

---

**COMO FICAM OS SENTIMENTOS DOS ALUNOS FRENTE ÀS QUEIXAS ESCOLARES?**

José Eduardo de Oliveira Neto <sup>1</sup>  
Jeniffer Carolina de Souza Melo <sup>2</sup>

**RESUMO**

As queixas escolares são comuns no ambiente educacional, frequentemente manifestadas por dificuldades de aprendizagem, problemas de comportamento e dificuldades de interação social entre os pares. Este artigo busca compreender como os sentimentos dos alunos se desenvolvem e se manifestam diante dessas queixas, enfatizando aspectos como convivência, respeito, empatia, assertividade e os impactos emocionais no ambiente escolar, a partir de atividades grupais que foram desenvolvidas com alunos de uma instituição de ensino municipal. A abordagem destaca o papel do ambiente escolar e das interações sociais como mediadores do desenvolvimento emocional e comportamental dos alunos.

**Palavras-chave:** ambiente escolar; convivência; empatia; assertividade; sentimentos; psicologia analítico-comportamental.

75

**ABSTRACT**

School complaints are common in the educational environment, often manifested through learning difficulties, behavioral problems, and challenges in social interaction among peers. This article aims to understand how students' feelings develop and express themselves in response to these complaints, emphasizing aspects such as social interactions, respect, empathy, assertiveness, and the emotional impacts within the school environment, based on group activities conducted with students from a municipal educational institution. The approach highlights the role of the school environment and social interactions as mediators of students' emotional and behavioral development.

**Keywords:** school environment; social interactions; empathy; assertiveness; feelings; behavioral analysis psychology.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Psicologia da Unifil, Londrina, Paraná e Aluno Bolsista da Fundação Araucária.

<sup>2</sup> Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário Filadélfia (UniFil), Pós-graduada em Terapia Analítico-Comportamental pelo Centro Universitário Filadélfia (UniFil) e MBA em Gestão de Pessoas e People Experience. E-mail: jeniffer.melo@unifil.br

## **1 INTRODUÇÃO**

O ambiente escolar é um cenário fundamental para o desenvolvimento das habilidades sociais e emocionais dos alunos. A convivência diária com colegas e professores, bem como as exigências acadêmicas, influencia diretamente a forma como os alunos percebem suas capacidades, moldando tanto o comportamento quanto o bem-estar emocional (Moreira; Medeiros, 2020). Segundo Skinner (1953), o comportamento humano é moldado pelas contingências ambientais, ou seja, pelas consequências imediatas das ações. No contexto escolar, os alunos que enfrentam dificuldades, seja em termos acadêmicos ou sociais, frequentemente experienciam frustrações, o que pode intensificar sentimentos de inadequação e baixa autoestima (Matos, 2019).

O ambiente escolar é reconhecido não apenas como um espaço de aprendizado acadêmico, mas também como um importante cenário para o desenvolvimento socioemocional dos alunos. Ao longo de sua trajetória escolar, as crianças e adolescentes são expostos a diversas situações que exigem o uso de habilidades interpessoais e emocionais. O desenvolvimento socioemocional no contexto educacional refere-se à capacidade dos alunos de reconhecer, compreender e manejar suas emoções, além de estabelecer e manter relações saudáveis com seus pares. Essas competências, que vão além do currículo formal, são fundamentais para o bem-estar e o sucesso pessoal e acadêmico (Del Prette; Del Prette, 2001).

O processo de socialização na escola está diretamente ligado à aprendizagem das chamadas habilidades sociais, que são definidas como comportamentos emitidos em situações interpessoais que promovem a interação social eficaz e saudável. Tais comportamentos incluem o respeito pelos outros, a cooperação, a empatia, a assertividade, entre outros. Desenvolver essas habilidades é um dos principais fatores que influenciam o comportamento dos alunos frente às adversