e não verbal.

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023). Adaptado de Jakobson (2005).

### **A Fonte ou Emissor**

De acordo com Torquato Rego (2002), os elementos que compõem a comunicação são

inseparáveis, já que são partes de um processo. Em todos os tipos de comunicação, há sempre um elemento responsável pela emissão da mensagem. Esse elemento, isto é, aquele que dá partida no processo de comunicação, é a “fonte” ou “emissor”.

O emissor corresponde ao protagonista que inicia o processo de comunicação, mas há alterações, ou seja, ele não permanece sendo o mesmo durante todo o processo. Ao contrário, há um constante revezamento na representação dos papéis entre emissor e aquele a quem se destina a mensagem.

O emissor adota técnicas e recursos que lhe possibilitam transmitir os códigos presentes em sua mensagem. No entanto, o modo como ela será entendida é decorrente da compreensão do receptor. Daí a necessidade de o emissor fazer a escolha correta dos elementos a serem empregados na comunicação, visando alcançar o receptor. Conseqüentemente, torna-se relevante considerar que, independentemente da utilização de uma linguagem sem erros, pode ocorrer que essa linguagem não seja compreendida.

Morin (2007) adverte que os problemas decorrentes das falhas na comunicação podem ser causados pelo emissor (aquele que emite a mensagem) ou pelo receptor (aquele que recebe a mensagem). Entretanto, a comunicação sozinha não garante a compreensão.

[...] a informação, se for bem transmitida e compreendida, traz inteligibilidade, condição primeira necessária, mas não suficiente, para a compreensão, que envolve também a empatia e identificação com o outro (Morin, 2007, p. 94).

Torquato Rego (2002, p. 44) corrobora essa visão: “se falarmos em inglês com uma pessoa que não conheça esta língua, por mais correta que esteja a nossa mensagem em relação à língua inglesa, do ponto de vista da comunicação houve uma falha do emissor: a escolha inadequada do código”. Portanto,

O processo de comunicação se constitui de maneira dinâmica implicando na interação dos atores envolvidos (emissor, receptor), possibilitando o intercâmbio de informações através de canais de comunicação respaldados por mecanismos de *feedback* (Morin, 2007, p. 96).

Assim, pode-se considerar que a relação do emissor com o receptor não é unilateral e deve ser vista também sob a perspectiva bilateral, do receptor para o comunicador, e que o comportamento deste último não ocorre à revelia do comportamento do primeiro: há a tendência de que seja mantida uma relação de interdependência entre emissores e receptores no processo de comunicação.

## O Código

Código é a maneira pela qual a mensagem se organiza. Ele é formado por um conjunto de sinais, organizados de acordo com determinadas regras, em que cada um dos elementos tem significado em relação aos demais. Pode ser língua, oral ou escrita, gestos, sons, imagens etc.

É através de códigos (símbolos) que as informações, mensagens são levadas até as outras pessoas, e eles devem ser de conhecimento de ambos os envolvidos, emissor e receptor.

O código utilizado no processo comunicativo pode vir de várias formas, verbais e não verbais. O idioma libras e os sinais de trânsito, por exemplo, são tipos de códigos não verbais que auxiliam as pessoas a conversarem e interagirem sem o uso da linguagem formal falada ou escrita.

Sendo assim, em Teoria da Informação, ele é o sistema formado pelos símbolos empregados na transmissão da mensagem e pelas regras que regem esses símbolos.

A comunicação não pode ser reduzida à produção, veiculação e recepção de mensagens, constitui um processo que se estrutura com base em determinados códigos que, previamente, criam as condições para as pessoas se comunicarem com sucesso (Rego, 2002, p. 27).

Dessa forma, a linguagem humana, por exemplo, por ser formada de símbolos e por possuir leis que indicam como empregá-los, é considerada como um código. Na realidade, ela é o código mais importante e o mais utilizado para a transmissão de mensagens (Rego, 2002).

As mensagens, por sua vez, são estruturas dotadas de conteúdo semântico, que precisam ser organizadas não só para serem vinculadas em um canal, mas também para serem recebidas pelo seu destinatário. Os códigos de envio e de recepção de mensagens constituem, no caso, os procedimentos que permitem a transmissão de informações entre participantes de um processo comunicativo (Rüdiger, 2011).

O processo de elaboração da mensagem chama-se codificação, ou seja, o ato de converter uma mensagem em códigos. Já a identificação desse conjunto de códigos por parte do receptor recebe o nome de decodificação.

Segundo Weaver (1980, p. 48), a receptividade da mensagem não é senão a capacidade de entendimento dos destinatários relativamente ao repertório de símbolos (códigos) disponíveis pela fonte.

## O Canal

Canal de comunicação é o meio físico ou virtual que transporta a mensagem do emissor ao receptor. É por ele, portanto, que a mensagem é transmitida, podendo ser uma via de transmissão oral, escrita, visual ou sonora.

Os canais disponíveis são muitos e podem ser utilizados isolada ou simultaneamente. Dentre eles, podemos destacar televisão, rádio, revista, e-mail, cordas vocais etc.

Uma mesma mensagem pode ser recebida de diferentes formas, dependendo do canal (ou meio) que escolhermos para transmiti-la. Daí a grande importância da escolha apropriada do meio através do qual remeteremos as nossas mensagens.

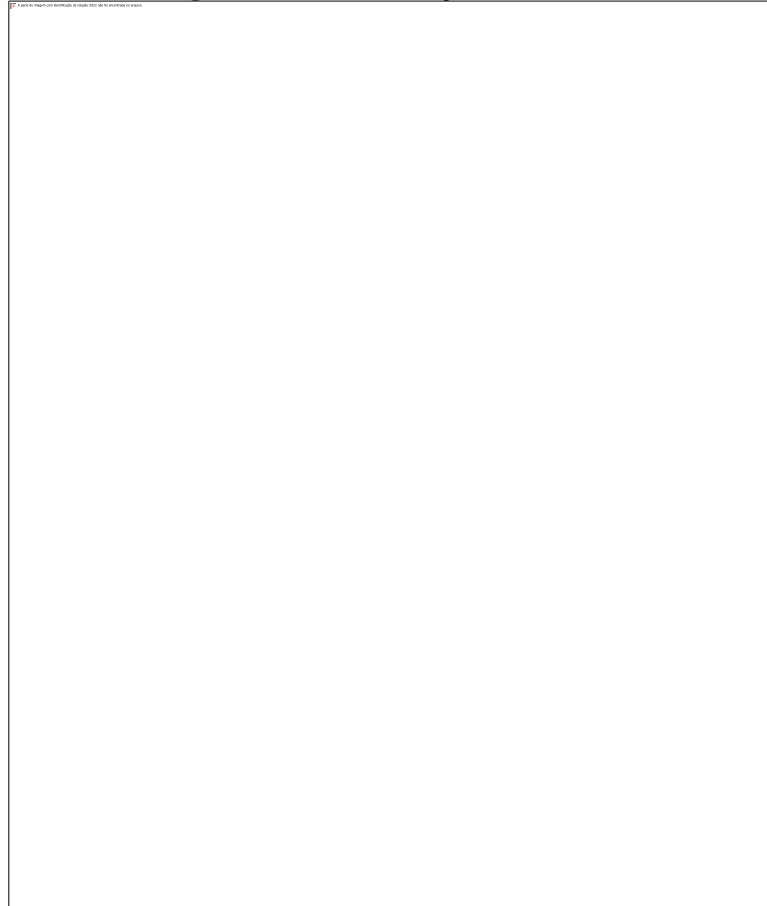
## Canais de comunicação verbais e não verbais

Quando se fala com alguém, inevitavelmente se faz uso tanto do chamado canal verbal quanto do não verbal. Contudo, pesquisas revelam que somente 7% da comunicação interpessoal podem ser traduzidos por palavras, pois 38% provêm da inflexão da voz, enquanto os restantes 55% resultam da expressão facial e da linguagem corporal (Macêdo *et al.*, 2010).

É interessante observar que, desde cedo, as crianças são ensinadas a controlar sua expressão verbal, mas não a sua comunicação não verbal. O ponto crucial é que a comunicação só se estabelece quando as palavras e as emoções convergem para um mesmo significado; é dessa maneira que a comunicação se torna realmente eficaz.

Assim, as mensagens não verbais podem enriquecer o contato interpessoal, dando-lhe credibilidade. E, ao procurar transmitir mensagens positivas, o emissor causa melhor impressão, parecendo mais confiante e sereno, graças à harmonia entre a expressão facial, o olhar, a postura e a gesticulação (Macêdo *et al.*, 2010, p. 82).

A Figura 3 sinaliza exemplos de mensagens não verbais positivas e negativas.

**Figura 3 – Comunicação não verbal**

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2023). Adaptada de Osborne (1999).

De acordo com Torquato Rego (2002), os canais de comunicação (verbal e não verbal) podem ser classificados com as seguintes características:

- Natureza: pode ser oral, escrito, visual ou sonoro;
- Diretividade: pode ser unidirecional, bidirecional ou multidirecional;
- Temporalidade: pode ser síncrona ou assíncrona;
- Audiência: pode ser pública ou privada;
- Custo: pode ser gratuito ou pago.

Weaver, em seu livro *The Mathematical Theory of Communication* (1980, p. 85), afirma que o canal de comunicação é “o meio pelo qual o sinal é transmitido”. Ele também aponta que o canal é “um meio físico ou psicológico através do qual a mensagem é transmitida”.

Segundo Torquato Rego (2002), o canal de comunicação tem a função de transportar a mensagem do emissor ao receptor de forma eficiente e eficaz. Para isso, ele deve ser

adequado ao tipo de mensagem que está sendo transmitida, ao contexto da comunicação e ao público-alvo.

## **A Mensagem**

A mensagem é o conteúdo que é transmitido da fonte de informação para o receptor. Pode ser uma ideia, um sentimento, uma ordem ou qualquer outro tipo de informação.

Quando nos comunicamos com alguém, o objetivo básico é nos fazer entender. Para tanto, não basta que o outro compreenda as nossas palavras; é preciso que ele também capte o que nós “pretendemos” dizer. Um fato muito importante é que as palavras não possuem exatamente o mesmo sentido para todas as pessoas. Pelo contrário, experiências pessoais, idade, gênero, condição social, cultura, entre outros fatores farão com que os vocábulos sejam percebidos de um modo único por cada pessoa (Rego, 2002). Os significados das palavras, portanto, não são iguais para todos; são apenas similares, implicitamente acordados.

Segundo Weaver (1980, p. 87), “mensagem é o que emissor tenta comunicar ao receptor, e não necessariamente o que o receptor entende”. Nesse sentido, destaca-se a importância da interpretação do receptor na comunicação. Mesmo que a mensagem seja clara e concisa, o receptor pode interpretá-la de forma diferente da que o emissor pretendia ao transmiti-la. Portanto, é importante que o emissor esteja ciente da possibilidade de interpretação equivocada e tome medidas para minimizar o risco.

Dessa forma, pode-se dizer que a mensagem final é elaborada pelo receptor. O originador (fonte) emite dados para o receptor, que é quem vai decodificá-los a fim de interpretar a mensagem. O emissor deverá escolher o código apropriado e empregar os seus elementos corretamente para que a mensagem captada pelo receptor seja o menos distorcida possível (Rego, 2002).

## **O Receptor**

No processo de comunicação, o receptor é quem deverá receber a mensagem. Nós mesmos somos simultaneamente emissores e receptores. Quando refletimos, por exemplo, criamos, em nosso pensamento, mensagens que são dirigidas a nós mesmos.

O receptor é um elemento essencial do processo comunicativo. É o dispositivo ou pessoa que decodifica um sinal e o transforma em uma mensagem. [...] deve ter o conhecimento e as habilidades necessárias para decodificar a mensagem para que seja eficaz (Weaver, 1980, p. 6).

A nossa mensagem poderá ser recebida pela pessoa ou pessoas para as quais a emitimos. Poderá também, no entanto, ser captada por outras pessoas. Nesse caso, é possível que a mensagem não lhes seja apropriada.

Segundo Torquato Rego (2002), a mensagem enviada pelo emissor enfrenta uma verdadeira superação de obstáculos, à medida que vai vencendo os seguintes processos mentais do receptor:

- Seleção – entre dezenas de outras, a mensagem pode vir a ser selecionada por uma série de motivos: formato, tom de voz usado pelo emissor, interesses pessoais etc.;
- Avaliação – a mensagem deve usar um código ou uma linguagem acessível e ter alguma conexão com os valores e as opiniões do receptor;
- Interpretação – selecionada e avaliada, a mensagem deve ser decodificada, processo que pode ser prejudicado pela falta de clareza, por preconceitos etc.;
- Decisão de uso – segundo Davis e Newstrom (2008), o receptor se reserva o direito de usar, descartar, guardar ou transferir a mensagem, decisões que normalmente fogem ao controle do emissor.

Portanto, “o receptor é quem dá significado à mensagem” (Weaver, 1980, p. 90). Isso significa, como visto anteriormente, que o emissor precisa estar ciente da possibilidade de uma interpretação equivocada e buscar meios para evitar esse desacerto, já que a mensagem pode ser entendida de uma maneira diferente daquela inicialmente transmitida e pretendida.

De acordo com Torquato Rego (2002), a eficácia da nossa comunicação depende da escolha acertada da linguagem, da postura, do conteúdo e também dos receptores para os quais enviamos a nossa mensagem.

### ***Feedback***

O emissor e o receptor estão constantemente trocando informações com o objetivo de, simplesmente, propiciar uma realimentação capaz de indicar, um ao outro, se o conteúdo das mensagens está sendo recebido corretamente.

Segundo Weaver (1980), *feedback* é a informação que o receptor envia ao emissor, que pode ser usado para melhorar a comunicação, independentemente de ele ser positivo ou negativo. Por exemplo, um sorriso ou aceno de cabeça, uma pergunta ou uma solicitação de esclarecimento, um comentário ou reação, uma ação ou mudança de comportamento, entre outros tipos. É o que afirma Matos (2007):



Sem feedback não há realimentação na comunicação, o que acaba por inviabilizar a eficácia do ato, ou seja, o receptor compreendendo o que o emissor quis transmitir. Sem contato humano não há interação com o interlocutor ou compreensão das diversas nuances e facetas que uma mensagem pode conter, além das palavras que a compõem (Matos, 2007, p. 3).

O *feedback* representa, enfim, um artifício que permite ao emissor (à fonte) monitorar o modo como o receptor está recebendo as informações: é o mecanismo de retroalimentação do processo de comunicação.

Dependendo do *feedback*, isto é, das respostas do receptor, poderemos continuar na mesma linha de ação ou modificar a nossa mensagem ou código, como assevera Santella (2001):

A comunicação tem como objetivo a intencionalidade, ou seja, uma atividade voltada para um determinado objetivo, devendo, ao final, ter uma validação do receptor. O emissor pretende influenciar o receptor através da mensagem. Essa intencionalidade representa um papel de poder, sugerindo que através da comunicação pode-se convencer, persuadir, influenciar, despertar interesse, sentimentos e inspirar expectativas (Santella, 2001, p. 20).

Nas ideias de Rüdiger (2011), a comunicação é sempre retroalimentada, na medida em que o comunicador conduz suas ações em referência às respostas do receptor, monitorando as reações do destinatário e assumindo o papel de receptor, no contexto ou no momento do processo que podemos chamar de *feedback* da comunicação.

Portanto o comunicador (emissor) é aquele que veste sua ideia (aquilo que o referente desperta na sua mente) em um código, ou seja, codifica suas ideias ou em palavras (linguagem verbal) ou em gestos, imagens (linguagem não verbal) ou em qualquer outra ideia de código e o envia àquele que recebe a mensagem, a saber, o receptor ou destinatário, como se fosse uma relação de causa e efeito, através do *feedback* (Prados; Bonini, 2017, p. 175).

Com a finalidade de atender ao propósito deste estudo, buscou-se também investigar os ruídos na comunicação, que podem estar presentes nas comunicações oriundas das relações interpessoais, intergeracionais ou grupais no ambiente escolar.

### **1.1.2 Ruídos na Comunicação**

No decorrer do processo da comunicação, pode haver uma série de interferências, as quais são responsáveis por produzirem perdas valiosas da mensagem original, perdas essas que podem ser irreparáveis e são provocadas por barreiras na comunicação, definidas como ruídos. A comunicação só se processa quando há o compartilhamento de ideias, valores e

sentimentos mútuos.

[...] durante uma troca de mensagens (processo de comunicação), também pode ocorrer “ruído”, que não está relacionado a barulho propriamente dito, mas sim a qualquer interrupção no fluxo comunicacional. Quando ocorre uma falha na comunicação, é denominada ruído (Prados; Bonini, 2017, p. 28).

Corroborando essa afirmação, Rego (2002) aponta que ruído na comunicação são todas as interferências que prejudicam o entendimento da mensagem pelo codificador durante o processo da comunicação, sendo de várias formas, tais como: mensagem inadequada para o entendimento do receptor; barulho; erro na escolha do meio de comunicação/mídia; informações desorganizadas, extensas demais ou incompletas; distorção da mensagem; utilização de signos desconhecidos; desatenção; dispersão etc. Essa ideia também é dividida por outros autores, para os quais o

[...] ruído de comunicação é visto como um componente de um evento comunicativo, funcionando como obstáculos de diversas naturezas que diminuem a eficácia da comunicação, desestabilizando-a, e são capazes de causar conflito comunicativo ou interrupção da comunicação (Bigunova; Oliinyk; Selivanova, 2020, p. 6).

Sendo assim, segundo Rego (2002), existem vários tipos de ruídos na comunicação. No Quadro 2, destacam-se alguns deles.

**Quadro 2 – Tipos de Ruídos na Comunicação**

<b>Tipos de Ruídos na Comunicação</b>	<b>Descrição dos Ruídos na Comunicação</b>
<b>Má articulação</b>	O interlocutor não pode entender o que você não articula, o que você não verbaliza. Pronuncie as sílabas postônicas quando argumentar, isto é, diga claramente a frase. Não engula a última sílaba, não fale “retorn”.
<b>Ambiguidade</b>	Isto é, duplo sentido. Quando você diz: “O diretor surpreendeu o professor em sua sala”, ora, em qual sala? Do diretor ou do professor? Seja claro.
<b>Desconhecimento da norma culta gramatical</b>	Não pronuncie ou escreva erroneamente, fonética, morfológica e sintaticamente: “Nóis vai”, “Estes produtos é bão”, “Fumo visitar ele”. (Jamais!)
<b>Velocidade vocal lenta ou exageradamente rápida</b>	Muitos profissionais falam muito lenta ou muito rapidamente. A lentidão irrita o interlocutor com os espaços vazios desnecessários. Em contrapartida, quando se fala de modo muito rápido, perde-se o ritmo

	certo e as inteligências médias são agredidas: sem poder compreender o que ouve, o interlocutor “desliga” o botão da atenção e quebra seu interesse.
<b>Inadequação de colocação da voz</b>	Muitos podem ser os defeitos de colocação de voz. Dentre os vários que existem, podemos citar os mais comuns que são: voz fanhosa/nasalada; voz rouca; voz pastosa; voz de falsete e esganiçada.
<b>Excesso de cortesias, elogios, delicadezas e maneirismos</b>	O profissional, muitas vezes, por querer agradar o interlocutor, exagera em elogios e delicadezas, e esse excesso é negativo, pois quase sempre é interpretado pelo outro como insegurança ou orgulho.
<b>Exagero no uso das figuras de linguagem<sup>1</sup></b>	Usar figuras de linguagem na área acadêmica nem sempre é aceitável; o ideal é usar uma fala ou texto formal.
<b>Falar num tom só, sem variedade vocal</b>	A voz deve acompanhar o padrão da conversa e variar de acordo com a ideia. Se a ideia for de apelo que solicita o fechamento, a voz deve ser suave; se o argumento for arrebatador, a voz deve subir naturalmente. Muitos interlocutores esquecem esse fato e falam num tom só e isso quer dizer “monotonia”.
<b>Falar demasiadamente sobre si mesmo</b>	Há profissionais que, quando estão falando, se perdem em excessos, contam sua própria história, centralizam-se em si mesmos com tal intensidade que acabam por irritar ou constranger o interlocutor.
<b>Estrangeirismo</b>	Usar muitas expressões em inglês como <i>benchmarking</i> , <i>empowerment</i> , <i>meeting</i> , <i>raport</i> , <i>market-share</i> etc.
<b>Cacofonia</b>	Policie-se para não usar sons que causem constrangimentos ou que sejam desagradáveis como: - Traga-me já esta prova... por cada aluna...
<b>Neologismo</b>	Quando o orador inventa termos inexistentes: “fechção” do módulo, “comparamento” de resultados, “reaproveitação” de materiais didáticos.
<b>Pleonasma vicioso</b>	Não use palavras desnecessárias como: entrar para dentro, sair para fora, subir para cima, descer para baixo etc.
<b>Plebeísmo ou vulgarismo</b>	Como, por exemplo: “E aí, cambada, tudo bem com vocês?” ou “Temos que engolir

<sup>1</sup> Figuras de linguagem são recursos estilísticos utilizados para tornar a linguagem mais expressiva e rica. Elas podem ser usadas na fala ou na escrita para criar efeitos sonoros, visuais ou emocionais.

	essa gororoba” ou a “Cobra vai fumar e o pau vai comer”.
--	--

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023). Adaptado de Rego (2002).

Conforme indicados no Quadro 2, existem vários tipos de ruídos na comunicação que podem estar presentes em todos os processos de comunicação, sejam eles verbais ou não verbais, e em todas as formas de relações, tais quais interpessoais, intergeracionais e grupais. Tanto emissor quanto receptor são passíveis de praticar esses ruídos, uma vez que a escola e a sala de aula, em se tratando do aspecto educacional, podem ser afetadas por diversos fatores: ambientais (barulho), pessoais, (diferenças culturais, socioeconômicas), linguísticos (tom de voz, gírias), psicológicos (estresse, ansiedade).

Com o propósito de fundamentar esta dissertação, buscou-se angariar dados e informações inerentes às relações intergeracionais, explicitados no Capítulo 2, considerando a temática em pauta.

## 2 RELAÇÕES INTERGERACIONAIS

As relações intergeracionais estão presentes e ocorrem em todos os grupos sociais, no entanto acabam se transformando, muitas vezes, em momentos propícios para o surgimento de questões antagônicas entre indivíduos e/ou grupos de pessoas.

Em seu ensaio “The problem of generations” (1952, republicado em 1972), Karl Mannheim (1972) descreveu o fenômeno social da “geração” como um tipo específico de identidade situacional que abrange os “grupos etários” relacionados em um processo histórico-social. Embora a natureza da posição de classe social possa ser explicada pelas condições econômicas e sociais, a situação etária é determinada por certas experiências e padrões de pensamento formados por dados naturais de uma geração para outra. Ainda segundo Mannheim (1972), uma geração é formada não por uma data de nascimento comum – a “divisão geracional” é algo “apenas possível” – mas pelo processo histórico que jovens da mesma idade-classe de fato compartilham entre si.

A diversidade geracional possibilita vir à tona diversas situações conflituosas, uma vez que representantes das diversas gerações possuem percepções, visões e objetivos pessoais e de vida muitas vezes antagônicos, dadas as particularidades de características entre as gerações *Baby Boomer*, X, Y e Z, que atualmente convivem e se relacionam no ambiente escolar.

De acordo com Kanaane (2017), a perspectiva em apreender as relações intergeracionais remete à necessidade de compreender a diversidade dos comportamentos e das condutas dos participantes das distintas gerações, inclusive seus perfis psicológicos e atitudinais.

No Quadro 3 a seguir, Grubb (2018) tem como objetivo apresentar os períodos de nascimento, as características, o uso de comunicação e tecnologia, os relacionamentos e as vantagens e desvantagens no ambiente de trabalho bem como os principais acontecimentos ocorridos no período que compreende cada uma das gerações, a saber *Baby Boomer*, X, Y e Z. Essas informações permitem visualizar as mais importantes diferenças e semelhanças entre as mencionadas gerações que atualmente coexistem nas organizações e nos ambientes educacionais.

**Quadro 3** – Influências e atributos geracionais

	<i>Baby Boomer</i>	<b>Geração X</b>	<i>Millennials</i> ( <b>Geração Y</b> )	<b>Geração Z</b>
Período de Nascimento	1946-1964	1965-1980	1981-1997	1998-2009

Eventos e tendências influentes	Guerra Fria; Difusão do Comunismo; Guerra do Vietnã; Revolução Sexual; Movimento dos Direitos Cívicos; assassinatos de políticos e de líderes culturais	Crises de energia; escândalos políticos; <i>Downsizing</i> de empresas; AIDS; desastres ambientais; declínio da supremacia mundial dos Estados Unidos; Internet e e-mail; desastre da nave espacial Challenger	Ataques de 11 de setembro; tiroteios escolares; agendas cheias; geração resguardada e protegida pelos pais; mídias sociais	Tiroteios escolares; terrorismo mundial (notadamente Al-Qaeda e ISIS); aumento da diversidade social (etnia, religião, estrutura familiar)
Traços e características gerais	Orientação pelo espírito de equipe; otimistas; formais	Autoconfiantes; céticos; informais	Orientação por <i>feedback</i> ; orientação pela comunidade; realistas	Orientação global; extremamente inteirados em tecnologia; pragmáticos; progressistas sociais
Objetivos de trabalho e carreira	Estabilidade duradoura; hierarquias nítidas; pouca ou nenhuma mudança no trabalho	Equilíbrio trabalho-vida; apenas mudanças necessárias no trabalho; horário flexível	Oportunidades empreendedoras; diretrizes claras; mudanças frequentes no trabalho; locais de trabalho divertidos	Trabalho vitalício (pouca confiança nos programas de seguridade social para financiar a aposentadoria)
Comunicação e tecnologia	Telefone, fax, e-mail; introdução à internet e aos computadores pessoais	E-mail e mensagens de texto; introdução à internet e aos computadores pessoais quando crianças ou jovens adultos	E-mail e mensagens de texto; nativos digitais, cresceram com a internet e os computadores pessoais	Mensagens de texto; mídias sociais; geração “internet no bolso”; nascidos no mundo da internet, cresceram com dispositivos móveis
Pontos fortes no ambiente de trabalho	Jogadores de equipes; disposição para o esforço extra	Não limitados pela estrutura; adaptáveis	Nativos em tecnologia; ansiosos por causar impacto	Nativos em tecnologia; independentes; valorização do

			no mundo	crescimento profissional duradouro
Pontos fracos no ambiente de trabalho	Dificuldade em lidar com o conflito; resistência em pensar fora do quadrado	Menos investimento pessoal no trabalho; rejeição da estrutura e das regras	Necessidade de estrutura, de supervisão e de validação; expectativas irrealistas quanto ao trabalho interessante; falta de experiência	Baixa capacidade de concentração; Falta de experiência

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023). Adaptado de Grubb (2018).

Como indicado no Quadro 3 e de acordo com os apontamentos feitos por Grubb (2018), cada uma das gerações reúne um conjunto de traços característicos, valores, pontos fortes e fracos e habilidades, apresentando diferentes visões de mundo e atitudes de acordo com as suas características, objetivos, comunicação etc. Sobre isso, Bauman (2011) afirma que:

Nenhum ser humano é exatamente igual a outro – e isso se aplica tanto aos jovens quanto aos velhos. Contudo, é possível notar que, em determinadas categorias de seres humanos, algumas características ou atributos tendem a aparecer com maior frequência que em outras. É essa ‘condensação relativa’ de traços característicos que nos permite falar, em primeiro lugar, em ‘categorias’, sejam elas nações, classes, gêneros ou gerações. Ao fazê-lo, ignoramos temporariamente a multiplicidade de características que faz de cada um de seus integrantes uma entidade única e irrepetível, diferente de todas as outras, um ser que se destaca de todos os demais membros da ‘mesma categoria’ (Bauman, 2011, p. 58).

Nascimento, Santos, Valentim e Cabero (2016) destacam a importância de as gerações se adaptarem às diferenças que possuem entre si, uma vez que cada uma delas é detentora de especificidades relevantes, para juntas construir ambientes ricos em conhecimento, aproveitando as diversidades no que tange à criatividade, à rapidez, entre outras, de modo a utilizá-las em benefício de todos.

Entender o processo de relacionamento intergeracional é importante para a reflexão sobre a forma como as diferentes gerações se comunicam, sobretudo nos espaços escolares e na sala de aula, e para compreendermos melhor sobre as dificuldades e os benefícios que essa diversidade pode trazer aos processos de comunicação.

Nesse sentido, o capítulo 3 trará à tona o processo de comunicação intergeracional no intuito de destacar a relevância do binômio comunicação e relações intergeracionais.

### 3 COMUNICAÇÃO INTERGERACIONAL

A comunicação nas relações intergeracionais é um processo complexo que pode ser desafiador, uma vez que pessoas de diferentes gerações têm diferentes experiências, valores e formas de comunicação, o que pode levar a mal-entendidos e conflitos, mas também pode ser muito enriquecedor. Essa dualidade é apontada por Laraia (2007):

No processo da comunicação, a cultura constitui um fator predominante, levando em consideração que o ser humano é o resultado do meio cultural em que foi socializado, tornando-se beneficiário do conhecimento adquirido dentro do processo geracional. Assim, a comunicação estabelece padrões que possibilitam e direcionam relações que afinam ou despertam divergências, assuntos e saberes que constituem a vida e a convivência entre gerações (Laraia, 2007, p. 63).

Para que a comunicação intergeracional seja eficaz, é fundamental que as pessoas envolvidas sejam capazes de compreender e respeitar as diferenças entre as gerações. Isso envolve, por exemplo, estarem abertas a ouvir os diferentes pontos de vista, serem tolerantes com as diferenças de linguagem e cultura e estarem dispostas a aprender com as outras pessoas. Segundo Rodrigues (2012), a intergeracionalidade promove as relações de comunicação entre as diferentes faixas etárias e pode servir de vínculo que permite aos indivíduos enriquecerem com os conhecimentos e as experiências de vida de outras pessoas, encarando desse modo a intergeracionalidade como o possível contributo para a aquisição do equilíbrio social, tornando assim as sociedades mais justas, dignas e solidárias.

Dando continuidade à ideia, Pereira e Galvão (2022) declaram que

[...] a comunicação permite a troca de interações entre gerações, fortalece o relacionamento, promove a troca de ideias e conhecimentos entre diferentes faixas etárias favorecendo a formação e a consolidação de vínculos sociais, que permitem além da troca de experiências de vida a partilha de ideias, atitudes, crenças, hábitos, culturas, oportunidades, crescimento culminando na evolução da humanidade (Pereira; Galvão, 2022, p. 15).

Para Williams e Nussbaum (2013), a comunicação intergeracional é compatível, na sua complexidade, com a comunicação intercultural, e ela tem potencial para se transformar em benefício, não só para os indivíduos envolvidos na relação, mas também para a sociedade como um todo. E, antes de mais nada, ela deveria ser suportada pelo sistema educativo.

Isso porque a comunicação intergeracional é um processo essencial para o ambiente escolar e, em especial, para a sala de aula, à medida que pode proporcionar benefícios para todos. Ao compreendermos e respeitarmos as diferenças entre as gerações, podemos construir relacionamentos mais fortes e cooperativos.

No intuito de atender ao propósito deste estudo, buscou-se também investigar os



conflitos presentes no ambiente escolar, que serão abordados no Capítulo 4.

A lente teórica adotada na dissertação possibilitou a compreensão do processo de comunicação no conjunto das relações intergeracionais, conseqüentemente o Capítulo 4 destaca a presença de conflitos no âmbito da comunicação e sinaliza sua interface no âmbito das relações interpessoais em sala de aula.

## 4 CONFLITOS PRESENTES NO AMBIENTE ESCOLAR

### 4.1 Conflitos em sala de aula

Os conflitos podem se originar dentro e fora dos limites das salas de aula e das escolas. As próprias instituições e os indivíduos que as compõem são agentes ativos desse processo, pois mudam continuamente as relações ao seu redor e as condições essenciais para o surgimento de conflitos.

De acordo com Silva (2011), a escola está envolvida num importante empreendimento de âmbito social e como consequência existem os desajustes de comportamento, de valores e de respeito ao outro, que não são mais do que frutos de múltiplas causas, tais como: o modelo familiar, a influência dos meios de comunicação, os valores e os comportamentos manifestados no núcleo de contextos sociais deprimidos, a violência estrutural da própria sociedade.

Chripino (2007) aponta que a maior incidência de acesso ao ensino propiciou o surgimento de uma maior diversidade de alunos, de diferentes classes sociais. Escolas que antes estavam acostumadas a lidar com alunos muito semelhantes passaram a lidar com uma amplitude de perfis, com experiências, expectativas, valores e culturas muito distintos. Essa diversidade tende a gerar muitos conflitos, na medida em que as escolas se desenvolvem em ritmos distintos, e essas problemáticas podem se desenvolver entre vários atores, ou seja, entre professores, entre alunos, entre alunos e professores, entre professores e gestores, entre pais e gestores etc. O autor ainda argumenta que os conflitos também são causados pelas diferentes opiniões dos envolvidos, pelos diferentes valores que atribuem a cada questão que pode estar em jogo e até pelas diferentes prioridades que cada um atribui aos assuntos e às questões vivenciadas na escola. Blejmar (2015) corrobora essa visão:

O conflito é estrutural e profundamente humano, e é especialmente intenso nas escolas. A escola, como qualquer organização, é a soma de diversas vontades, nas quais o conflito nunca está ausente. Na verdade, no conflito também é possível observar o interesse que as partes componentes têm pela instituição. Uma organização com conflitos fracos também pode ser uma organização sem vontade (Blejmar, 2015, p. 3).

Já na visão de Ruiz (2015), o conflito escolar é entendido como a ação intencionalmente prejudicial, podendo ela ser tanto física quanto verbal, realizada entre membros da comunidade educacional, como alunos, professores, gestores e pais, e que pode ocorrer dentro nas dependências da escola ou em outros espaços diretamente relacionados a

ela, como seu entorno ou locais onde ocorrem atividades extracurriculares.

Ainda segundo Ruiz (2015), existem vários tipos de conflitos oriundos das relações no âmbito escolar. São eles:

**Conflitos de relacionamento:** ocorrem principalmente por conta da existência de fortes emoções negativas, falsas percepções ou estereótipos nos relacionamentos, mas também devido a pouca ou nenhuma comunicação ou a comportamentos negativos, tais como bullying. O autor (Ruiz, 2015) ainda destaca que esses problemas geralmente levam aos chamados conflitos irrealistas ou desnecessários, desencadeados mesmo quando não existem condições objetivas para eles. Questões interpessoais muitas vezes alimentam discussões e levam a uma espiral crescente desnecessária de conflitos destrutivos que são também desnecessários.

**Conflito intergrupal:** é aquele que ocorre entre dois grupos. Esse tipo tende a gerar embates, em função do número de pessoas envolvidas e das respectivas interações.

**Conflito intragrupal:** geralmente ocorre dentro de um pequeno grupo. Nesse caso, é imprescindível analisar como ele afeta a capacidade do grupo de resolver disputas e atingir objetivos.

**Conflito de informações:** comumente acontece quando as pessoas não possuem as informações necessárias para tomar boas decisões, ou seja, geralmente são mal-informadas. Outros conflitos desse tipo podem ser reais porque as informações e/ou os procedimentos usados pelas pessoas para coletar e absorver dados não são compatíveis.

**Conflitos de interesses:** surgem quando uma ou mais partes (pessoas) acreditam que suas necessidades devem ser atendidas em detrimento das necessidades da outra parte.

**Conflitos de valores:** geralmente são causados por sistemas de crenças incompatíveis. Os valores explicam o que é bom ou ruim, verdadeiro ou falso, justo ou injusto. Normalmente as disputas de valores surgem apenas quando alguns tentam impor à força um conjunto de valores sobre os outros ou quando há um sistema de valores que não admite crenças divergentes.

Viñas (2004), por sua vez, assevera que todos os tipos de conflitos podem ocorrer nos ambientes escolares e, dependendo das pessoas neles envolvidos, pode-se diferenciá-los em quatro categorias principais, explicitadas a seguir:

**Conflitos de poder:** são aqueles que têm a ver com as regras.

**Conflitos de relacionamento:** ocorrem quando um dos sujeitos do conflito é hierarquicamente ou emocionalmente superior ao outro.

**Conflitos de desempenho:** estão relacionados ao currículo, em que o(a) aluno(a) apresenta dificuldades em equilibrar suas necessidades de formação e o que a instituição, os professores e os gestores lhe oferecem.

**Conflitos interpessoais:** muitas vezes eles ultrapassam o âmbito escolar, ou seja, vão além do fato educacional, pois trata-se de um tipo de conflito que é uma reprodução da sociedade na qual o sujeito está inserido.

A partir dessa perspectiva, Ruiz (2015) declara que, sempre que acontece um conflito em sala de aula, é desencadeada uma série de fatores os quais podem ser positivos e negativos, como dispostos abaixo:

**Fatores positivos:**

- O conflito estimula o interesse e a curiosidade;
- Promove o reconhecimento da legitimidade do outro;
- Permite melhorar a qualidade da tomada de decisão e a resolução de problemas;
- É um motor de mudança e inovação, tanto a nível pessoal quanto social;
- Destaca um grupo dos demais e contribui para estabelecer a própria identidade pessoal e grupal;
- Às vezes facilita a comunicação aberta entre os participantes sobre questões relevantes para ambos.

**Fatores negativos:**

- A comunicação é reduzida e como consequência torna-se mais insegura;
- Forma-se uma atitude hostil e desconfiada;
- Favorece-se a ideia de que a solução é uma questão de força. Ambas as partes tentam aumentar a diferença de poder a seu favor;
- São produzidos julgamentos errôneos baseados em falsas percepções:
  - Redução de alternativas percebidas;
  - Redução da perspectiva temporal das ações;
  - Polarização do pensamento;
  - Tendência a respostas estereotipadas;
  - Aumento da defensiva;

Pode-se, portanto, observar que o conflito oriundo das relações educacionais surge das ações do sistema escolar ou das relações que envolvem os sujeitos da comunidade educacional, levando em consideração aqueles decorrentes das relações de poder, das diferenças individuais e grupais, da intolerância de todos os tipos com relação a credos,

valores, estilos de vida, condições socioeconômicas de quem exerce algum poder hierárquico e/ou ideológico, entre outras particularidades.

Além das relações de poder, de valores e de intolerância já citadas, a sala de aula permite outras interações muitas vezes incitadoras de conflitos, referindo-se aos conflitos intergeracionais.

## **4.2 Conflitos intergeracionais**

Segundo Redorta (2007), nem sempre podemos estar em consenso com os outros. Se estivéssemos sempre em consenso, nenhuma mudança aconteceria ou ela seria muito lenta. É como estar dormindo com os sinais vitais funcionando.

A existência de conflitos geracionais em sala de aula traz consigo consequências, que podem ser vistas como oportunidades quando esses conflitos contribuem para o aprimoramento da aprendizagem, do conhecimento, da criatividade, entre outros aspectos. É o que destacam Vinha e Tognetta (2009):

[...] os conflitos interpessoais e intergeracionais são momentos privilegiados para o desenvolvimento integral dos alunos, porque geram possibilidades de intervenção vinculadas à problematização de situações concretas, vividas em sala de aula, e também à busca de soluções num ambiente de solidariedade, justiça e respeito. Na realidade, não é apenas um ou outro fator isolado (família, traços de personalidade, escola, amigo, meios de comunicação, etc.), mas o conjunto deles que contribui nesse processo de construção de valores morais (Vinha; Tognetta, 2009, p. 112).

Podem ser diversos os conflitos intergeracionais em sala de aula, uma vez que a diversidade geracional contempla distintas idades, valores, culturas, experiências, nível socioeconômico etc. E não raramente os alunos acabam por não aceitarem as divergências, oriundas de questões acadêmicas, familiares, religiosas, políticas, entre outras. Essas diferenças então podem levar a conflitos quando os alunos não conseguem atender às expectativas dos outros alunos e/ou dos professores.

Segundo McShane e Glinow (2013), conflitos interpessoais e intergeracionais surgem quando uma ou ambas as partes envolvidas percebem a situação de divergência de afirmações ou de ações à qual estão submetidas. Normalmente, essas percepções estão relacionadas ao campo das emoções, por isso influenciam diretamente o comportamento de uma parte em relação à outra.

Assis e Straub (2016) apontam que os conflitos podem influenciar significativa ou expressivamente o ambiente e a estabilidade emocional, pois há um deslocamento de energia

a ser aplicada na resolução deles, mas que deveria estar sendo utilizada no cumprimento de tarefas, no aprendizado, na aquisição de conhecimento. Isso gera um impacto direto no relacionamento interpessoal e intergeracional.

É importante notar que nem todos os conflitos intergeracionais em sala de aula são negativos. Às vezes, esses conflitos podem ser uma oportunidade para os alunos aprenderem uns com os outros e crescerem como indivíduos, como já destacado anteriormente.

É essa a visão de Jares (2002, p. 7-13), para quem o conflito é necessário e potencialmente positivo para as pessoas e para os grupos sociais. Ao possuir caráter pedagógico e transformador, deve ser trabalhado e encaminhado a fim de se obter uma resolução criativa, equitativa e pacífica, por meio de uma educação voltada para a paz. Contudo, para alcançar tal sucesso, as partes envolvidas devem estar sinceramente dispostas a ceder ou desistir de parte das suas reivindicações, não apenas para se beneficiar de uma negociação bem-sucedida, mas também pelo desejo de beneficiar a outra parte e, mais ainda, a si próprio.

O conflito é uma condição inerente ao ser humano, algo necessário ao desenvolvimento humano, embora tanto sua falta quanto seu excesso não sejam desejáveis. Sua inevitável presença em todas as relações sociais, profissionais e acadêmicas pode ser a indispensável mola propulsora para gerar mudanças. Para isso o conflito não deve ser negado. É preciso que seja elaborado, compreendido, enfrentado e superado (Rocheblave-Spenlé, 1974, p. 151-153).

Negar o conflito e o consenso nas relações interpessoais e intergeracionais é uma ideia controversa porque muitas vezes contribui para esconder a realidade em sala de aula. Dependendo das circunstâncias, o consenso pode ser mais rico quando a flexibilidade de todos os envolvidos na disputa serve o bem coletivo. Obviamente, é importante buscar consenso e estabelecer interesses comuns, porém durante o processo de negociação é necessário não esconder as diferenças, mas expô-las para que possam ser compreendidas, trabalhadas e, em última análise, aceitas.

Com o propósito de atender aos objetivos deste estudo, buscou-se também investigar a resolução de conflitos em sala de aula.

### **4.3 Resolução de conflitos**

Avançando na compreensão de conflitos no ambiente de sala de aula, têm-se as posições de Vicentin (2009) e Leme (2004) assinalando a existência de três tipos de resolução de conflitos interpessoais e intergeracionais.

- a) **Agressivo:** caracterizado pelo enfrentamento do conflito e pelo uso de formas de coerção. Pode ainda ser dividido em dois tipos:
- Agressão instrumental: tem por objetivo apenas obter recompensas, mas não causar danos ao oponente;
  - Agressão hostil: tem por objetivo infligir danos ao outro;
- b) **Assertivo:** caracteriza-se por enfrentar conflitos e levar em consideração os sentimentos e os direitos das partes envolvidas, como elogios, atitudes e opiniões de aprovação. É ainda subdividido em cinco subcategorias:
- Asserção básica: quando as pessoas afirmam seus direitos, crenças e opiniões pessoais;
  - Asserção empática: ocorre quando a pessoa expressa os sentimentos da outra pessoa antes de fazer sua afirmação;
  - Asserção crescente: é quando a pessoa busca inicialmente uma resposta minimamente assertiva e aumenta o grau à medida que as respostas anteriores não funcionam;
  - Asserção de confronto: ocorre quando o outro se comportou diferente do que foi prometido;
  - Asserção do uso: normalmente quando se usa eu ou nós para descrever o próprio comportamento;
- c) **Submissão:** caracteriza-se pelo não enfrentamento de uma situação, por meio da fuga ou da esQUIVA. Esse tipo de resolução de conflito privilegia o outro em detrimento de si mesmo, muitas vezes justificando que, ao não se expressar, não causará problema.

Vicentin (2009) concebe a importância de não se atribuir rótulos ou ter pré-julgamentos para com as pessoas, pois nenhuma pessoa é assertiva, passiva ou submissa em toda ou qualquer situação.

Segundo Vinha (2003), o professor pode mobilizar estratégias diretas e básicas na resolução de conflitos em sala de aula. Dentre as existentes, destacam-se:

- Compreender o papel dos conflitos como oportunidades de aprendizagem dos sujeitos;
- Procurar não intervir ou tomar atitudes de improviso;
- Cuidar da segurança física dos alunos, para que as questões não sejam resolvidas por meio de agressões;

- Reconhecer e aceitar os sentimentos de todos os envolvidos;
- Ajudar o aluno a verbalizar e a escutar a opinião do outro;
- Elevar o valor do acordo mútuo;
- Mediar a conscientização de suas responsabilidades em uma situação de conflito;
- Deixar que o aluno vivencie as consequências de seus atos;
- Mediar a situação conflituosa de forma que o aluno possa restaurar o relacionamento.

Evidentemente o ambiente em sala de aula propicia tanto momentos de descontração quanto momentos nos quais o clima vigente se torna um obstáculo para a superação de possíveis conflitos entre aluno e professor ou entre aluno e aluno (Vinha, 2003).

Vinha (2003) ainda aponta que existem considerações significativas e que o professor poderá adotá-las de acordo com as circunstâncias existentes, ou seja: manter-se calmo, no controle de suas reações, reconhecer que os conflitos pertencem aos alunos e atuar como moderador deles, responsabilizando os discentes quanto à solução adotada.

É importante que o professor promova a comunicação e o respeito entre os alunos, incentivando o compartilhamento de experiências e perspectivas e estabelecendo regras e expectativas claras, justas e imparciais as quais devem ser aplicadas a todos os alunos, independentemente da geração à qual pertençam.

Segundo Vinha e Tognetta (2009, p. 527), conflitos interpessoais são momentos privilegiados para o desenvolvimento integral dos alunos, porque geram possibilidades de abordagens vinculadas à problematização de situações concretas, vividas em sala de aula, e, também, à busca de soluções num ambiente de solidariedade, justiça e respeito.

No entanto, para que isso ocorra, é preciso que os professores compreendam o conflito como um fenômeno inerente às interações humanas. Como explica Piaget (1994), é essencial interagir com o outro e, nessas interações, podem surgir conflitos, sendo esse um momento que oferece um espaço de equilíbrio ou autorregulação, caso seja mediado com sucesso.

Portanto, podemos compreender que é possível lidar com o conflito em sala de aula de forma construtiva, ou seja, entendendo o conflito como uma situação-problema que possibilita a mediação de comportamentos sociais mais complexos, proporcionando a cada participante a oportunidade de se comprometer para a resolução do imbróglio coletivamente.



#### 4.4 Estratégias de comunicação em sala de aula

Em sala de aula, a comunicação é um dos fatores determinantes para o convívio intergeracional. Ela permite melhor compreensão das relações entre os alunos e os professores, como também a troca de experiências, além de ser uma potencial estratégia para resolução ou minimização de conflitos.

No entanto, uma comunicação eficaz na sala de aula é um processo contínuo de envio e recebimento de mensagens que possibilita que docentes e discentes possam compartilhar conhecimentos, atitudes e habilidades. Por ser tratar de um caminho de mão dupla, um para o emissor e um para um receptor, essa eficácia comunicacional só é atingida quando a mensagem é bem transmitida e recebida e compreendida pelos sujeitos envolvidos.

Com a integração de diversas gerações no ambiente escolar, notadamente em sala de aula, processos de comunicação tradicionais vêm sendo substituídos, o que muitas vezes pode gerar conflitos inexistentes no passado.

Tem-se constatado que a interação entre professor e alunos (tanto individual quanto em grupo) pode ser restrita, então, a comunicação torna-se o instrumento que todos podem utilizar para melhorar tanto esse convívio quanto o aprendizado. Rahmat (2011) indica que as discussões em sala de aula, gerenciadas através de uma comunicação intergrupar eficaz, ajudam os alunos a descobrirem o conhecimento em grupo: “através da comunicação, os alunos aprendem que a sua forma habitual de comunicação pode não funcionar em grupo” (Rahmat, 2011, p. 11).

Por seu turno, Norka (2006, p. 3) enfatiza que “o papel do professor como mediador é essencial na promoção dos processos de comunicação, resolução de conflitos e na procura de promover uma mudança construtiva em sala de aula”. Por isso, é conveniente considerar os comportamentos que o aluno possui, em relação ao seu grupo, confrontando-o com o que deveria ser ou saber, promovendo assim um processo de reorganização interna dos recursos cognitivos e comportamentais em relação à gestão de conflitos, dentro de espaços de análise e busca de soluções.

Para Sandri (2016),

[...] o conceito de comunicação é utilizado de forma ampla, com o intuito de deixar claro que comunicar é mais do que informar, significa tornar comum, partilhar, ato fundamental para a vida em sociedade. Por meio da comunicação, as pessoas estabelecem relacionamentos, trocam informações e experiências, expressam sentimentos (Sandri, 2016, p. 83).

Nesse sentido, Norka (2006) alerta que ser assertivo e respeitoso no processo de comunicação não significa não ser firme nas decisões que se consideram adequadas para resolver um problema, pelo contrário, trata-se de seguir um procedimento equilibrado para a satisfação de ambas as partes, devendo-se evitar a personalização dos problemas para esse propósito, ao separá-los das pessoas envolvidas no conflito.

As diferenças de opinião e/ou os conflitos podem encorajar os alunos a usarem habilidades de pensamento crítico por meio da comunicação. Hurst, Wallace e Nixon (2013) realizaram estudo sobre as percepções dos alunos sobre o valor da comunicação e sobre a interação social que ocorria em sala de aula para o aprendizado. Os resultados revelaram que os alunos percebem que a comunicação e a interação social contribuem para a aprendizagem, melhorando o conhecimento, o pensamento crítico e as habilidades na resolução de problemas e conflitos. De acordo com o estudo, os alunos não são os únicos que precisam conversar e ouvir uns aos outros enquanto aprendem; espera-se também que os professores conduzam as diferenças de opinião e o processo de comunicação na direção necessária para a resolução dos impasses. Norka (2006) amplia essa visão ao afirmar que:

[...] pode-se apontar a importância da comunicação para a gestão de conflitos, ou seja, a igualdade de tratamento baseada no respeito mútuo e no consenso. Estas ações devem ter como objetivo a resolução do conflito, enfatizando a necessidade de comunicação entre as partes, buscando entender quais atitudes ou comportamentos irão produzir e, em última análise, determinar se um acordo é possível, o que pode ser alcançado através de um processo baseado na compreensão e na colaboração, e adotar uma abordagem construtiva para conflitos durante a comunicação (Norka, 2006, p. 33).

De acordo com Rahmat (2019), muitos fatores estão envolvidos na comunicação em sala de aula e podem ser responsáveis pelo sucesso dela, a depender de como se lida com eles:

- O ambiente da sala de aula prepara os alunos para a participação. Um ambiente positivo cria um clima para interações positivas e minimiza possíveis conflitos;
- O processo de aprendizagem proposto pelos professores através de uma boa comunicação define o ritmo correto para a participação dos alunos, evitando a competição ou a apatia;
- O uso de estratégias no processo de comunicação ajuda os alunos a se comunicarem e aprenderem de forma eficiente.

Para melhor visualização, esses fatores estão dispostos na Figura 4 a seguir.

**Figura 4** – Fatores para a comunicação em sala de aula



**Fonte:** Elaborada pelo autor (2023). Adaptada de Rahmat (2019).

A utilização de diferentes estratégias de comunicação em sala de aula permite aos alunos adquirirem conhecimentos e habilidades. Dentre essas últimas, podemos citar: estar aberto a ouvir, compreender o ponto de vista da outra pessoa, respeitar as diferenças, evitar julgamentos ou generalizações, ser flexível, estar disposto a aprender com os outros e adaptar-se a novas situações.

Por meio de estudo realizado por Carrasco e Iribarra (2018), e corroborando o que foi exposto até o momento, constatou-se que a utilização de estratégias de comunicação possibilita aos alunos mais do que a interação em sala de aula. Eles aprendem a ser “mente aberta” para aceitar a opinião dos outros: alunos com maior exposição em sala de aula tendem a ser mais tolerantes para com os outros alunos, grupos e a manter mais valores igualitários.

Assim uma boa comunicação provavelmente evita resultados violentos devido a conflitos não resolvidos e pressupõe uma pessoa assertiva, aberta, com escuta ativa, que procura tanto conhecer as necessidades dos outros quanto fazer valer os direitos sem violar os dos demais, tendo como objetivo um processo equitativo.

#### **4.5 Interface entre comunicação e relações interpessoais**

A escola é um espaço propício às relações interpessoais, já que é um lugar onde convivem pessoas de diferentes contextos socioeconômicos e culturais, de diferentes idades e com histórias de vida e formas de pensar muito singulares.

É interessante destacar que, segundo Mosquera e Stobäus (2004, p. 92), “a maior parte dos problemas que as pessoas possuem surgem delas mesmas ou das relações que

desenvolvem com os outros”. Sendo assim, construir boas relações entre professores e alunos é vital para garantir um ambiente escolar e de sala de aula saudável. Quando as relações interpessoais entre esses atores são positivas, cria-se um ambiente de motivação e interação, propício à comunicação.

É importante considerar que as relações interpessoais estabelecem vínculos entre o docente e o discente, além de relações empáticas entre os alunos, capacidade de ouvir, refletir, discutir e construir pontes entre o conhecimento oriundo de ambos os lados. Portanto, como afirma Gómez (2000), tanto essas relações quanto a participação dos alunos em sala de aula são essenciais, pois são elas que expressarão os conhecimentos, as preocupações, os interesses, os desejos e as experiências, aspectos diretamente ligados ao desenvolvimento e ao aprendizado.

Segundo Moscovici (2001), as relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação. Em situações escolares ou de trabalho, compartilhadas por duas ou mais pessoas, há atividades a serem executadas e, para o sucesso delas, há atitudes recomendadas, tais como: comunicação, cooperação, compartilhamento de informações, respeito e amizade.

Andrade (2008) aponta que a comunicação é o intercâmbio de informação entre pessoas. É o ato ou efeito de transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos, seja através da linguagem falada ou escrita, seja por meio de outros sinais, signos ou símbolos. Figaro (2008) amplia essa ideia ao dissertar sobre esse processo nos tempos mais atuais:

A comunicação constitui-se na contemporaneidade como área do saber capaz de responder a um leque mais amplo de problemáticas do que àquelas advindas dos meios de comunicação de massa. As mudanças ocorridas, principalmente, nas duas últimas décadas do século XX trouxeram um novo desafio para a compreensão da realidade. Este desafio está em identificar e enfrentar na teoria e na prática os problemas relativos à comunicação, presentes nos mais diversificados aspectos da vida social, política e econômica (Figaro, 2008, p. 8).

Quando se pensa nos processos de comunicação em sala de aula, em um primeiro momento, pode-se entender que o usual seria usar a comunicação formal, falada e/ou escrita, mas, a partir das relações interpessoais e do convívio multigeracional, passa-se a adotar diversos processos, tais como vídeos, estudos de casos, experiências formais e informais, uma vez que não existe um padrão único de relacionamento e de ensino-aprendizagem. Muitas vezes, cada pessoa ou grupo (docente e discente) escolhe caminhos distintos para seus relacionamentos, sejam eles amparados por seus históricos de vida, necessidades ou objetivos.

De acordo com Rahmat (2020), os alunos das gerações mais jovens, *millennials* e *centennials*, Y e Z, gostam da colaboração em grupo. Eles se esforçam em relacionamentos pessoais e preferem professores que demonstrem interesses pessoais em seus objetivos. Além disso, o estudo de Blazar e Kraft (2017) relatou que salas excessivamente focadas em rotinas e métodos tradicionais de aulas estão negativamente relacionadas ao prazer e à aprendizagem dos alunos.

Além desses aspectos, Moscovici ainda aborda a respeito dos sentimentos que serão despertados de acordo com as atitudes tidas no ambiente educacional:

À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e, então, inevitavelmente os sentimentos influenciarão as interações e suas próprias atividades. Assim, sentimentos positivos de simpatia e atração provocarão aumento de interação e cooperação [...]. Por outro lado, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, conflitos, afastamento e menor comunicação (Moscovici, 2001, p. 145).

Dessa forma, a comunicação interpessoal pode ser definida como um processo de interação social recíproca entre duas ou mais pessoas, cuja relação poderá influenciar no comportamento, na motivação e no estado emocional do emissor ou do receptor. Ele ocorre nas relações das pessoas como membros de um determinado grupo social, seja em escolas, trabalho ou família. Esse processo, pelo qual ideias e sentimentos são transmitidos de indivíduo para indivíduo, tornando possível a interação social, é essencial para a vida em sociedade. Ainda nessa esteira, Andrade (2008) pontua que:

A comunicação interpessoal eficaz é um método de comunicação que está ligada a inteligência e se manifesta na sua forma mais avançada, como a habilidade para perceber intenções e desejos de outras pessoas e para reagir adequadamente a partir dessa percepção. Significa ter sensibilidade para o sentido de expressões faciais, voz, gestos e posturas de habilidade para responder de forma adequada às situações interpessoais (Andrade, 2008, p. 42).

De acordo com Silva (2011, p. 42), “através da comunicação nos aproximamos uns dos outros, também é pela comunicação que nos afastamos”. E é a partir de um afastamento que se cria um espaço fértil para a divergência e para o conflito.

A comunicação contribui para o amadurecimento do indivíduo e para a compreensão dos papéis desempenhados em sala de aula e sua importância, pois, no contato com os outros sujeitos, também se vê por outros ângulos, outros prismas, outros conhecimentos.

Segundo Costa (2003, p. 78), pensar diferente e sentir diferente são ações inerentes às relações humanas e potenciais fontes de crescimento, acrescentando, ainda, que discutir essas

diferenças, expressar argumentos, mostrar que não pensamos da mesma forma é absolutamente saudável.

Ferreira (2018), por sua vez, afirma que as relações interpessoais aliadas à presença dos sujeitos envolvidos nos processos ativos de comunicação resultam em uma medida de prevenção de conflitos e resistências.

A comunicação nos contextos dos processos sociais e intergeracionais ocupa um espaço significativo no quadro geral, no qual se encontra o cerne de discussão da presente dissertação. Acrescenta-se a esse cenário o contexto das relações intergeracionais e os conflitos emergentes do cotidiano de sala de aula, na modalidade objeto de estudo modular, e os respectivos impactos no social contemporâneo.

A fundamentação teórica adotada correspondeu às investigações do pesquisador sob a luz dos processos comunicacionais, intergeracionais e gestão de conflitos, os quais forneceram elementos consistentes voltados ao foco da dissertação. Dessa forma, o Capítulo 5 buscou delinear os procedimentos metodológicos, contemplando as estratégias e as táticas inerentes à metodologia científica.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 5.1 Quanto ao método

O estudo que deu origem à presente discussão caracterizou-se por uma pesquisa exploratória, com enfoque “quali-quantitativo” (Sampieri; Collado; Lucio, 2013), tendo como finalidade analisar o processo de comunicação no relacionamento intergeracional, de acordo com a percepção de docentes e discentes, além de identificar a presença de conflitos intergeracionais nas relações entre ambos e caracterizar o perfil dos respectivos sujeitos de pesquisa, professores e alunos.

Para tanto, utilizou-se o método descritivo e exploratório conjugado ao estudo de caso, que, segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013), refere-se à apreensão dos dados, que permite ao pesquisador obter informações detalhadas sobre o fenômeno estudado e também lhe possibilita identificar padrões e tendências, além de apreensão dos dados.

### 5.2 Quanto às técnicas

Adotou-se pesquisa bibliográfica documental, a partir de artigos científicos, livros e dissertações específicos à temática proposta. Elaborou-se também um questionário de levantamento de dados por meio de um *survey* destinado aos discentes, com 17 questões de múltipla escolha, utilizando-se a escala *Likert*<sup>2</sup> e dividido em três partes. A primeira tratou da apresentação do termo de consentimento livre e esclarecido; a segunda visou a caracterização dos discentes, com o objetivo de identificar o perfil dos estudantes; e a terceira teve a finalidade de identificar a percepção dos discentes quanto aos tipos de conflitos existentes na escola, em especial na sala de aula.

Elaborou-se outro questionário com 19 questões de múltipla escolha que foi aplicado aos docentes, utilizando-se igualmente a escala *Likert*, também dividido em três partes, sendo que a primeira foi composta pela apresentação do termo de consentimento livre e esclarecido; a segunda correspondeu à caracterização dos docentes; e a terceira teve a finalidade de

---

<sup>2</sup> A escala *Likert* ou escala de *Likert* é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, sendo adotada em pesquisas de opinião, inclusive. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os respondentes especificam seu nível de concordância com uma afirmação. Seu nome é devido à publicação de um relatório explicando seu uso feito por Rensis Likert, professor de Sociologia e Psicologia e diretor do Instituto de Pesquisas Sociais de Michigan/US/1949.

investigar o impacto dos conflitos nas relações docentes e discentes e nas dos discentes entre si.

A escala *Likert*, segundo Martins e Theóphilo (2007), tem como finalidade avaliar a concordância e a frequência dos respondentes a uma dada afirmação utilizando uma escala de cinco pontos, podendo variar a cada pesquisa. Neste estudo em particular, foi utilizada uma escala de seis pontos, conforme figura abaixo:

**Quadro 4 – Pontuação da Escala *Likert***

Alternativas Possíveis	Pontos
Discordo Totalmente	1
Discordo Parcialmente	2
Discordo	3
Concordo	4
Concordo Parcialmente	5
Concordo Plenamente	6

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023). Adaptado a partir da escala *Likert*.

O Quadro 4 destacou as alternativas adotadas segundo a escala *Likert*, de acordo com o intervalo entre discordo totalmente, discordo parcialmente, discordo, concordo, concordo parcialmente e concordo plenamente. Tais alternativas possibilitaram aos respondentes sinalizarem a sua percepção frente a temática proposta.

### 5.3 Matriz de Amarração Metodológica

Tendo como propósito subsidiar a construção dos instrumentos de pesquisa, adotou-se como estratégia a elaboração da Matriz de Amarração Metodológica proposta por Mazzon (Telles, 2001) focada nos objetivos e em literatura específica.

A opção por essa prática tem como justificativa a possibilidade oferecida de construção de instrumentos de pesquisa que estejam alinhados com o problema de pesquisa e os objetivos formulados.

A seguir, nos Quadros 5 e 6, pode-se apreciar a Matriz em questão, sendo a primeira elaborada considerando os alunos, e a segunda, os professores.



**Quadro 5 – Matriz de Amarração – Instrumento de pesquisa para os(as) alunos(as)**

Problema	Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Constructos/Autores	Questões
O processo de comunicação intergeracional nas instituições de educação profissional e técnica interfere no relacionamento docente e discente, gerando conflitos?	Analisar o impacto do processo de comunicação no relacionamento intergeracional, segundo a percepção de docentes e discentes em instituições de educação profissional e técnica.	Identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento discente/docente, destacando as possíveis causas existentes.	<b>O processo de comunicação no contexto educacional.</b>  <b>Autores consultados:</b> Robbins (2003); Meunier e Peraya (2009); Souza (2018).	Q11 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados a partir de uma melhor comunicação. Q14 – Quando me comunico com as pessoas de gerações diferentes (idades) na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração.
			<b>Elementos da comunicação.</b>  <b>Autores consultados:</b> Jakobson (2005, 2008); Rego (2002); Morin (2007); Rüdiger (2011); Weaver (1980).	Q8 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração.
			<b>Conflitos em sala de aula e relações intergeracionais.</b>  <b>Autores consultados:</b> Silva (2011); Chrispino (2007); Ruiz (2015), Viñas (2004); Mannheim (1972); Grubb (2018); Vicentin (2009); Leme (2004); Vinha (2003).	Q9 – Compreendo Conflito. Q12 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre professores(as) e alunos(as). Q13 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre aluno(a) X aluno(a). Q16 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam os alunos a conflitarem entre si, no ambiente da escola/sala de aula. Q17 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem no ambiente da escola/sala de aula.
		Caracterizar o perfil geracional de discentes e docentes, em instituições de educação profissional e técnica.	<b>Estratégias de comunicação em sala de aula.</b>  <b>Autores consultados:</b> Rahmat (2011, 2019, 2020); Blazar e Kraft (2017); Norka (2006); Hurst, Wallace e Nixon (2013); Carrasco e Irribarra (2018).	Q15 – A clareza na Comunicação pode ser a solução para prevenir e resolver conflitos em sala de aula:
		Caracterizar	<b>Interface: Comunicação e</b>	Q6 – A comunicação interfere na relação entre Alunos(as) e

		estratégias e táticas de comunicação no relacionamento docente-discente.	<b>Relações Interpessoais.</b> <b>Autores consultados:</b> Mosquera e Stobäus (2004); Gómez (2000); Moscovici (2001); Andrade (2008); Silva (2011).	Professores(as) quanto a: Q7 – A comunicação interfere na relação entre Alunos(as) quanto a: Q10 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale as relações interpessoais que geram conflitos:
--	--	--	---	--

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023).

**Quadro 6 – Matriz de Amarração – Instrumento de pesquisa para os(as) professores(as)**

Problema	Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Constructos/Autores	Questões
O processo de comunicação intergeracional nas instituições de educação profissional e técnica interfere no relacionamento docente e discente, gerando conflitos?	Analisar o impacto do processo de comunicação no relacionamento intergeracional, segundo a percepção de docentes e discentes em instituições de educação profissional e técnica.	Identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento discente/docente, destacando as possíveis causas existentes.	<b>O processo de comunicação no contexto educacional.</b>  <b>Autores consultados:</b> Robbins (2003); Meunier e Peraya (2009); Souza (2018).	Q10 – Quando me comunico com pessoas de gerações diferentes na escola/sala de aula me sinto compreendido. Q17 – Em sua opinião, a comunicação eficiente e eficaz pode ser uma das alternativas para prevenir e minimizar os conflitos em sala de aula.
			<b>Elementos da comunicação.</b>  <b>Autores consultados:</b> Jakobson (2005, 2008); Rego (2002); Morin (2007); Rüdiger (2011); Weaver (1980).	Q16 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração.
			<b>Conflitos em sala de aula e relações intergeracionais.</b>  <b>Autores consultados:</b> Silva (2011); Chrispino (2007); Ruiz (2015); Viñas (2004); Mannheim (1972); Grubb (2018); Vicentin (2009); Leme (2004); Vinha (2003).	Q11 – Compreendo Conflito: Q14 – Assinale os tipos de conflitos mais comuns na relação entre professor(a) e aluno(a). Q15 – Assinale os tipos de conflitos mais comuns na relação entre aluno(a) X aluno(a). Q18 – Assinale os fatores que levam alunos(as) a conflitarem entre si no âmbito da escola/sala de aula. Q19 – Assinale os fatores que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem no âmbito da escola/sala de aula.
		Caracterizar o perfil geracional de discentes e docentes, em instituições de educação profissional e técnica.	<b>Estratégias de comunicação em sala de aula.</b>  <b>Autores consultados:</b> Rahmat (2011, 2019, 2020); Blazar e Kraft (2017); Norka (2006); Hurst, Wallace e Nixon (2013); Carrasco e Irribarra (2018).	Q13 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados com uma comunicação eficiente.
		Caracterizar estratégias e táticas de comunicação no	<b>Interface: Comunicação e Relações Interpessoais.</b>	Q9 – A comunicação interfere na relação entre professores(as) e alunos(as) quanto às seguintes situações. Q12 – Assinale, segundo o seu ponto de vista, as relações interpessoais

		relacionamento docente-discente.	<b>Autores consultados:</b> Mosquera e Stobäus (2004); Gómez (2000); Moscovici (2001); Andrade (2008); Silva (2011).	que geram conflitos.
--	--	----------------------------------	---	----------------------

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023).

#### 5.4 Amostra e *locus* de pesquisa

A amostra caracteriza-se por não probabilística (Vergara, 2016) por acessibilidade do pesquisador.

Quanto aos discentes, foram encaminhados 175 questionários, dentre os quais 120 respondidos, correspondendo a 68,5% dos alunos do ensino profissional e técnico modular<sup>3</sup> em Administração de Empresas e Recursos Humanos, dos períodos vespertino e noturno, por meio de formulário eletrônico (*Google Forms*). Quanto aos docentes, foram encaminhados 37 questionários, respondidos 22, correspondendo a 59,5% dos professores do ensino profissional e técnico dos respectivos cursos, por meio de formulário eletrônico (*Google Forms*).

O *locus* de pesquisa correspondeu a três Escolas de Ensino Profissional e Técnico, situadas nas cidades de Francisco Morato e Franco da Rocha e no bairro Butantã, zona oeste da capital paulista, todas pertencentes a uma instituição pública do estado de São Paulo.

#### 5.5 Sistemática de avaliação

A avaliação de resultados dos questionários (*survey*) envolveu a estatística descritiva (Média, Desvio Padrão e Erro Padrão da Média) (Costa, 2012; Morettin; Bussab, 2017).

Foi feita, também, a análise dos dados envolvendo a interpretação deles sob a ótica da fundamentação teórica e de materiais de apoio institucional.

Para cada questão, apresentam-se a Média da Tabela *Likert*, o Desvio Padrão (PD) e o Erro Padrão da Média (EPM), com nível de confiabilidade de 95%.

O Desvio Padrão de um conjunto de medida é uma medida do quanto as respostas se distribuíram em torno do valor médio.

O Erro Padrão da Média de uma amostra é uma medida da precisão da média daquela amostra, ou seja, se realizarmos várias medidas, a média da amostra oscilará em torno do valor obtido em mais ou menos o erro da média.

---

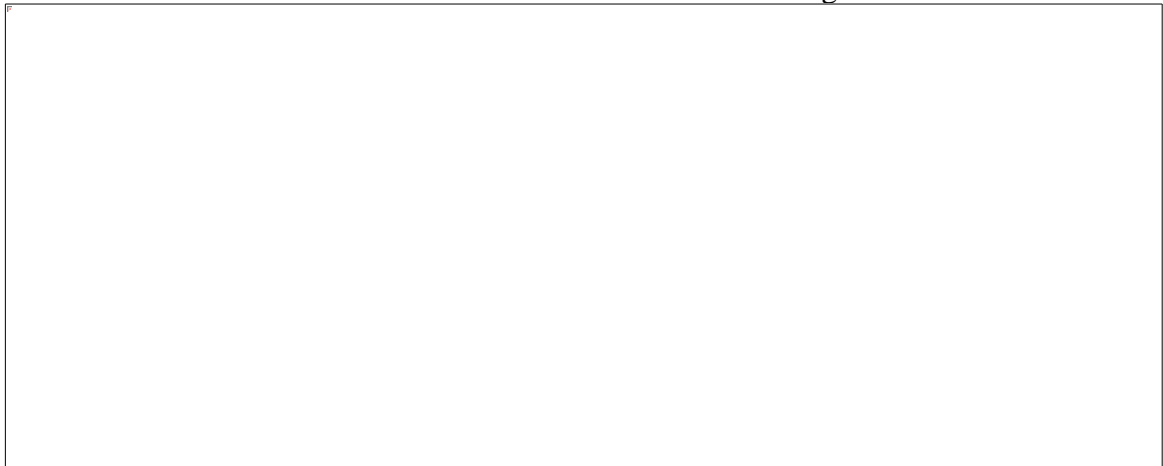
<sup>3</sup> Curso Técnico Modular – Os cursos técnicos são ditos modulares, pois são divididos em módulos, sendo que cada módulo corresponde a um semestre de curso. Os cursos têm duração de 1 ano e meio (3 módulos) e podem ser cursados por quem esteja cursando o Ensino Médio ou tenha concluído os estudos.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Durante os meses de novembro e dezembro de 2023, foram aplicados os questionários para os sujeitos de pesquisa (docentes e discentes) nos respectivos *lócus*. A fim de facilitar a identificação das instituições, elas foram renomeadas com as letras A, B e C. As instituições A e B estão localizadas em municípios vizinhos da região metropolitana da cidade de São Paulo, a aproximadamente 40 e 45 km, respectivamente, de distância da capital. Já a instituição C localiza-se na Zona Oeste da cidade de São Paulo.

A caracterização socioeconômica das regiões pode ser observada na Tabela 1.

**Tabela 1** – Dados socioeconômicos das regiões



**Fontes:** IBGE (2023); Prefeitura de São Paulo (2023).

A Tabela 1 sinaliza que as instituições A e B estão localizadas em áreas limitadas em termos de infraestrutura, rendimento per capita e IDHM. A instituição A pertence a uma área com mais desvantagens em comparação com as áreas das B e C, onde é possível constatar menor rendimento per capita e a mais baixa porcentagem de esgotamento sanitário. Já a instituição C, pertencente à região metropolitana de São Paulo, de acordo com os números obtidos no órgão governamental da cidade, demonstra possuir condições socioeconômicas mais favoráveis em relação a renda per capita, população ocupada e infraestrutura, notadamente superiores do que as existentes nas regiões das instituições A e B.

Os respondentes dos questionários foram discentes e docentes dos cursos profissionais e técnicos (modulares) em Administração de Empresas e Recursos Humanos, dos períodos vespertino e noturno.

## 6.1 Análise dos resultados

As questões das pesquisas de discentes e docentes possuem os mesmos conteúdos, mas foram apresentadas com numerações distintas em cada pesquisa.

O Quadro 7, a seguir, tem o objetivo de apresentar a correlação entre as questões das pesquisas para discentes e docentes.

**Quadro 7 – Correlação entre as questões de discentes e docentes**

<b>Discentes</b>	<b>Docentes</b>
Q7 – A comunicação interfere na relação entre alunos(as) e professores(as) quanto a:	Q9 – A comunicação interfere na relação entre professores(as) e alunos(as) quanto às seguintes situações:
Q8 – A comunicação interfere na relação entre alunos(as) quanto a:	Q8 – Questão não apresentada aos docentes.
Q15 – Quando me comunico com as pessoas de gerações diferentes (idades) na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração:	Q10 – Quando me comunico com pessoas de gerações diferentes na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração:
Q9 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração:	Q16 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração:
Q13 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre professores(as) e alunos(as).	Q14 – Assinale os tipos de conflitos mais comuns na relação entre professor(a) e aluno(a).
Q14 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre aluno(a) X aluno(a).	Q15 – Assinale os tipos de conflitos mais comuns na relação entre aluno(a) X aluno(a).
Q17 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam os alunos a conflitarem entre si no ambiente da escola/sala de aula.	Q18 – Assinale os fatores que levam alunos(as) a conflitarem entre si no âmbito da escola/sala de aula.
Q18 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem no ambiente da escola/sala de aula.	Q19 – Assinale os fatores que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem no âmbito da escola/sala de aula.
Q11 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale as relações interpessoais que geram conflitos.	Q12 – Assinale, segundo o seu ponto de vista, as relações interpessoais que geram conflitos.
Q12 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados a partir de uma melhor comunicação.	Q17 – Em sua opinião, a comunicação eficiente e eficaz pode ser uma das alternativas para prevenir e minimizar os conflitos em sala de aula.
Q16 – A clareza na comunicação pode ser a solução para prevenir e resolver conflitos em sala de aula.	Q13 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados com uma comunicação eficiente.

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2023).

A análise dos resultados obtidos contemplou os dados e a fundamentação teórica.

### 6.1.1 Análise dos dados referentes aos discentes

Os participantes da pesquisa são discentes que cursam o Ensino Profissional e Técnico Modular, entretanto, há alunos que já possuem o ensino médio concluído e há aqueles que frequentam simultaneamente o ensino médio e o curso técnico modular. Entende-se por Técnico Modular “cursos presenciais compostos de três ou quatro módulos semestrais que, ao serem concluídos, possibilitam ao estudante, além do diploma, o direito de exercer a habilitação profissional de nível técnico” (Etec [...], 2021).

A caracterização do perfil discente, a partir dos 120 respondentes, pode ser observada na Tabela 2.

**Tabela 2 – Caracterização dos discentes**

<b>Faixa Etária</b>	<b>Nº de Alunos</b>	<b>Percentual</b>
Após 2000 (até 22 anos)	89	74%
De 1990 a 1999	19	16%
De 1980 a 1989	8	7%
De 1970 a 1979	3	3%
De 1960 a 1969	1	1%

<b>Instrução</b>	<b>Nº de Alunos</b>	<b>Percentual</b>
Ensino médio cursando	35	29%
Ensino médio completo	74	62%
Ensino superior cursando	6	5%
Ensino superior completo	5	4%

<b>Gênero</b>	<b>Nº de Alunos</b>	<b>Percentual</b>
Feminino	85	71%
Masculino	34	28%
Prefiro não dizer	1	1%

<b>Curso</b>	<b>Nº de Alunos</b>	<b>Percentual</b>
Técnico em Administração	95	79%
Técnico em Recursos Humanos	25	21%

<b>Instituição em que estuda</b>	<b>Nº de Alunos</b>	<b>Percentual</b>
A	24	20%
B	58	48%
C	38	32%

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Observou-se que 74% dos respondentes nasceram após o ano 2000, o que compreende



alunos com idades entre 18 e 22 anos, com ensino médio completo (62%), sendo 71% do gênero feminino e 28% do masculino. Em relação à representatividade dos cursos, 79% dos respondentes pertencem ao curso de Administração de Empresas e 21% ao curso de Recursos Humanos.

Dada a caracterização dos discentes, as próximas questões tiveram a finalidade de coletar as opiniões deles quanto a comunicação, relações interpessoais, relações intergeracionais, geração de conflitos e responder aos objetivos específicos. Para tanto, as questões foram divididas em três grupos: Comunicação Intergeracional, Fatores geradores de conflitos e Estratégias de comunicação para minimização e solução de conflitos.

Na Tabela 3, estão apresentados os resultados dos questionários aplicados aos alunos referentes às questões relacionadas à comunicação intergeracional.

**Tabela 3** – Interferência da comunicação: alunos(as)/professores(as) – Discentes

<b>7 – A comunicação interfere na relação entre alunos(as) e professores(as) quanto a:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Relações pessoais	4,53	1,43	0,26
Aprendizagem	5,04	1,26	0,23
Presença de Conflitos	4,77	1,28	0,23
Diversidade Geracional	4,48	1,40	0,25
Solução de Problemas	4,95	1,33	0,24

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Observou-se que na questão 7, presente na Tabela 3, os alunos respondentes conceberam que, nas relações pessoais entre alunos e professores, a comunicação ocasiona maior interferência na Aprendizagem, com a maior média entre todas as alternativas (média de 5,04 e erro padrão da média de 0,23), além de menor desvio padrão (1,26), sugerindo a tendência de concentração das respostas dos sujeitos de pesquisa.

De acordo com os alunos, em maior ou menor frequência, todas as alternativas propostas na questão podem receber interferência da comunicação quando das relações entre alunos e professores. Isso pode ser confirmado com base nas médias, 4,48 a menor e 5,04 a maior, que, na escala *Likert* proposta para este estudo, sinalizam Concordo e Concordo Parcialmente.

Já a Tabela 4 apresenta as respostas dos discentes quanto à interferência da comunicação na relação entre eles mesmos.

**Tabela 4** – Interferência da comunicação: alunos/alunos – Discentes

<b>8 – A comunicação interfere na relação entre os(as) alunos(as) quanto a:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Relações pessoais	4,83	1,22	0,22
Aprendizagem	4,83	1,23	0,22
Presença de Conflitos	4,80	1,23	0,22
Diversidade Geracional	4,49	1,37	0,25
Solução de Problemas	4,88	1,25	0,22

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Como visto na Tabela 4, em relação à questão 8, os alunos respondentes compreenderam que a comunicação interfere nas relações entre eles. Verifica-se isso nas médias superiores a 4,49 e no erro padrão da média de 0,25 em todas as alternativas propostas para a pergunta (Relações Pessoais, Aprendizagem, Presença de conflitos, Diversidade Geracional e Solução de problemas). Portanto, destaca-se a uniformidade das respostas, a partir da qual se constata que, na percepção dos alunos, existe interferência da comunicação nas relações entre eles, sobretudo no que diz respeito à solução de problemas, às relações pessoais, à aprendizagem e à presença de conflitos.

É importante ressaltar que, na visão dos discentes, em ambas as questões (7 e 8), as alternativas Relações Pessoais e Diversidade Geracional, que obtiveram as menores médias entre todas as alternativas, também receberam interferência da comunicação durante as relações interpessoais entre alunos e professores e entre alunos entre si. Isso pode ser evidenciado nas médias superiores a 4,48 e no erro padrão da média de 0,25 nas duas questões, fato que, na escala *Likert* proposta para este estudo, está relacionado à opção Concordo.

Os dados de pesquisa sinalizam que essa percepção está em consonância com a posição de Souza (2018), quando ele diz que a comunicação é um elemento fundamental das relações sociais e interpessoais, com grande importância dentro de qualquer organização, ao visar estimular a participação por meio da interação humana e social.

Meunier e Peraya (2009, p. 35) corroboram a posição de Souza (2018), ao afirmarem que “a comunicação é um ato social, oriunda da relação social, a comunicação forma, mantém e transforma a relação”.

Laraia (2007, p.63) aponta ainda que a comunicação estabelece padrões que possibilitam e direcionam relações que afinam ou despertam divergências, assuntos e saberes que constituem a vida e a convivência entre gerações.

Em relação às questões 9 (Tabela 5) e 15 (Tabela 6), os alunos destacaram as

percepções pessoais quanto a adaptação e compreensão em virtude da comunicação com as diversas gerações existentes na escola e em sala de aula.

**Tabela 5** – Adaptação da comunicação intergeracional – Discentes

<b>9 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
<i>Baby Boomer</i> (acima de 60 anos)	3,94	1,32	0,26
X (entre 40 e 60 anos)	4,22	1,32	0,24
Y (entre 25 e 40 anos)	4,82	1,03	0,18
Z (entre 18 e 25 anos)	4,89	1,14	0,20

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Observou-se que na questão 9, apresentada na Tabela 5, os alunos responderam que existe uma maior adaptação à comunicação com os pertencentes às gerações Z (entre 18 e 25 anos), com média de 4,89 e erro padrão da média de 0,20, e com a Geração Y (entre 25 e 40 anos), média de 4,82 e erro padrão da média de 0,18.

**Tabela 6** – Compreensão da comunicação intergeracional – Discentes

<b>15 – Quando me comunico com as pessoas de gerações diferentes (idades) na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
<i>Baby Boomer</i> (acima de 60 anos)	4,27	1,27	0,23
X (entre 40 e 60 anos)	4,43	1,16	0,21
Y (entre 25 e 40 anos)	4,78	0,98	0,18
Z (entre 18 e 25 anos)	4,85	1,21	0,22

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Já na Tabela 6, as respostas à questão 15, que evidencia a percepção dos alunos quanto à compreensão da comunicação entre as diferentes gerações existentes na escola e na sala de aula, destacam também a Geração Z (entre 18 e 25 anos), com média de 4,85 e erro padrão da média de 0,22, e a Geração Y (entre 25 e 40 anos), com média de 4,78 e erro padrão da média de 0,18.

Nota-se que, em ambas as questões (9 e 15), a visão dos discentes quanto à adaptação e à compreensão da comunicação nas relações entre as diferentes gerações existentes na escola e em sala de aula é equivalente, uma vez que, na escala *Likert* proposta neste estudo pontual, as médias estão entre Concordo e Concordo Parcialmente.

Analisando outros aspectos associados às questões 9 e 15, tem-se a caracterização dos discentes, na qual é possível identificar que 74% deles pertencem à geração Z e 16% à

geração Y, perfazendo 90% do total de alunos respondentes. Tal evidência pode suscitar readequação do processo de comunicação, no relacionamento interpessoal, sob a ótica do constructo intergeracional.

Têm-se as considerações de Meunier e Peraya (2009, p 35) sobre comunicação:

a comunicação é, assim, o processo de transmitir a informação e compreensão de uma pessoa a outra. Se não houver compressão, não ocorre comunicação, isto é, se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetivou (Meunier; Peraya, 2009, p. 35).

Rodrigues (2012) evidencia que a intergeracionalidade promove as relações de comunicação entre as diferentes faixas etárias e pode servir de vínculo que permite aos indivíduos enriquecerem com os conhecimentos e as experiências de vida de outras pessoas.

Dessa forma, a comunicação entre diversas gerações pode ser um desafio, mas também uma oportunidade de aprendizado e enriquecimento mútuo. Como cada geração possui suas próprias características, valores e forma de comunicação, é fundamental ter um olhar atento para essas diferenças buscando entender as motivações e as interpretações de cada pessoa ou grupo.

Nas Tabelas 7, 8, 9, 10 e 11 estão representados os resultados dos questionários aplicados aos alunos referentes às questões que dizem respeito às relações, aos fatores e às condições geradores de conflitos.

**Tabela 7 – Relações geradoras de conflitos – Discentes**

<b>11 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale as relações interpessoais que geram conflitos:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Aluno(a) X Aluno(a)	5,11	1,01	0,18
Aluno(a) X Professor(a)	4,36	1,35	0,24
Professor(a) X Aluno(a)	4,04	1,44	0,26
Professor(a) X Professor(a)	3,26	1,67	0,30

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Em relação à questão 11, disposta na Tabela 7, os discentes acentuaram que as relações interpessoais com maior incidência de conflitos são aquelas entre os próprios alunos, com média de 5,11 e erro padrão da média de 0,18, seguidas pelas relações interpessoais entre aluno e professor, com média de 4,36 e erro padrão da média de 0,24.

Na visão dos alunos, também existem conflitos interpessoais entre professores e alunos, o que se confirma através da média 4,04 e erro padrão da média de 0,26, que, na escala *Likert* proposta neste estudo, está relacionada à opção *Concordo*.

As relações entre alunos e entre alunos e professores em sala de aula podem ser conflituosas por diversos motivos, que se conectam e criam um ambiente desafiador para o desenvolvimento e o bem-estar de todos. Como cada aluno e cada professor possuem personalidades únicas, formas diferentes de se expressar e interagir, além de necessidades e expectativas distintas em relação à sala de aula, a comunicação, quando não praticada de forma eficaz, pode levar a frustrações e conflitos.

De acordo com Silva (2011), a escola está envolvida num importante empreendimento de âmbito social e como consequência existem os desajustes de comportamento, de valores e de respeito ao outro, que são frutos de múltiplas causas, tais como: o modelo familiar, a influência dos meios de comunicação, os valores etc.

Chrispino (2007) divide essa mesma visão, para quem, em um ambiente escolar em constante mudança, surgem conflitos entre seus atores, ou seja, entre professores, entre alunos, entre alunos e professores, que são causados pelas diferentes opiniões dos envolvidos, pelos diferentes valores que atribuem a cada questão que pode estar em jogo e até por diferentes prioridades que cada um atribui aos assuntos e às questões vivenciadas na escola.

É importante lembrar, como anteriormente destacado, que os conflitos nem sempre são negativos. Eles podem ser oportunidades de desenvolvimento caso sejam mediados de forma adequada. A responsabilidade pela minimização e pela resolução dos conflitos não está centrada somente na figura do professor: alunos e professores devem trabalhar juntos para criar um ambiente mais positivo e colaborativo.

**Tabela 8 – Conflitos comuns: relação professores/alunos – Discentes**

<b>13 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre professores(as) e alunos(as).</b>	<b>Média</b>	<b>Devio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
De comunicação: porque não houve uma comunicação eficaz.	4,57	1,22	0,22
De relações interpessoais: ausência de entendimento entre as pessoas.	4,08	1,27	0,23
De informação: algo que se disse ou que se entendeu de forma errada.	4,71	1,21	0,22
De interesses: interesses ou desejos contrários aos do outro.	4,18	1,29	0,23

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

A Tabela 8 apresenta a questão 13, que trata dos conflitos mais comuns nas relações entre professores e alunos. Em suas respostas, os discentes destacaram duas alternativas: o Conflito de informação, originado pela dificuldade de compreensão na relação entre professores e alunos, com média de 4,71 e erro padrão da média de 0,22; e os Conflitos de

comunicação, que ocorrem devido a uma comunicação ineficaz entre professor e aluno, com média de 4,57 e erro padrão da média de 0,22.

**Tabela 9 – Conflitos comuns: relação alunos/alunos – Discentes**

<b>14 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre alunos(as).</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
De comunicação: porque não houve uma comunicação eficaz.	4,96	1,08	0,19
De relações interpessoais: ausência de entendimento entre as pessoas	4,95	1,11	0,20
De informação: algo que se disse ou que se entendeu de forma errada.	4,98	1,09	0,19
De interesses: interesses ou desejos contrários aos do outro.	4,83	1,23	0,22

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Na questão 14, que trata dos conflitos mais comuns nas relações entre os alunos, como pôde ser vista no Tabela 9, destacam-se três alternativas similares. A primeira, com média de 4,98 e erro padrão da média de 0,19, é o Conflito de informação, ou seja, é a incompreensão do que foi dito; em segundo lugar, com média de 4,96 e erro padrão da média de 0,19, está o Conflito de comunicação, relacionado à ineficácia dela; e a terceira resposta mais escolhida, com média de 4,95 e erro padrão da média de 0,20, foi o Conflito nas relações interpessoais, que ocorre devido à falta de entendimento entre os alunos.

A partir desses dados, constatou-se que, nas questões 13 e 14, ocorreram percepções distintas para a alternativa Relações Interpessoais (ausência de entendimento entre as pessoas). De acordo com a percepção dos alunos, essa alternativa, quando pensada nas interações entre eles, é comumente geradora de conflitos, com média de 4,95 e erro padrão da média de 0,20, enquanto a mesma alternativa, quando abordada dentro do relacionamento entre professores e alunos, obteve a menor média dentre todas as disponíveis, de 4,08 e erro padrão da média de 0,23.

De acordo com Viñas (2004), todos os tipos de conflitos podem ocorrer nos ambientes escolares, sendo os de informações, os de comunicação e os de relacionamento os mais comuns. Para Ruiz (2015), conflitos de informações ocorrem quando as pessoas são mal-informadas, de modo a impactar na tomada de decisões. Eles podem ser reais porque as informações e/ou os procedimentos usados pelas pessoas para coletar e absorver dados não são compatíveis entre si.

Já os conflitos de comunicação, muitas vezes oriundos de divergências pessoais, podem também estar relacionados a ruídos. Segundo Bigunova, Oliinyk e Selivanova (2020,

p. 6), “o ruído de comunicação é visto como um componente de um evento comunicativo, funcionando como obstáculos de diversas naturezas que diminuem a eficácia da comunicação, desestabilizando-a, e são capazes de causar conflito comunicativo ou interrupção da comunicação”.

Por fim, conforme postula Ruiz (2015), os conflitos de relacionamento estão associados à existência de fortes emoções negativas, de falsas percepções ou estereótipos e a pouca ou nenhuma comunicação. Ainda de acordo com Ruiz (2015), esses problemas geralmente levam aos chamados conflitos irrealistas ou desnecessários, que ocorrem mesmo quando não existem condições objetivas para tal desencadeamento.

Faz-se imprescindível evidenciar que os conflitos nas relações de comunicação e de informação são os mais comuns em sala de aula, uma vez que são essenciais para o processo de educação, desenvolvimento de habilidades sociais e para a formação de cidadãos independentes e participativos críticos.

Em um mundo cada vez mais conectado, as habilidades de comunicação e informação são essenciais para o desenvolvimento pessoal e profissional. A sala de aula é um espaço importante para desenvolver essas habilidades nos alunos, preparando-os para os desafios do futuro.

**Tabela 10** – Fatores ou condições que levam ao conflito: relação aluno/aluno – Discentes

<b>17 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam os(as) alunos(as) a conflitarem entre si no ambiente da escola/sala de aula.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Gerações diferentes (formas de pensar e agir).	4,54	1,41	0,25
Desinteresse do(a) aluno(a).	4,81	1,19	0,21
Desrespeito entre as partes (uma ou ambas).	4,88	1,16	0,21
Falhas na comunicação.	4,85	1,16	0,21
Preconceito (de uma ou de ambas as partes).	4,46	1,41	0,25
Rivalidade entre as partes.	4,73	1,28	0,23
Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular).	4,28	1,45	0,26

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Na Tabela 10, está apresentada a questão 17, que aborda os fatores ou as condições que levam os alunos a conflitarem entre si. Entre as respostas, há destaque para quatro alternativas: Desrespeito entre as partes (uma ou ambas), com média de 4,88 e erro padrão da média de 0,21; Falhas na comunicação, média de 4,85 e erro padrão da média de 0,21; Desinteresse do aluno(a), com média de 4,81 e erro padrão da média de 0,21; e Rivalidade entre as partes, com média de 4,73 e erro padrão da média de 0,23.

Observou-se também que todas as opções obtiveram médias superiores a 4,28, demonstrando que as alternativas apresentadas na questão são fatores ou condições que levam os alunos a conflitarem entre si. Isso se confirma, uma vez que médias entre 4,28 (menor) e 4,88 (maior), a partir da escala *Likert* proposta neste estudo, sinalizam as respostas entre Concordo e Concordo Parcialmente.

**Tabela 11** – Fatores ou condições que levam ao conflito: relação professor/aluno – Discentes

<b>18 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem entre si no ambiente da escola/sala de aula.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Gerações diferentes (formas de pensar e agir).	4,13	1,51	0,27
Desinteresse do(a) aluno(a).	4,82	1,20	0,21
Desrespeito entre as partes (uma ou ambas).	4,55	1,33	0,24
Falhas na comunicação.	4,68	1,22	0,22
Preconceito (de uma ou de ambas as partes).	4,13	1,44	0,26
Rivalidade entre as partes.	3,98	1,42	0,25
Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular).	4,59	1,33	0,24

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Em relação à questão 18, a qual aborda sobre os fatores ou as condições que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem, como apresentados na Tabela 11, também destacam-se quatro alternativas: Desinteresse do(a) aluno(a), com média de 4,82 e erro padrão da média de 0,21; Falhas na comunicação, com média de 4,68 e erro padrão da média de 0,22; Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular), com média de 4,59 e erro padrão da média de 0,24; e Desrespeito entre as partes (uma ou ambas), com média de 4,55 e erro padrão da média de 0,24.

Verifica-se que, na percepção dos alunos, exceto a alternativa Rivalidade entre as partes, que obteve média abaixo de 4,00 (3,98 e erro padrão de média de 0,25), todas as demais obtiveram médias superiores a 4,13 e erro padrão da média de 0,26. Tais respostas confirmam que todas as opções propostas na questão são fatores ou condições que levam os professores a conflitarem com alunos, uma vez que todas as médias, na escala *Likert* proposta neste estudo, estão localizadas entre Concordo e Concordo Parcialmente.

Como evidenciam as percepções dos alunos em ambas as questões (17 e 18), as alternativas Desinteresse dos alunos, Desrespeito entre as partes e Falhas na comunicação foram listadas com as maiores médias, ou seja, todas elas possuem fatores ou condições que levam alunos e professores a conflitarem. Tal fato pode ser explicado através da posição de Silva (2011, p. 4):



A escola está envolvida num importante empreendimento de âmbito social e como consequência existem os desajustes de comportamento, de valores e de respeito ao outro, que não são mais do que frutos de múltiplas causas, tais como: o modelo familiar, a influência dos meios de comunicação, os valores e os comportamentos manifestados no núcleo de contextos sociais deprimidos, a violência estrutural da própria sociedade (Silva, 2011, p. 4).

Ressalta-se que, em ambas as questões, a alternativa Gerações diferentes (formas de agir e pensar) obteve médias acima de 4,00, ou seja, na percepção dos alunos, há nessa opção fatores ou condições que levam as diferentes gerações a conflitarem entre si, seja nas relações entre os alunos, seja nas relações entre professores e alunos.

Nascimento, Santos, Valentim e Cabero (2016) enfatizam a importância de as gerações se adequarem às diferenças da diversidade geracional, uma vez que cada geração possui aspectos relevantes, para juntas construir ambientes ricos em conhecimento, aproveitando as diferenças no que tange à criatividade, à rapidez, entre outras, de cada geração e utilizando essas particularidades em benefício de todos.

As estratégias para minimização e solução de conflitos, dentre os alunos respondentes, podem ser observadas nas Tabelas 12 e 13.

**Tabela 12** – Minimização e resolução de conflitos através da comunicação – Discentes

<b>12 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados a partir de uma melhor comunicação.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Concordo Plenamente	5,52	0,89	0,16

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

**Tabela 13** – Prevenção e resolução de conflitos através da comunicação – Discentes

<b>16 – A clareza na comunicação pode ser a solução para prevenir e resolver conflitos em sala de aula.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Concordo Plenamente	5,48	0,87	0,16

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Constatou-se que, nas questões 12 e 16, apresentadas nas Tabelas 12 e 13, respectivamente, as respostas são convergentes. Isso pode ser evidenciado por meio da média de 5,52 e erro padrão da média de 0,16 (questão 12) e da média 5,48 e erro padrão da média de 0,16 (questão 16), números os quais, em relação à escala *Likert* proposta neste estudo pontual, sinalizam a opção Concordo Plenamente.

Em síntese, os alunos respondentes compreendem que uma comunicação clara e eficaz pode prevenir, minimizar e resolver conflitos.

Segundo Ane-Marie Rocheblave-Spenlé (1974),

[...] conflito é uma condição inerente ao ser humano, algo necessário ao desenvolvimento humano, embora tanto sua falta quanto seu excesso não sejam desejáveis. Sua inevitável presença em todas as relações sociais, profissionais e acadêmicas pode ser a indispensável mola propulsora para gerar mudanças. Portanto o conflito não deve ser negado. É preciso que seja elaborado, compreendido, enfrentado e superado (Rocheblave-Spenlé, 1974, p. 151-153).

A partir da ideia de que o conflito pode ser algo positivo, tem-se a visão de Santella (2001, p. 20), para quem

a comunicação tem como objetivo a intencionalidade, ou seja, uma atividade voltada para um determinado objetivo [...]. Essa intencionalidade representa um papel de poder, sugerindo que através da comunicação pode-se convencer, persuadir, influenciar, despertar interesse, sentimentos e inspirar expectativas (Santella, 2001, p. 20).

Sendo assim, é válido destacar que uma comunicação estratégica, clara e eficaz permite que professores e alunos possam identificar conflitos e encontrar soluções que sejam satisfatórias para os sujeitos envolvidos. Além disso, ela também possibilita a criação de um ambiente mais positivo e colaborativo, no qual os conflitos são menos propensos a ocorrerem, além de desenvolver habilidades sociais tão importantes no mundo atual.

### 6.1.2 Análise dos dados referentes aos docentes

Os participantes da pesquisa são docentes que ministram aulas para o Ensino Profissional e Técnico Modular, nos cursos de Administração de Empresas e Recursos Humanos, nos períodos vespertino e noturno, nas Instituições A, B e C, de acordo com a Tabela 1 de dados socioeconômicos.

A caracterização do perfil docente, dentre os 22 respondentes, pode ser observada na Tabela 14.

**Tabela 14** – Caracterização dos Docentes

<b>Gênero</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Feminino	9	41%
Masculino	13	59%

<b>Faixa Etária</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
De 1990 a 1999	3	14%

De 1980 a 1989	9	41%
De 1970 a 1979	6	27%
De 1960 a 1969	3	14%
De 1950 a 1959	1	5%

<b>Instituição onde leciona</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Instituição A	2	9%
Instituição B	10	45%
Instituição C	10	45%

<b>Cursos em que leciona</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Técnico em Administração de Empresas	16	73%
Técnico em Recursos Humanos	6	27%

<b>Há quantos anos leciona na EPT?</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Menos de 1 ano	1	5%
Entre 2 e 5 anos	3	14%
Entre 6 e 9 anos	3	14%
Mais de 10 anos	15	68%

<b>Formação Acadêmica</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Especialização	18	82%
Mestrado	4	18%

<b>Possui Licenciatura para lecionar na EPT?</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Sim	20	91%
Não	2	9%

<b>Experiência na área em que leciona</b>	<b>Nº de Professores</b>	<b>Percentual</b>
Sim	22	100%

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Na caracterização do perfil docente, apresentada na Tabela 14, observou-se que, dentre os 22 respondentes, 59% correspondem ao gênero masculino e 41% ao gênero feminino, e os nascidos entre a faixa etária de 1980 a 1989 configuram o maior percentual de professores(as): 41%. Quanto à formação, 82% possuem especialização e 91% têm licenciatura na formação, sendo que todos (100%) possuem experiência profissional na área em que lecionam. Verificou-se também que 73% lecionam no curso de Técnico em Administração de Empresas e 27% no de Recursos Humanos.

Dessa forma, percebe-se que os docentes possuem um perfil que evidencia experiência na docência, pois possuem especialização e conhecimentos pedagógicos, além de terem atuação profissional nas áreas em que lecionam, reunindo qualificação profissional.

A segunda seção do questionário dos docentes teve a finalidade de investigar a opinião deles quanto à relação com os discentes, abordando aspectos pessoais, intergeracionais, de comunicação e a geração de conflitos oriundos de falhas na comunicação.

Na análise do questionário dos docentes (22 respondentes), o erro padrão da média ficou maior que no questionário dos discentes (120 respondentes), uma vez que, sob a ótica da estatística, é uma amostra pequena (Morettin; Bussab, 2017).

Portanto, análises estatísticas feitas a partir de amostras pequenas apontam que as alternativas estatísticas, como médias, desvio padrão e erro padrão da média, são menos precisas, ou seja, amostras pequenas possuem menor poder estatístico, aumentando a chance de resultados não conclusivos sobre o assunto em estudo.

Nas tabelas 15, 16 e 17 estão representados os resultados dos questionários aplicados aos professores referentes às questões relacionadas à comunicação intergeracional.

**Tabela 15** – Interferência da comunicação: relação professores/alunos – Docentes

<b>9 – A comunicação interfere na relação entre professores(as) e alunos(as) quanto às seguintes situações:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Relações pessoais	5,64	0,79	0,33
Aprendizagem	5,77	0,53	0,22
Geração de Conflitos	5,68	0,57	0,24
Diversidade Geracional	5,64	0,66	0,27
Solução de Problemas	5,73	0,63	0,26

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Observou-se que, na questão 9, disposta na Tabela 15, os professores respondentes conceberam que a comunicação interfere nas relações entre professores e alunos, o que pode ser comprovado nas médias superiores a 5,64 e erro padrão da média de 0,22 em todas as alternativas da questão. O destaque está na alternativa Aprendizagem, com média de 5,77 e erro padrão da média de 0,22, que, na percepção dos docentes, é a opção na qual a comunicação possui maior interferência na relação entre professor e alunos.

Esse aspecto se confirma ao relacionarmos as médias obtidas em todas as alternativas com a escala *Likert* proposta neste estudo pontual, que sinalizam as opções Concordo Parcialmente e Concordo Plenamente.

Destaca-se que, tanto na percepção dos alunos quanto na dos professores, a

comunicação exerce interferência nas Relações Pessoais e na Diversidade Geracional. Isso pode ser comprovado nas médias 5,64 e erro padrão da média de 0,33 e 5,64 e erro padrão da média de 0,27 das respostas a cada alternativa, respectivamente.

Segundo Robbins (2003), quando a comunicação é precária, pode haver dificuldade dos envolvidos em reconhecer os objetivos a serem alcançados. Além disso, a intercomunicação entre os atores, alunos(as) e professores(as), tende a ser impactada quando não há a utilização de canais comuns e acessíveis, o que gera dificuldade de integração e permite que se criem rivalidades. Assim podemos entender que a precariedade na comunicação interpessoal pode causar problemas de relacionamento entre os envolvidos, pois as pessoas se tornam mais resistentes às mudanças, havendo um afastamento dos indivíduos e conseqüente redução da cooperação (Robbins, 2003).

Face ao exposto, tem-se a posição de Meunier e Peraya (2009), que dizem que

[...] a comunicação está contida no nosso ambiente social: nos ambientes escolar, trabalho, num gesto de aprovação ou reprovação. Todas estas situações exemplificam como é impossível dissociarmos a nossa vida da nossa necessidade da comunicação. Sem a comunicação, cada um de nós seria um mundo isolado (Meunier; Peraya, 2009, p. 35).

**Tabela 16 – Compreensão da comunicação intergeracional – Docentes**

<b>10 – Quando me comunico com as pessoas de gerações diferentes na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
<i>Baby Boomers</i> (acima de 60 anos).	4,77	0,87	0,36
X (entre 40 e 60 anos).	5,05	0,72	0,30
Y (entre 25 e 40 anos).	5,14	0,77	0,32
Z (entre 18 e 25 anos).	5,05	0,72	0,30

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Conforme exposto na Tabela 16, em relação à questão 10, os professores acentuaram que, ao se comunicarem, sentem-se mais bem compreendidos pelas gerações X (entre 40 e 60 anos), Y (entre 25 e 40 anos) e Z (entre 18 e 25 anos), alternativas com médias superiores a 5,05 e erro padrão da média de 0,30.

Verificou-se que, apesar da alternativa *Baby Boomers* (acima de 60 anos) ter obtido a menor a média, 4,77 e erro padrão da média de 0,36, a diferença não é significativa em comparação com as demais gerações, uma vez que as médias entre 4,77 (menor) e 5,14 (maior), de acordo com a escala *Likert* proposta neste estudo pontual, estão entre as opções Concordo e Concordo Parcialmente.

**Tabela 17** – Adaptação da comunicação intergeracional – Docentes

<b>16 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
<i>Baby Boomer</i> (acima de 60 anos).	4,77	1,11	0,46
X (entre 40 e 60 anos).	5,27	0,83	0,35
Y (entre 25 e 40 anos).	5,18	0,73	0,31
Z (entre 18 e 25 anos).	4,64	1,00	0,42

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

A partir da questão 16, na Tabela 17, percebeu-se que, na percepção dos professores, existe uma maior adaptação à comunicação com os pertencentes às gerações X (entre 40 e 60 anos) e Y (entre 25 e 40 anos), com médias superiores a 5,27 e 5,18 e erro padrão da média de 0,35 e 0,31 respectivamente.

Analisando a caracterização dos docentes, pode-se identificar que 41% dos professores pertencem à geração X e 55% à geração Y, perfazendo 96% do total de professores respondentes. Tais evidências, aliadas a algumas características geracionais, entre elas experiências e vivências semelhantes, compreensão mútua e a criação de uma linguagem comum, podem suscitar uma melhor adaptação e compreensão da comunicação durante as relações interpessoais.

Observou-se também que as alternativas *Baby Boomer* (acima e 60 anos) e geração Z (entre 18 e 25 anos) atingiram médias 4,77 e 4,64 e erro padrão da média de 0,46 e 0,42 respectivamente, demonstrando que, para os docentes, não existe uma diferença significativa na adaptação e na compreensão da comunicação entre as diversas gerações. Isso se confirma, uma vez que médias entre 4,64 (menor) e 5,27 (maior), a partir da escala *Likert* proposta neste estudo pontual, sinalizam as opções Concordo e Concordo Parcialmente.

Segundo Watzlawick *et al.*, (1981, p, 104), podemos entender que “a comunicação é uma condição *sine qua non* da vida, da vida acadêmica, da vida organizacional”. A comunicação visa estimular a participação por meio da interação humana e social entre os atores e da troca de significados para criar uma ação conjunta de acordo com as metas e os objetivos da instituição (Souza, 2018, p. 15).

Tem se a posição de Pereira e Galvão também a esse respeito, quando dizem que:

[...] a comunicação permite a troca de interações entre gerações, fortalece o relacionamento, promove a troca de ideias e conhecimentos entre diferentes faixas etárias favorecendo a formação e a consolidação de vínculos sociais, que permitem além da troca de experiências de vida a partilha de ideias, atitudes, crenças, hábitos,

culturas, oportunidades, crescimento culminando na evolução da humanidade (Pereira; Galvão, 2022, p. 15).

Nesse sentido, para que as diversas gerações se comuniquem eficazmente, os envolvidos necessitam ser capazes de compreender, adaptar-se e respeitar as diferenças geracionais. Isso inclui, por exemplo, diferentes perspectivas, tolerância às diferenças de linguagem e cultura e vontade de aprender com os outros.

Nas Tabelas 18, 19, 20, 21 e 22, estão representados os resultados dos questionários aplicados aos professores referentes às questões relacionadas aos fatores geradores de conflitos.

**Tabela 18** – Relações geradoras de conflitos – Docentes

<b>12 – Assinale, segundo o seu ponto de vista, as relações interpessoais que geram conflitos.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Aluno(a) X Aluno(a)	5,05	1,25	0,52
Aluno(a) X Professor(a)	4,77	0,97	0,41
Professor(a) X Aluno(a)	4,68	1,04	0,44
Professor(a) X Professor(a)	4,45	1,22	0,51

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Em relação à questão 12, na Tabela 18, os docentes destacaram que as relações interpessoais com maior incidência de conflitos são aquelas entre os próprios alunos, com média de 5,05 e erro padrão da média de 0,52, seguidas pelas relações interpessoais entre aluno e professor, com média de 4,77 e erro padrão da média de 0,41. Destaca-se que, com uma média de 4,68 e erro padrão da média de 0,44, os professores concordam que as relações interpessoais entre professor e aluno também geram conflitos.

Segundo Blejmar (2015, p. 3),

[...] o conflito é estrutural e profundamente humano, e é especialmente intenso nas escolas. A escola, como qualquer organização, é a soma de diversas vontades, nas quais o conflito nunca está ausente. Portanto, no conflito também é possível observar o interesse que as partes componentes têm pela instituição. Uma organização com conflitos fracos também pode ser uma organização sem vontade (Blejmar, 2015, p. 3).

Chrispino (2007) aponta que a maior incidência de acesso à educação levou a uma diversidade de alunos de diferentes classes sociais. Escolas que antes estavam acostumadas a lidar com alunos muito semelhantes passaram a lidar com uma multiplicidade deles, com experiências, expectativas, valores e culturas muito diferentes. Essa diversidade tende a gerar conflitos à medida que as escolas se desenvolvem em ritmos distintos.

Em síntese, percebe-se que os conflitos desencadeados nas relações educacionais decorrem das ações do sistema escolar ou das relações que envolvem os sujeitos da comunidade educacional, levando em consideração os conflitos decorrentes das relações de poder, das diferenças individuais e grupais, da intolerância de todos os tipos no que se refere a crenças, valores, estilo de vidas, condições socioeconômicas, entre outras particularidades.

Em relação às questões 14 (Tabela 19) e 15 (Tabela 20), os docentes acentuaram, sob seus pontos de vista, os conflitos mais comuns nas relações entre professores e alunos e entre alunos entre si.

**Tabela 19** – Conflitos comuns entre professores/alunos – Docentes

<b>14 – Assinale os tipos de conflitos mais comuns nas relações entre professores (as) e alunos (as).</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
De comunicação: porque não houve uma comunicação eficaz.	5,36	0,90	0,38
De relações interpessoais: ausência de entendimento entre as pessoas.	4,86	0,83	0,35
De informação: algo que se disse ou que se entendeu de forma errada.	4,77	1,07	0,45
De interesses: interesses ou desejos contrários aos do outro.	5,00	1,02	0,43

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Como pôde ser visto na Tabela 19, na questão 14, que trata dos tipos de conflitos mais comuns na relação entre professor e aluno, destacam-se os de comunicação (ineficácia da comunicação), com média de 5,36 e erro padrão da média de 0,38; os de interesses (interesses ou desejos contrários aos do outro), com média de 5,00 e erro padrão da média de 0,43; e os de relações interpessoais (ausência de entendimento entre as pessoas), com média 4,86 e erro padrão da média 0,35.

**Tabela 20** – Conflitos comuns entre alunos – Docentes

<b>15 – Assinale os tipos de conflitos mais comuns na relação entre aluno(a) X aluno(a).</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
De comunicação: porque não houve uma comunicação eficaz.	4,86	0,83	0,35
De relações interpessoais: ausência de entendimento entre as pessoas.	5,50	0,74	0,31
De informação: algo que se disse ou que se entendeu de forma errada.	5,41	0,73	0,31
De interesses: interesses ou desejos contrários aos do outro.	5,23	0,81	0,34

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

A partir dos dados da Tabela 20, em relação à questão 15, que abarca os tipos de



conflitos mais comuns nas relações entre os alunos, destacam-se três alternativas similares: conflitos de relações interpessoais (ausência de entendimento entre as pessoas), com média de 5,50 e erro padrão da média de 0,31; de informação (incompreensão de algo que foi dito), com média 5,41 e erro padrão da média de 0,31; e de interesses (interesses ou desejos contrários aos do outro), com média 5,23 e erro padrão da média de 0,34.

Evidencia-se, dessa maneira, que, nas questões 14 e 15, ocorreram percepções distintas para a alternativa Relações interpessoais (ausência de entendimento entre as pessoas). De acordo com a visão dos docentes, essa alternativa, quando pensada a relação entre os alunos, é normalmente geradora de conflitos, com a maior média entre as disponíveis (5,50 e erro padrão da média de 0,31), enquanto a mesma alternativa, na relação professores x alunos, tem menor impacto (4,86 e erro padrão da média de 0,35) na geração de conflitos.

Destacam-se também percepções distintas em ambas as questões na alternativa Conflitos de comunicação (ineficácia da comunicação), uma vez que, na visão dos professores, o impacto desse conflito é mais evidente nas relações entre professores e alunos (5,36 e erro padrão da média de 0,38), contrariamente às percepções dessa opção quando pensadas as relações entre os alunos, que obteve a menor média entre todas as alternativas (4,86 e erro padrão da média de 0,35).

Dessa forma, McShane e Glinow (2013, p. 201) atentam que:

Conflitos interpessoais e intergeracionais surgem quando uma ou ambas as partes envolvidas no conflito percebem a situação de divergência de afirmações ou ações em que estão envolvidas. Normalmente, essas percepções estão relacionadas ao campo das emoções, por isso, influenciam diretamente o comportamento de uma parte em relação à outra.

Na visão de Jares (2002), o conflito é necessário e potencialmente positivo para as pessoas e grupos sociais. Possui carácter pedagógico e transformador, deve ser trabalhado e encaminhado para uma resolução criativa, equitativa e pacífica, por meio de uma educação voltada para a paz.

Vinha e Tognetta (2009) corroboram essa visão positiva, ao afirmarem que conflitos interpessoais são momentos privilegiados para o desenvolvimento integral dos alunos, porque geram possibilidades de abordagens vinculadas à problematização de situações concretas, vividas em sala de aula e, também, à busca de soluções num ambiente de solidariedade, justiça e respeito.

A Tabela 21 traz as respostas dos docentes quando questionados sobre os motivos que levam ao conflito entre os alunos.

**Tabela 21** – Fatores que levam ao conflito – alunos/alunos – Docentes

<b>18 – Assinale os fatores que levam os(as) alunos(as) a conflitarem entre si no âmbito da escola/sala de aula.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Gerações diferentes (formas de pensar e agir).	4,59	1,30	0,54
Desinteresse do(a) aluno(a).	5,09	1,06	0,45
Desrespeito entre as partes (uma ou ambas).	5,23	0,92	0,39
Falhas na comunicação.	4,82	0,85	0,36
Preconceito (de uma ou de ambas as partes).	4,77	1,54	0,25
Rivalidade entre as partes.	4,73	1,08	0,45
Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular).	5,00	1,11	0,46

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Na questão 18, contida na Tabela 21, é possível destacar três alternativas: Desrespeito entre as partes (uma ou ambas), com média de 5,23 e erro padrão da média de 0,39; Desinteresse do(a) aluno(a), média de 5,09 e erro padrão da média de 0,45; e Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular), com média de 5,00 e erro padrão da média de 0,46.

Observou-se que todas as alternativas propostas apresentaram médias superiores a 4,50, evidenciando que todas possuem fatores ou condições que levam os(as) alunos(as) a conflitarem entre si. Isso se confirma, uma vez que médias entre 4,59 e erro padrão da média de 0,54 (menor) e 5,23 e erro padrão da média de 0,39 (maior), na escala *Likert* proposta neste estudo pontual, sinalizam as opções entre Concordo e Concordo Parcialmente.

Logo abaixo, na Tabela 22, essa mesma questão foi proposta, mas na perspectiva de conflitos gerados entre professores(as) e alunos(as).

**Tabela 22** – Fatores que levam ao conflito – professores/alunos – Docentes

<b>19 – Assinale os fatores que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem no âmbito da escola/sala de aula:</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Gerações diferentes (formas de pensar e agir).	4,59	1,33	0,56
Desinteresse do(a) aluno(a).	5,32	0,84	0,35
Desrespeito entre as partes (uma ou ambas).	5,23	0,92	0,39
Falhas na comunicação.	5,27	0,77	0,32
Preconceito (de uma ou de ambas as partes).	5,00	1,38	0,58
Rivalidade entre as partes.	4,36	1,50	0,63
Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular).	5,18	0,91	0,38

**Fonte:** Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

A partir das respostas dos docentes em relação à questão 19, que trata dos fatores ou das condições que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem, quatro alternativas

obtiveram maior número de respostas: Desinteresse do(a) aluno(a), com média de 5,32 e erro padrão da média de 0,35; Falhas na comunicação, com média 5,27 e erro padrão da média de 0,32; Desrespeito entre as partes (uma ou ambas), com média de 5,23 e erro padrão da média de 0,39; e Uso inadequado de tecnologias durante as aulas (celular), com média de 5,18 e erro padrão da média de 0,38.

Verificou-se, no entanto, que todas as alternativas obtiveram médias entre 4,36 (menor) e 5,32 (maior), evidenciando que, na percepção dos docentes, todas as opções propostas na questão são fatores ou condições que levam os professores(as) e alunos(as) a conflituarem. Tal fato se confirma quando se compara com a escala *Likert* proposta neste estudo pontual, na qual as médias estão localizadas entre as opções Concordo e Concordo Parcialmente.

É importante pontuar que, em ambas as questões (18 e 19), a escolha pela alternativa Gerações diferentes (forma de pensar e agir) se configura como as menores médias de todas as opções propostas (4,59). Isso nos permite concluir que, na percepção dos professores, as relações entre gerações diferentes no ambiente escolar não estão entre os principais fatores geradores de conflitos.

Segundo Sandri (2016, p. 83), o conceito de comunicação é utilizado de forma ampla, com o intuito de deixar claro que comunicar é mais do que informar, significa tornar comum, partilhar, ato fundamental para a vida em sociedade. Por meio da comunicação, as pessoas estabelecem relacionamentos, trocam informações e experiências, expressam sentimentos.

No tocante ao construto dos fatores geradores de conflitos, pode-se apontar a importância da comunicação para a gestão dessas desavenças, ou seja, a igualdade de tratamento baseada no respeito mútuo e no consenso. Essa ação deve ter como objetivo a resolução do problema e, por isso, enfatiza-se a necessidade de comunicação entre as partes, buscando entender quais atitudes ou comportamentos serão produzidos e, em última análise, determinar se um acordo é possível, o que pode ser alcançado através de um processo baseado na compreensão e na colaboração, além da adoção de uma abordagem construtiva para conflitos durante a comunicação (Norka, 2006).

As estratégias para minimização e solução de conflitos, dentre os professores respondentes, podem ser observadas nas Tabelas 23 e 24.

**Tabela 23** – Minimização e resolução de conflitos através da Comunicação – Docentes

<b>13 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados com uma comunicação eficiente.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Concordo Plenamente	5,50	0,74	0,31

Fonte: Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

**Tabela 24** – Prevenção e resolução de conflitos através da Comunicação – Docentes

<b>17 – Em sua opinião, a comunicação eficiente e eficaz pode ser uma das alternativas para prevenir e minimizar os conflitos em sala de aula.</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Erro Padrão da Média</b>
Concordo Plenamente	5,45	0,74	0,31

Fonte: Elaborada pelo autor (2024), com base em dados de pesquisa (2023).

Constatou-se que, nas questões 13 e 17, apontadas nas Tabelas 23 e 24 respectivamente, as respostas são convergentes, ou seja, os professores concordam que uma comunicação estratégica clara e eficaz pode prevenir, minimizar e resolver conflitos em sala de aula. Conclui-se essa visão por meio das médias 5,50 e erro padrão da média de 0,31 (questão 13) e média 5,45 e erro padrão da média de 0,31 (questão 17), que, na escala *Likert* proposta neste estudo pontual, sinalizam a opção Concordo Plenamente.

Segundo Freixo (2016),

[...] o estudo da comunicação constitui assim uma emergência que se coloca a todas as formações e que se impõe ao exercício da cidadania [...]. Para os observadores de qualquer grande mudança social, é fácil pensar na comunicação como um dos símbolos mais poderosos do século. O seu objetivo de aproximar pessoas, valores e culturas está no cerne do modelo democrático e é alcançado através de tecnologias cada vez mais eficazes e aliantes (Freixo, 2006, p. 321).

Meunier e Peraya (2009, p. 35) corroboram a posição de Freixo (2016), quando declaram que “a comunicação é um ato social, oriunda da relação social, a comunicação forma, mantém e transforma a relação”.

Em síntese, a utilização da comunicação como estratégia em sala de aula é um recurso poderoso para prevenir, minimizar e resolver conflitos. Ela permite que os sujeitos envolvidos expressem suas necessidades e desejos de forma clara e concisa, promovendo o entendimento mútuo e a resolução construtiva de conflitos.

### 6.1.3 Interrelação entre a análise dos dados de discentes e docentes

Neste trabalho, realizamos um recorte das percepções de alunos(as) e professores(as)

quanto ao impacto da comunicação nas relações intergeracionais em instituições de educação profissional e técnica.

Considerando a análise dos dados de ambas as pesquisas (discentes e docentes), foi possível identificar que existe uma convergência entre as percepções de alunos e professores em quase a totalidade das questões propostas neste estudo pontual.

Estudos realizados por Hirst, Wallace e Nixon (2013) revelaram que:

[...] os alunos percebem que a comunicação e a interação social melhoram a aprendizagem, melhorando o conhecimento, pensamento crítico e habilidades na resolução de problemas e conflitos. O estudo também apontou que os professores também precisam conversar e ouvir uns aos outros, no intuito de que conduzam as diferenças de opiniões e o processo de comunicação na direção necessária para solução de conflitos (Hurst; Wallace; Nixon, 2013, p. 379).

Os resultados obtidos após as análises das respostas das pesquisas realizadas para a construção da presente dissertação apontaram que alunos e professores entendem que a maior incidência de conflitos ocorre nas relações entre os alunos, seguidos pelos conflitos entre alunos e professores. Outro ponto comum entre esses resultados e os destacados pelos pesquisadores acima apontados (Hirst; Wallace; Nixon, 2013) refere-se à interferência da comunicação nas relações de aprendizagem e também nas pessoais. Verificou-se ainda que tanto alunos quanto professores concordam que os conflitos mais comuns em sala de aula estão relacionados às divergências de comunicação, às relações pessoais e às de informação. Os conflitos intergeracionais existem, mas não são considerados os mais relevantes em sala de aula. Professores e alunos também concordam que os fatores e as condições que mais geram conflitos estão relacionados ao desinteresse do aluno, ao desrespeito entre as partes, ao uso inadequado de tecnologia durante as aulas (celular) e a falhas na comunicação.

Segundo McShane e Glinow (2013), conflitos interpessoais e intergeracionais surgem quando uma ou ambas as partes envolvidas (alunos e professores) percebem a situação de divergência de afirmações ou de ações na qual estão abarcadas. Normalmente, essas percepções estão relacionadas ao campo das emoções, por isso, influenciam diretamente o comportamento de uma parte em relação à outra.

Assis e Straub (2016) corroboram a posição de McShane e Glinow (2013) quando apontam que os conflitos podem influenciar significativa ou expressivamente o ambiente e a estabilidade emocional, pois há um deslocamento de energia, que deveria estar sendo utilizada no cumprimento de tarefas e na aquisição de conhecimento, para ser utilizada na solução de conflitos. Isso gera um impacto direto no relacionamento interpessoal e intergeracional.

É importante ressaltar que, neste estudo pontual, os impactos oriundos dos conflitos

entre alunos(as) e professores(as) podem não ser inevitáveis. Ações proativas por parte dos atores podem prevenir e minimizar as influências de possíveis conflitos negativos. A comunicação eficaz, o diálogo aberto, a resolução construtiva de problemas, o respeito às diferenças e a busca por soluções colaborativas são elementos essenciais para a construção de relações interpessoais e intergeracionais saudáveis e positivas no ambiente escolar.

## 7 PRODUTO DE PESQUISA

### 7.1 Proposta de Workshop Vivencial

A partir dos construtos teóricos presentes nesta dissertação, aliados aos dados levantados na investigação empírica, tem-se como perspectiva delinear uma proposta, concebida como produto da dissertação, no intuito de atender às expectativas do programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, adotando como premissa as bases de sustentação dos programas de mestrado.

Nesse sentido, como produto da dissertação, tem-se a proposta de um workshop vivencial sobre os itens comunicação e estratégias visando a minimização e a resolução de conflitos. O objetivo é mobilizar e direcionar os docentes frente à temática abordada. As ações contidas nele visam fornecer estratégias voltadas à identificação de conflitos, sobretudo nos relacionamentos interpessoal e intergeracional, assim como sinalizar a interface entre relacionamento, diversidade geracional e predisposição para o aprendizado de competências profissionais para a resolução de conflitos a fim de otimizar a comunicação em sala de aula.

Para tal, o workshop vivencial possui uma metodologia humanizada que associa técnicas experienciais, dinâmicas de grupo e atividades lúdicas. E, por ser vivencial, é capaz de sensibilizar os participantes de maneira assertiva e reflexiva, por meio da interação, da conexão e da integração.

No contexto educacional contemporâneo, a multiplicidade de gerações coexistindo em sala de aula emerge como um fator crucial a ser considerado para a eficácia do processo de ensino-aprendizagem, da comunicação, da minimização de conflitos etc. As diversidades de visões de mundo, de valores, de costumes e de hábitos de comunicação presentes entre discentes e docentes de diferentes faixas etárias exigem uma compreensão profunda das características multigeracionais e suas influências nos relacionamentos interpessoais.

Grubb (2018) expõe os impactos da comunicação nas relações intergeracionais e interpessoais:

- Estilos de aprendizagem diversificados: cada geração possui preferências distintas em relação à forma como se aprende. Os *Baby Boomers* preferem métodos tradicionais, como palestras e livros didáticos, enquanto a geração Z busca experiências interativas e personalizadas;

- Comunicação e interação: as diferentes gerações se comunicam e interagem de maneiras distintas. A geração X valoriza a comunicação face a face e a clareza na linguagem, enquanto a geração Y se comunica por meio de mensagens instantâneas e plataformas digitais. Por sua vez, a geração Z utiliza emojis, memes e linguagem abreviada.
- Valores e expectativas: as expectativas em relação ao papel do professor e do aluno também variam entre as gerações. A geração X espera um professor como autoridade e transmissor de conhecimento. Já a geração Y busca um professor como mentor e facilitador da aprendizagem, enquanto a geração Z deseja um professor como parceiro e guia na construção do conhecimento.

Os detalhes do workshop estão apresentados a seguir.

- a) Público-alvo:** docentes, coordenadores e diretores de diversas formações acadêmicas que lecionam disciplinas em cursos modulares em escolas de ensino médio técnico, correspondendo a aproximadamente vinte (20) participantes por grupo.
- b) Objetivo:** a partir do workshop vivencial, capacitar os professores a aplicarem metodologias de relações interpessoais e intergeracionais, elementos e processos de comunicação em grupo, técnicas de identificação, minimização e resolução de conflitos interpessoais e intergeracionais em sala de aula.
- c) Conteúdo:** fatores e condições geradores de conflitos, tipos de conflitos, métodos de identificação de conflitos, conflitos individuais e grupais, técnicas para minimização e resolução de conflitos, destacando a relevância da comunicação interpessoal e intergeracional.
- d) Descrição das atividades:** apresentar aos docentes um mapa conceitual sobre conflitos em sala de aula que abarque:
  - caracterização dos diversos tipos de conflitos com maior incidência de ocorrer em sala de aula;
  - conflitos interpessoais, intergrupais e intergeracionais;
  - estudo de casos;
  - dinâmicas sobre comunicação;
  - dinâmicas sobre resolução de conflitos;
  - guia prático de identificação e resolução de conflitos nas relações interpessoais e intergeracionais em sala de aula.
- e) Carga Horária:** estimam-se oito (8) horas-atividades divididas em períodos de quatro



(4) horas. Sugere-se que, após seis meses, os respectivos grupos participem de uma reciclagem de seis (6) horas-atividades, divididas em dois períodos de três (3) horas.

**f) Modalidade:** o workshop poderá assumir o modelo híbrido, contemplando encontros presenciais e a distância.

**g) Sistemática de Avaliação e Acompanhamento:**

- **Pré-workshop:**

- Questionário de expectativas: avaliar os conhecimentos prévios, as expectativas e as necessidades dos participantes em relação à comunicação e à resolução de conflitos;
- Dinâmica de apresentação: permitir que os participantes se conheçam e construam um ambiente de confiança e respeito mútuo.

- **Durante o workshop:**

- Observação dos participantes: observar a participação e o engajamento dos participantes nas atividades, avaliando sua compreensão dos conceitos abordados e sua capacidade de aplicá-los em situações reais;
- Registro de reflexões: solicitar aos participantes que registrem suas reflexões, aprendizados e *insights* em um papel individual ou em um mural colaborativo;
- Dinâmicas e *feedback*: realizar dinâmicas de *feedback* individual e em grupo para que os participantes expressem suas impressões sobre o workshop e sugiram melhorias.

- **Pós-workshop:**

- Questionário de avaliação: avaliar a efetividade do workshop em relação aos objetivos propostos, à qualidade das atividades e à percepção dos participantes;
- Plano de ação individual: solicitar aos participantes que elaborem um plano de ação individual com estratégias para aplicar os conhecimentos adquiridos no workshop em suas relações interpessoais (escola, sala de aula etc.).

**h) Ferramentas para avaliação e acompanhamento**

- *Google Forms*: criar formulários *on-line* para os questionários de expectativas e avaliação;

- Padlet<sup>4</sup>: criar um mural colaborativo *on-line* para registro de reflexões e *insights* (opcional).

**i) Indicadores de resultados:**

- Aumento do conhecimento sobre comunicação e resolução de conflitos;
- Desenvolvimento de habilidades para a comunicação eficaz e assertiva;
- Melhora na capacidade de lidar com conflitos de forma construtiva e pacífica;
- Fortalecimento das relações interpessoais e intergeracionais entre alunos e professores;
- Criação de um ambiente escolar mais construtivo e colaborativo.

Entende-se que a avaliação deve ser um processo contínuo e formativo, com o objetivo de fornecer *feedback* aos participantes e aprimorar o workshop ao longo do tempo.

---

<sup>4</sup> Padlet é uma plataforma em que é possível criar murais interativos e colaborativos. Por meio dela, os docentes e os discentes podem trocar arquivos, realizar atividades, acompanhar o processo de ensino-aprendizagem, entre outros benefícios.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com foco no objetivo geral, o presente trabalho visou analisar o impacto do processo de comunicação intergeracional, segundo a percepção de docentes e discentes em três unidades de uma instituição de educação profissional e técnica. Buscou-se identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento discente/docente, destacando possíveis motivos existentes para que eles ocorram, caracterizar o perfil de professores e alunos e assinalar estratégias e táticas de comunicação no relacionamento entre eles.

O estudo aplicado aos discentes e docentes evidenciou que a comunicação no contato entre professor/aluno e alunos entre si, sob a percepção dos sujeitos da pesquisa, exerce influência nas relações interpessoais e intergeracionais. Destaca-se que os resultados obtidos foram analisados sob a ótica da fundamentação teórica, possibilitando a compreensão mais abrangente do propósito da dissertação.

O estudo constatou que a comunicação tem interferência nas relações de aprendizagem e nas pessoais, na solução de problemas e de conflitos, tanto na visão de professores(as) quanto na de alunos(as). As relações interpessoais e intergeracionais, em menor destaque, também sofrem interferência da comunicação, uma vez que elas são a base para a convivência em sala de aula. Os dados de pesquisa sinalizaram que os alunos, na visão deles próprios, em sua maioria pertencentes à geração Z, sentem-se mais adaptados e compreendidos quando se comunicam com gerações mais jovens, ou seja, a geração Y (25 a 40 anos), ou com indivíduos da mesma faixa etária (no caso, da geração Z, de 18 a 25 anos); quanto à percepção dos professores, pertencentes às gerações X e Y, eles afirmaram se sentirem mais adaptados e compreendidos quando se comunicam com os pertencentes às suas próprias gerações, ou seja, X (40 a 60 anos) e Y (25 a 40 anos). Verificou-se também, sob o ponto de vista de discentes e docentes, que as relações mais conflituosas ocorrem entre os(as) alunos(as), seguidas pela relação entre alunos(as) e professores(as), com destaque para os conflitos de comunicação, de informação e de relações pessoais. Na percepção de alunos(as) e professores(as) ainda foi possível identificar os fatores e as condições que os(as) levam a conflitarem em sala de aula, sendo que o desinteresse do(a) aluno(a), o desrespeito entre as partes e as falhas na comunicação foram as opções de maior relevância entre as respostas. Por fim, os dados de pesquisa apontaram que, na visão de ambos os atores abordados nela, a comunicação deve ser utilizada como estratégia para minimização e resolução de conflitos. Conclui-se então que uma comunicação assertiva, clara e objetiva em sala de aula permite aos alunos adquirirem

conhecimentos e habilidades, compreenderem o ponto de vista da outra pessoa, respeitarem as diferenças, evitem julgamentos ou generalizações, enfim, possibilita que eles aprendam com os outros e se adaptem a novos desafios e situações. Utilizando em sala de aula a comunicação como estratégia, pode-se compreender o conflito de forma construtiva, ou seja, entendendo-o como uma situação-problema que possibilita a mediação de comportamentos sociais, proporcionando aos sujeitos envolvidos a oportunidade de se comprometerem para a sua resolução coletivamente.

As percepções de alunos(as) e professores(as) extraídas dos dados de pesquisa foram apoiadas em concepções teóricas apresentadas no decorrer da dissertação. Para tanto, as contribuições de Ferreira, Silva, Andrade, Chrispino, Ruiz, Grubb, Mannheim, Kanaane, Moscovici, Norka, Hurst, Wallace e Nixon, Sandri, Rahmat, Vinha e Tognetta, Assis e Straub, Jakobson, Torquato Rego, Prados e Bonini e Redorta suportaram esta pesquisa no que diz respeito à compreensão sobre comunicação, seus processos e elementos, relações interpessoais e intergeracionais, conflitos, sejam eles positivos ou negativos, estratégias e resolução de conflitos.

Dessa forma, após a análise dos resultados das pesquisas embasada pelos referenciais teóricos, pode-se afirmar que o objetivo geral – analisar o impacto do processo da comunicação intergeracional entre docentes e discentes – bem como os objetivos específicos – identificar a presença de conflitos intergeracionais no relacionamento entre professor e aluno, destacando possíveis motivos existentes para sua ocorrência, caracterizar o perfil de discentes e docentes e assinalar estratégias e táticas de comunicação no relacionamento professor/aluno – foram alcançados.

Por último, o produto apresentado nesta dissertação, um Workshop Vivencial, tem como principais finalidades mobilizar, estimular e orientar os participantes (professores, coordenadores e diretores) sobre a temática “comunicação e estratégias” visando a minimização e a resolução de conflitos. Essas ações têm como objetivo fornecer estratégias voltadas à identificação de conflitos nas relações interpessoais e intergeracionais bem como indicar interfaces relacionadas a esse aspecto, como a diversidade geracional, a resolução desses entraves e a otimização da comunicação em sala de aula.

Essas considerações são diretamente relevantes para a instituição e para os grupos estudados, porém, levando em consideração as diferentes realidades existentes em outras unidades da Instituição de Ensino Profissional e Técnico, recomendam-se novas pesquisas visando ampliar e aprofundar o escopo do estudo e ainda das abordagens referenciadas, com o

propósito de otimizar o processo comunicacional entre os atores envolvidos ao considerar a diversidade geracional.

Entende-se que este trabalho atende às expectativas das unidades pesquisadas e demonstra contribuição para o estudo dos impactos de uma comunicação eficaz nas relações interpessoais e intergeracionais, visando a minimização e a resolução de conflitos em sala aula, tendo em vista o contexto educacional.

## REFERÊNCIAS

- AGOSTINHO, M. E.; BAUER, R.; PREDEBON, J. (org.). **Convivenciabilidade: a expressão da vida nas empresas**. São Paulo: Atlas, 2002.
- ANDRADE, D. de F. **Recursos Humanos – Gestão de Pessoas**. Santa Cruz do Rio Pardo: Ed. Viena, 2008.
- ASSIS, A. F.; STRAUB, A. Gestão de conflitos: a oportunidade de aprendizagem através da exploração de divergências. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 19, n. 2, p. 220-231, 2016. Disponível em: <https://revistafae.edu/revistafae/article/view/106>. Acesso em: 23 jan. 2024.
- BAUMAN, Z. **44 Cartas do Mundo Líquido Moderno**. Trad. Vera Pereira. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.
- BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.
- BIGUNOVA, N., OLIINYK, G., SELIVANOVA, O. Communication noise as a discourse component. **Wisdom**, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 6-18. 2020. Disponível em: <https://wisdomperiodical.com/index.php/wisdom/article/view/325>. Acesso em: 10 out. 2023.
- BLAZAR, D.; KRAFT, M. A. Teacher and Teaching Effects on Students' Attitudes and Behaviours. **Educational Evaluation and Policy Analysis**, [S.l.], v. 39, n.1, p. 146-170. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.3102/0162373716670260>. Acesso em: 23 out. 2023.
- BLEJMAR, B. **El conflicto en la escuela**. Buenos Aires: OEI, 2015. (Directores que Hacen Escuela).
- CARRASCO, D.; IRRIBARRA, D. T. The Role of Classroom Discussion. *In*: SANDOVAL-HERNÁNDEZ, A.; ISAC, M. M.; MIRANDA D. (eds.). **Teaching Tolerance in a Globalized World**. [S.l.]: IEA, 2018. (IEA Research for Education, v. 4).
- CHAUX, E., LIERAS, J.; VELÁSQUEZ, A. **Competencias ciudadanas de los estándares al aula: una propuesta de integración a las áreas académicas**. Bogotá: Ediciones Uniandes, 2004.
- CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11- 28, jan./mar. 2007.
- COSTA, D. F. **Introdução Ilustrada à Estatística**. 1. ed. São Paulo: Editora Harba, 2012.
- COSTA, M. E. **Gestão de Conflitos na Escola**, Lisboa: Universidade Aberta, 2003.
- ETEC FERRUNCIO HUMBERTO GAZETTA/NOVA ODESSA. **Técnico Modular**. Nova Odessa, 2021. Disponível em: <https://etecnovaodessa.com.br/tecnico-modular/>. Acesso em: 16 jan. 2024.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem**

psicológica. 12. ed. McGraw Hill: Atlas, 2008.

FERREIRA, R. de C. S. de V. **A gestão em escolas multisseriadas: facetas da educação em outros contextos**. 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade La Salle, Canoas, 2018. Disponível em: <https://svr-net20.unilasalle.edu.br/xmlui/bitstream/handle/11690/1121/rcsvferreira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 06 out. 2023.

FIGARO, R. **Relações de comunicação no mundo do trabalho**. São Paulo: Annablume, 2008.

FREIXO, M. **Teorias e modelos de comunicação**. Lisboa: Instituto Piaget, 2006.

FUNDAÇÃO FAT. **Cresce percentual de estudantes da rede pública nas Etecs e Fatecs**. [S.l.], 28 nov. 2020. Disponível em: <https://fundacaofat.org.br/cresce-percentual-de-estudantes-da-rede-publica-nas-etecs-e-fatecs/>. Acesso em: 16 fev. 2023.

GÓMEZ, A. I. P. A aprendizagem escolar: da didática operatória à reconstrução da cultura na sala de aula. *In*: SACRISTÁN, J. G.; GÓMES, A. I. P. **Compreender e transformar o ensino**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2000. p. 53-66.

GRUBB, V. M. **Conflitos de Gerações: desafios e estratégias para gerenciar quatro gerações no ambiente de trabalho**. São Paulo: Autêntica Business, 2018.

HURST, B.; WALLACE, R.; NIXON, S. B. The Impact of Social Interaction on Student Learning. **Reading Horizons: A Journal of Literacy and Language Arts**, [S.l.], v. 52, n. 4, p. 375-398, out. 2013. Disponível em: [https://scholarworks.wmich.edu/reading\\_horizons/vol52/iss4/5](https://scholarworks.wmich.edu/reading_horizons/vol52/iss4/5). Acesso em: 30 out. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População**. [Gráfico mutável, 2023]. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/franco-da-rocha/panorama>. Acesso em: 16 jan. 2024.

JAKOBSON, R. **Linguística e Comunicação**. Tradução de Izidoro Blikstein e José Paulo Paes. 2. ed. São Paulo: Editora Cultrix, 2008.

JAKOBSON, R. **Linguística e Comunicação**. Tradução de Izidoro Blikstein e José Paulo Paes. 3. ed. São Paulo: Editora Cultrix, 2005.

JARES, X. **Educação e Conflito: Guia de Educação para convivência**. Porto: Asa Editores, 2002.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: O Desafio dos líderes no Relacionamento Intergeracional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LARAIA, R, de B. **Cultura: um conceito antropológico**. 21. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2007.

LEME, M. I. da S. Resolução de conflitos interpessoais: interações entre cognição e afetividade na cultura. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, [S.l.], v. 17, n. 3, p. 367-380. 2004.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/prc/a/bXSgybrQjzXxHpNhQfYDGMS/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 mar. 2023.

MACÊDO, I. I. de; RODRIGUES, D. F.; JOHANN, M. E. P.; CUNHA, N. M. M. **Aspectos comportamentais da gestão de pessoas**. 9. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

MANNHEIM, K. **The problem of generations**. In: KECSKEMETI, P. (ed.). **Karl Mannheim: Essays**. Abingdon, Inglaterra: Routledge, 1972. Disponível em: <https://marcuse.faculty.history.ucsb.edu/classes/201/articles/27MannheimGenerations.pdf>. Acesso em: 08 out. 2022.

MATOS, G. G. de. Feedback: sem retorno não há comunicação. **Rh.com.br**, [S.l.], 2007. Disponível em: <http://www.rh.com.br/ler.php?cod=4789&org=1>. Acesso em: 06 out. 2023.

MARTINS, G. A.; THEÓFILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MCSHANE, S. L.; GLINOW, M. A. V. **Comportamento organizacional**. 1. ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda., 2013.

MEUNIER, J. P.; PERAYA, D. **Introdução às teorias da comunicação**. Lisboa: Instituto Piaget, 2009.

MORETTIN, P. A.; BUSSAB, W. O. **Estatística Básica**. 9. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à Educação do futuro**. São Paulo: Cortez, 2007.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento Pessoal: Treinamento em grupo**. 10. ed. São Paulo: José Olympio, 2001.

MOSQUERA, J. J. M.; STOBÄUS, C. D. O professor, personalidade saudável e relações interpessoais: por uma educação da afetividade. In: ENRICONE, D. (org.). **Ser professor**. 4. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. p. 91-107.

NASCIMENTO, N. M.; SANTOS, J. C.; VALENTIM, M. L. P.; CABERO, M. M.M. O estudo das gerações e a inteligência competitiva em ambientes organizacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, Número Especial, p. 16-28, jan. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/27381/14769>. Acesso em: 23 jan. 2024.

NORKA, A. Las barreras em la comunicaci3n no verbal entre docente-alumno. **Revista Orbis**, Maracaibo, Venezuela, v. 2, n. 4, p. 3-38, jul. 2006. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70920402>. Acesso em: 19 set. 2023.

OSBORNE, J. **Aprenda a falar bem e impulsione sua carreira**. São Paulo: Nobel, 1999.

PEREIRA, F. A.; GALVÃO, A. M. A comunicação intergeracional no contexto da pós-modernidade. In: CONFERÊNCIA CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE PROJETOS



EDUCATIVOS PARA SENIORES, 6., São Paulo. **Livro de actas [...]**. São Paulo: Rutis, 2022. Disponível em:  
<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/25899/1/A%20COMUNICA%c3%87%c3%83O%20INTERGERACIONAL.pdf>. Acesso em: 02 set. 2023.

PIAGET, J. **O juízo moral na criança**. Tradução: Elzon Lenardon. São Paulo: Summus, 1994. Disponível em:  
[https://books.google.com.br/books?id=jGH\\_amDeFM0C&printsec=copyright&hl=pt-PT#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=jGH_amDeFM0C&printsec=copyright&hl=pt-PT#v=onepage&q&f=false). Acesso: em 25 jan. 2024.

PRADOS, R. M. N.; BONINI, L. M. **Ensaio de Semiótica Aplicada**. Curitiba: CRV, 2017.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Secretaria Municipal das Subprefeituras. **Dados demográficos dos distritos pertencentes às Subprefeituras**. São Paulo: jan. 2023. Disponível em:  
[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/subprefeituras/dados\\_demograficos/index.php?p=12758](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/subprefeituras/dados_demograficos/index.php?p=12758). Acesso em: 16 jan. 2024.

RABELLO, E. T.; PASSOS, J. S. **Vygotsky e o desenvolvimento humano**. [S.l.]: 2010. Disponível em:  
[https://www.academia.edu/download/38699285/desenvolvimento\\_humano.pdf](https://www.academia.edu/download/38699285/desenvolvimento_humano.pdf). Acesso em: 04 set. 2023.

RAHMAT, N. H. Inovação na Educação: Barreiras e Fatores Facilitadores. **Revista Europeia de Estudos Educacionais**, [S.l.], v. 6, n. 10, p. 55-66. 2020.

RAHMAT, N. H. Cycle of Fear in Learning: The Case for Three Language Skills. **American Journal of Social Sciences and Humanities**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 151-162. 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20448/801.41.151.162>. Acesso em: 06 out. 2023.

RAHMAT, N. H. **Abordagens no ensino da redação**. ESL. Selangor, Malásia: UiTM, 2011.

REDORTA, J. **Entender el conflicto**: La forma como herramienta. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2007.

REDORTA, J. **Cómo analizar los conflictos**: la tipología de conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós Ibérica, 2004.

REGO, F. G. T. do. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Thomson, 2002.

RIBEIRO, A.; M. **Curso de formação profissional em educação infantil**. Rio de Janeiro: EPSJV/Creche Fiocruz, 2005.

ROBBINS, S. P. **Administração**: mudanças e perspectivas. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2003.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCHEBLAVE-SPENLÉ, A. **Psicologia do Conflito**. São Paulo: Livraria Duas Cidades, 1974.

RODRIGUES, M. I. S. **Atividades Intergeracionais** – O impacto das atividades intergeracionais no desempenho cognitivo dos idosos. 2012. Tese (II Ciclo de Estudos em Gerontologia Social Aplicada) – Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Católica Portuguesa, Braga, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/13657/3/201724022.pdf>. Acesso em: 01 out. 2023.

RÜDIGER, F. **As teorias da comunicação**. Porto Alegre: Penso, 2011.

RUIZ, M. D. G. El conflicto y sus tipos en el ambito escolar. **Revista Arista Digital**, Navarra, ES, n. 52, p.1-7, jan. 2015. Disponível em: <http://online.aliat.edu.mx/desarrollo/cursosdocentes/ierc/docs/el%20conflicto%20y%20sus%20tipos%20en%20el%20ambito%20escolar.pdf>. Acesso em: 23 set. 2023.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANDRI, C. S. P. **Estratégias de comunicação organizacional e gestão de crise de imagem em instituição pública de ensino**. 2016. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/153377>. Acesso em: 30 set. 2023.

SANTELLA, L. **Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado**. 1. ed. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SILVA, M. D. C. **Percepção dos alunos sobre conflitos e violência: Um estudo em escolas do 3º Ciclo dos Açores**. 2011. Dissertação (Mestrado em Administração e Gestão Educacional) – Universidade Aberta, Lisboa, Portugal, 2011. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/2134>. Acesso em: 19 set. 2023.

SOUZA, D. R. de. **Comunicação interna: a sua importância para os colaboradores com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de um clima positivo e favorável nas organizações**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas & Coaching) – Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD), Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/12104/1/51300037.pdf>. Acesso em: 10 out. 2023.

TELLES, R. A efetividade da matriz de amarração de Mazzon nas pesquisas em Administração. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 36, n. 4, p. 64-72, out./dez. 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2016.

VICENTIN, V. F. **Condições de vida e estilos de resolução de conflito entre adolescente**. 2009. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47131/tde->

11122009-154111/publico/Tese\_Vicentin.pdf. Acesso em: 02 out. 2023.

VINÑAS, J. C. **Conflictos em los centros escolares: Cultura organizativa y mediación para la convivencia.** Barcelona: Editora Graó, 2004.

VINHA, T. P.; TOGNETTA, L. R. P. (org.). **Conflitos na instituição educativa: perigo ou oportunidade?** Campinas: Mercado de Letras, 2009.

VINHA, T. P. **O Processo de Resolução dos Conflitos Interpessoais na Escola Autocrática e Democrática.** 2003. Disponível em: <http://www.ser-adventsta.com.br/ojs/index.php/formadores/article/view/7>. Acessado em 15 Mar. 2023.

VINHA, T. P. **Os Conflitos Interpessoais Nas Relações Educativas.** Tese de Doutorado. Faculdade de Educação de Campinas. SP. 2003.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. H.; JACKSON, D. D. **Pragmática da comunicação humana.** São Paulo: Cultrix, 1981.

WEAVER, W. A matemática da comunicação. *In*: Mortensen, D. (org). **Teoria da comunicação.** São Paulo: Mosaico, 1980.

WILLIAMS, A.; NUSSBAUM, F. **Intergenerational communication across the life span.** Londres: Taylor and Francis, 2013.

## MATERIAIS CONSULTADOS

POLITO, R. **Os segredos da boa comunicação no mundo corporativo: sucesso presencial e on-line.** 1. ed. São Paulo: Benvirá, 2021.

POLITO, R. **Saiba dizer não sem magoar as pessoas.** Como se comunicar de forma profissional. São Paulo: Expressa, 2021.

POLITO, R. **Conquistar e influenciar para se dar bem com pessoas.** 1. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.

REDORTA, J. **Gestión de conflictos: Lo que necesita saber.** Barcelona: Editorial UOC, 2011.

REGO, F. G. T. **Comunicação empresarial: Comunicação institucional.** São Paulo: Summus, 2002.

VINHA, T. P. Os Conflitos entre alunos e a aprendizagem de valores. **Questões de moralidade na ação docente: os conflitos entre os alunos na escola e a construção da autonomia moral.** Londrina: UEL, 2007.

## APÊNDICE A – TERMO DE ASSENTIMENTO

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **O Processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica** e sua seleção foi por amostra e por conveniência do pesquisador.

Sua contribuição muito engrandecerá nosso trabalho pois, participando desta pesquisa, você nos trará uma visão específica pautada na sua experiência sobre o assunto.

Esclarecemos, contudo, que sua participação não é obrigatória. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição proponente.

Os objetivos deste estudo são identificar a presença de conflitos intergeracionais existentes entre professores e alunos e alunos entre si, caracterizar os fatores e as condições para a existência de conflitos e identificar estratégias de comunicação para minimização e resolução de conflitos.

As informações obtidas por meio desta pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados serão divulgados de forma a não possibilitar sua identificação, protegendo e assegurando sua privacidade.

A qualquer momento você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

Ao final desta pesquisa, o trabalho completo será disponibilizado no site do Programa de Mestrado de Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.

Prof. Dr. Roberto Kanaane  
roberto.kanaane@cpspos.sp.gov.br  
Orientador

José Carlos de Medeiros  
jose.medeiros@cpspos.sp.gov.br  
Pesquisador

Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Registro também que concordo com o tratamento de meus dados pessoais para finalidade específica desta pesquisa, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

( ) Ciente

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS DISCENTES

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar da pesquisa: **O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica** e sua seleção foi por amostragem não probabilística.

O objetivo deste estudo é identificar a presença de conflitos intergeracionais existentes entre professores e alunos e alunos entre si, caracterizar os fatores e as condições para a existência de conflitos e identificar estratégias de comunicação para minimização e resolução de conflitos.

Esclarecemos, contudo, que sua participação não é obrigatória. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição proponente.

As informações obtidas por meio desta pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados serão divulgados de forma a não possibilitar sua identificação, protegendo e assegurando sua privacidade.

A qualquer momento você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

( ) Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Registro também que concordo com o tratamento de meus dados pessoais para finalidade específica desta pesquisa, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Desde já agradecemos sua participação.

Orientador

Pesquisador

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Roberto Kanaane  
roberto.kanaane@cpspos.sp.gov.br

\_\_\_\_\_  
José Carlos de Medeiros  
jose.medeiros@cpspos.sp.gov.br

<b>Dados do participante da pesquisa</b>	
Nome:	
Idade:	

<b>Dados do responsável pelo participante da pesquisa</b>	
Nome:	
Telefone:	

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal  
participante da pesquisa

\_\_\_\_\_  
Sujeito da Pesquisa  
Assinatura

## INSTRUMENTO DE PESQUISA PARA OS(AS) ALUNOS(AS)

### 1 – Gênero

- ( ) Feminino  
 ( ) Masculino  
 ( ) Prefiro não dizer

### 2 – Faixa etária:

- ( ) Após 2000  
 ( ) De 1990 a 1999  
 ( ) De 1980 a 1989  
 ( ) De 1970 a 1979  
 ( ) De 1960 a 1969  
 ( ) De 1950 a 1959

### 3 – Qual seu grau de instrução?

- ( ) Ensino médio cursando  
 ( ) Ensino médio completo  
 ( ) Ensino superior cursando  
 ( ) Ensino superior completo

### 4 – Pertence a qual curso?

- ( ) Técnico em Administração de Empresas  
 ( ) Técnico em Recursos Humanos

### 5 – Em qual instituição você estuda?

- ( ) Etec CEU Butantã  
 ( ) Etec Francisco Morato  
 ( ) Etec Franco da Rocha

### 6 – Qual módulo você está cursando?

- ( ) 2º Módulo  
 ( ) 3º Módulo

### 7 – A comunicação interfere na relação entre alunos(as) e professores(as) quanto a:

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Relações pessoais</b>						
<b>Aprendizagem</b>						
<b>Presença de Conflitos</b>						
<b>Diversidade Geracional</b>						
<b>Solução de problemas</b>						

### 8 – A comunicação interfere na relação entre os(as) alunos(as) quanto a:

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Relações pessoais</b>						
<b>Aprendizagem</b>						
<b>Presença de Conflitos</b>						
<b>Diversidade Geracional</b>						
<b>Solução de problemas</b>						

**9 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração:**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Baby Boomer</b> (acima de 60 anos).						
<b>X</b> (entre 40 e 60 anos).						
<b>Y</b> (entre 25 e 40 anos).						
<b>Z</b> (entre 18 e 25 anos).						

**10 – Compreendo por conflito:**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>O conflito refere-se à presença de fatores positivos e/ou negativos no relacionamento interpessoal.</b>						

**11 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale as relações interpessoais que geram conflitos:**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
Aluno(a) X						
Aluno(a)						
Aluno(a) X						



Professor(a)						
Professor(a) X Aluno(a)						
Professor(a) X Professor(a)						

**12 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados a partir de uma melhor comunicação.**

Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente

**13 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre professores(as) e alunos(as).**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>De comunicação:</b> porque não houve uma comunicação eficaz.						
<b>De relações interpessoais:</b> ausência de entendimento entre as pessoas.						
<b>De informação:</b> algo que se disse ou que se entendeu de forma errada.						
<b>De interesses:</b> interesses ou desejos contrários aos do outro.						

**14 – De acordo com o seu ponto de vista, assinale os conflitos mais comuns nas relações entre alunos(as).**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>De comunicação:</b> porque não houve uma						

comunicação eficaz.						
<b>De relações interpessoais:</b> ausência de entendimento entre as pessoas.						
<b>De informação:</b> algo que se disse ou que se entendeu de forma errada.						
<b>De interesses:</b> interesses ou desejos contrários aos do outro.						

**15 – Quando me comunico com as pessoas de gerações diferentes (idades) na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração:**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Baby Boomer</b> (acima de 60 anos).						
<b>X</b> (entre 40 e 60 anos).						
<b>Y</b> (entre 25 e 40 anos).						
<b>Z</b> (entre 18 e 25 anos).						

**16 – A clareza na comunicação pode ser a solução para prevenir e resolver conflitos em sala de aula.**

Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente

**17 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam os(as) alunos(as) a conflitarem entre si no ambiente da escola/sala de aula.**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Gerações diferentes</b> (formas de pensar e agir).						

<b>Desinteresse do(a) aluno(a).</b>						
<b>Desrespeito entre as partes</b> (uma ou ambas).						
<b>Falhas na comunicação.</b>						
<b>Preconceito</b> (de uma ou de ambas as partes).						
<b>Rivalidade entre as partes.</b>						
<b>Uso inadequado de tecnologias durante as aulas</b> (celular).						

**18 – No seu ponto de vista, assinale os fatores ou as condições que levam professores(as) e alunos(as) a conflituarem no ambiente da escola/sala de aula.**

	<b>Concordo Plenamente</b>	<b>Concordo Parcialmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Parcialmente</b>	<b>Discordo Totalmente</b>
<b>Gerações diferentes</b> (formas de pensar e agir).						
<b>Desinteresse do(a) aluno(a).</b>						
<b>Desrespeito entre as partes</b> (uma ou ambas).						
<b>Falhas na comunicação.</b>						
<b>Preconceito</b> (de uma ou de ambas as partes).						
<b>Rivalidade entre as partes.</b>						
<b>Uso inadequado de tecnologias durante as aulas</b> (celular).						

Questionário extraído e adaptado de REDORTA, J. **Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación.** Barcelona: Paidós Ibérica, 2004.

**APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA OS DOCENTES**  
**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – DOCENTE**

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) da pesquisa **O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica** e sua seleção foi por amostragem não probabilística.

Os objetivos deste estudo são identificar a presença de conflitos intergeracionais existentes entre professores e alunos e alunos entre si, caracterizar os fatores e as condições para a existência de conflitos e identificar estratégias de comunicação para minimização e resolução de conflitos.

Sua contribuição muito engrandecerá nosso trabalho, pois, participando desta pesquisa, você nos trará uma visão específica, pautada na sua experiência sobre o assunto.

Esclarecemos, contudo, que sua participação não é obrigatória. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição proponente.

As informações obtidas por meio desta pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados serão divulgados de forma a não possibilitar sua identificação, protegendo e assegurando sua privacidade.

A qualquer momento, você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

( ) Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Registro também que concordo com o tratamento de meus dados pessoais para finalidade específica desta pesquisa, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Desde já, agradecemos sua participação.

\_\_\_\_\_  
 Prof. Dr. Roberto Kanaane  
 Orientador  
 e-mail: roberto.kanaane@cpspos.sp.gov.br

\_\_\_\_\_  
 José Carlos de Medeiros  
 Pesquisador  
 e-mail: jose.medeiros@cpspos.sp.gov.br

<b>Dados do participante da pesquisa</b>	
<b>Nome:</b>	

\_\_\_\_\_  
 Sujeito da Pesquisa  
 Data e Assinatura  
 (pesquisa realizada por formulário eletrônico – *on-line*)

## INSTRUMENTO DE PESQUISA PARA OS(AS) PROFESSORES(AS)

### 1 – Gênero

- ( ) Feminino  
 ( ) Masculino  
 ( ) Prefiro não dizer

### 2 – Faixa etária

- ( ) Após 2000  
 ( ) De 1990 a 1999  
 ( ) De 1980 a 1989  
 ( ) De 1970 a 1979  
 ( ) De 1960 a 1969  
 ( ) De 1950 a 1959

### 3 – Em qual instituição você leciona?

- ( ) Etec CEU Butantã  
 ( ) Etec Francisco Morato  
 ( ) Etec Franco da Rocha

### 4 – Para quais cursos, dos elencados abaixo, você leciona?

- ( ) Técnico em Administração de Empresas  
 ( ) Técnico em Recursos Humanos

### 5 – Há quantos anos leciona na Educação Profissional e Técnica?

- ( ) menos de 1 ano  
 ( ) entre 2 e 5 anos  
 ( ) entre 6 e 9 anos  
 ( ) mais de 10 anos

### 6 – Qual a sua formação acadêmica?

- ( ) Graduação  
 ( ) Especialização  
 ( ) Mestrado  
 ( ) Doutorado

### 7 – Possui Licenciatura para lecionar na Educação Profissional e Técnica?

- ( ) Sim  
 ( ) Não

### 8 – Possui experiência profissional na área em que leciona?

- ( ) Sim  
 ( ) Não

### 9 – A comunicação interfere na relação entre professores(as) e alunos(as) quanto às seguintes situações:

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Relações</b>						

<b>peçoais</b>						
<b>Aprendizagem</b>						
<b>Geraçõ de Conflitos</b>						
<b>Diversidade Geracional</b>						
<b>Soluçõ de problemas</b>						

**10 – Quando me comunico com pessoas de gerações diferentes na escola/sala de aula, me sinto compreendido pela geração:**

	<b>Concordo Plenamente</b>	<b>Concordo Parcialmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Parcialmente</b>	<b>Discordo Totalmente</b>
<b>Baby Boomer</b> (acima de 60 anos).						
<b>X</b> (entre 40 e 60 anos).						
<b>Y</b> (entre 25 e 40 anos).						
<b>Z</b> (entre 18 e 25 anos).						

**11 – Compreendo por conflito:**

	<b>Concordo Plenamente</b>	<b>Concordo Parcialmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Parcialmente</b>	<b>Discordo Totalmente</b>
<b>O conflito refere-se à presença de fatores positivos e/ou negativos no relacionamento interpessoal.</b>						

**12 – Assinale, segundo o seu ponto de vista, as relações interpessoais que geram conflitos.**

	<b>Concordo Plenamente</b>	<b>Concordo Parcialmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Parcialmente</b>	<b>Discordo Totalmente</b>
Aluno(a) X Aluno(a)						
Aluno(a) X Professor(a)						
Professor(a) X Aluno(a)						
Professor(a)						

X Professor(a)						
-------------------	--	--	--	--	--	--

**13 – Em sua opinião, os conflitos em sala de aula podem ser resolvidos/minimizados com uma comunicação eficiente.**

Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente

**14 – Assinale os TIPOS de conflitos mais comuns na relação entre professores(as) e alunos(as).**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>De comunicação:</b> porque não houve uma comunicação eficaz.						
<b>De relações interpessoais:</b> ausência de entendimento entre as pessoas.						
<b>De informação:</b> algo que se disse (ou não) ou que se entendeu de forma equivocada.						
<b>De interesses:</b> interesses ou desejos contrários aos do outro.						

**15 – Assinale os TIPOS de conflitos mais comuns na relação entre aluno(a) X aluno(a).**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>De comunicação:</b> porque não houve uma comunicação eficaz.						
<b>De relações interpessoais:</b>						



ausência de entendimento entre as pessoas.						
<b>De informação:</b> algo que se disse (ou não) ou que se entendeu de forma equivocada.						
<b>De interesses:</b> interesses ou desejos contrários aos do outro.						

**16 – Percebo que a minha comunicação se adapta melhor com os representantes da geração:**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Baby Boomer</b> (acima de 60 anos).						
<b>X</b> (entre 40 e 60 anos).						
<b>Y</b> (entre 25 e 40 anos).						
<b>Z</b> (entre 18 e 25 anos).						

**17 – Em sua opinião, a comunicação eficiente e eficaz pode ser uma das alternativas para prevenir e minimizar os conflitos em sala de aula.**

Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente

**18 – Assinale os fatores que levam os(as) alunos(as) a conflitarem entre si no âmbito da escola/sala de aula.**

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Concordo	Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<b>Gerações diferentes</b> (formas de pensar e agir).						
<b>Desinteresse do(a) aluno(a).</b>						
<b>Desrespeito</b>						

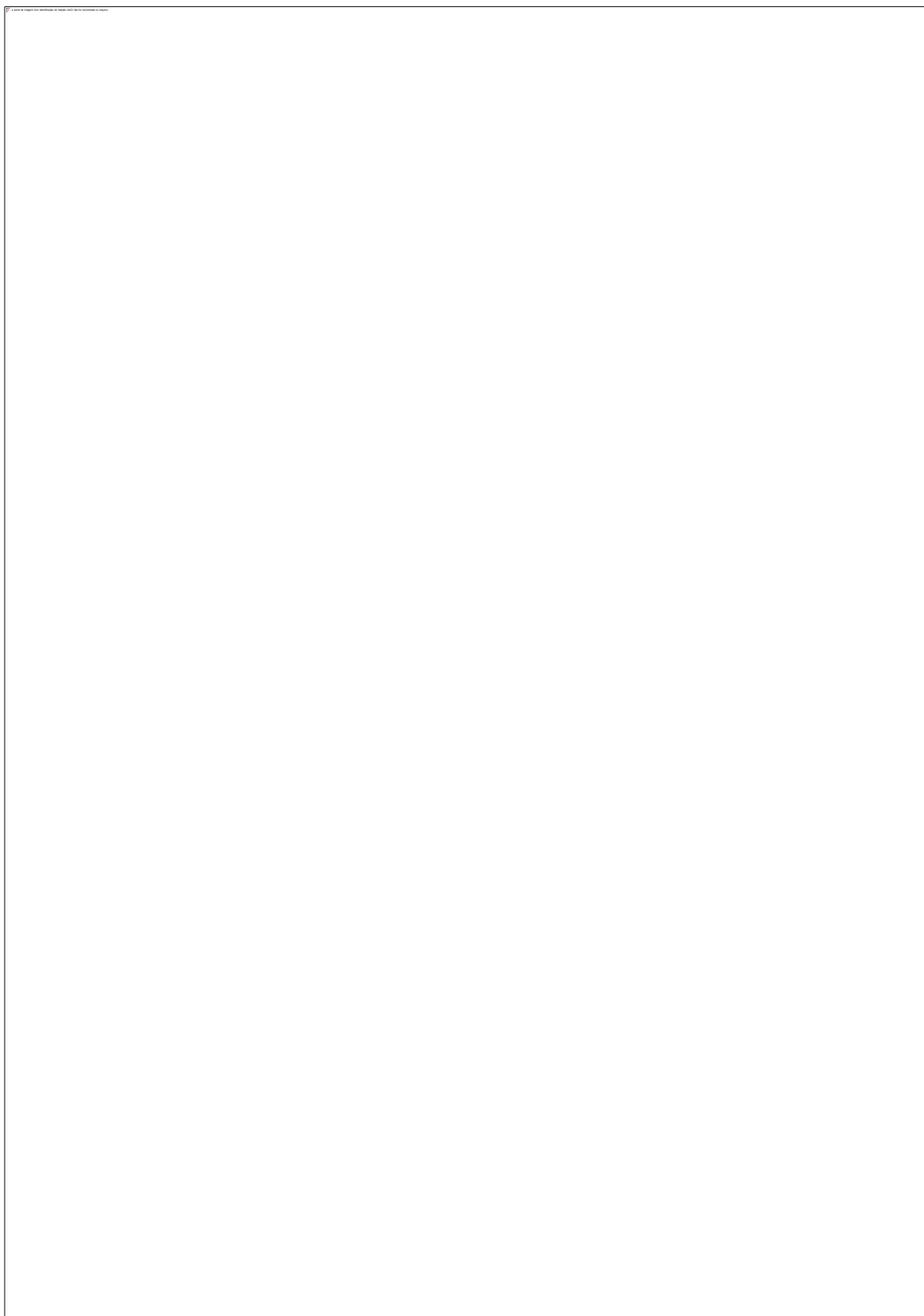
<b>entre as partes</b> (uma ou ambas).						
<b>Falhas na comunicação.</b>						
<b>Preconceito</b> (de uma ou de ambas as partes).						
<b>Rivalidade entre as partes</b>						
<b>Uso inadequado de tecnologias durante as aulas</b> (celular).						

**19 – Assinale os fatores que levam professores(as) e alunos(as) a conflitarem no âmbito da escola/sala de aula.**

	<b>Concordo Plenamente</b>	<b>Concordo Parcialmente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Discordo Parcialmente</b>	<b>Discordo Totalmente</b>
<b>Gerações diferentes</b> (formas de pensar e agir).						
<b>Desinteresse do(a) aluno(a).</b>						
<b>Desrespeito entre as partes</b> (uma ou ambas).						
<b>Falhas na comunicação</b>						
<b>Preconceito</b> (de uma ou de ambas as partes).						
<b>Rivalidade entre as partes.</b>						
<b>Uso inadequado de tecnologias durante as aulas</b> (celular).						

Questionário extraído e adaptado de: REDORTA, J. **Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflitos como herramienta de mediación.** Barcelona: Paidós Ibérica, 2004.

## **ANEXO A – PARECER DA COMISSÃO DE ÉTICA**

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page below the title. It is intended for the text of the ethical opinion.

**ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO/DISCENTE****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado a participar como voluntário(a) da pesquisa. O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica e sua seleção foi por amostragem não probabilística.

Os objetivos deste estudo são identificar a presença de conflitos intergeracionais existentes entre professores e alunos e alunos entre si, caracterizar os fatores e condições para a existência de conflitos e identificar estratégias de comunicação para minimização e resolução de conflitos.

Sua contribuição muito engrandecerá nosso trabalho, pois, participando desta pesquisa, você nos trará uma visão específica, pautada na sua experiência sobre o assunto.

Esclarecemos, contudo, que sua participação não é obrigatória. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição proponente.

As informações obtidas por meio desta pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados serão divulgados de forma a não possibilitar sua identificação, protegendo e assegurando sua privacidade.

A qualquer momento você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

( ) Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Registro também que concordo com o tratamento de meus dados pessoais para finalidade específica desta pesquisa, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Desde já, agradecemos sua participação.

---

Orientador  
Profº Dr. Roberto Kanaane  
e-mail: roberto.kanaane@cpspos.sp.gov.br

---

Pesquisador  
José Carlos de Medeiros  
e-mail: jose.medeiros@cpspos.sp.gov.br

## ANEXO C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO/DOCENTE

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar como voluntário(a) da pesquisa. O processo de comunicação e as relações intergeracionais na educação profissional e técnica e sua seleção foi por amostragem não probabilística.

Os objetivos deste estudo são identificar a presença de conflitos intergeracionais existentes entre professores e alunos e alunos entre si, caracterizar os fatores e condições para a existência de conflitos e identificar estratégias de comunicação para minimização e resolução de conflitos.

Sua contribuição muito engrandecerá nosso trabalho, pois, participando desta pesquisa, você nos trará uma visão específica, pautada na sua experiência sobre o assunto.

Esclarecemos, contudo, que sua participação não é obrigatória. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição proponente.

As informações obtidas por meio desta pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados serão divulgados de forma a não possibilitar sua identificação, protegendo e assegurando sua privacidade.

A qualquer momento você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

( ) Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Registro também que concordo com o tratamento de meus dados pessoais para finalidade específica desta pesquisa, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Desde já, agradecemos sua participação.

\_\_\_\_\_  
 Profº Dr. Roberto Kanaane  
 Orientador  
 e-mail: roberto.kanaane@cpspos.sp.gov.br

\_\_\_\_\_  
 José Carlos de Medeiros  
 Pesquisador  
 e-mail: jose.medeiros@cpspos.sp.gov.br

<b>Dados do participante da pesquisa</b>	
<b>Nome:</b>	

\_\_\_\_\_  
 Sujeito da Pesquisa  
 Data e Assinatura  
 (pesquisa realizada por formulário eletrônico – *on-line*)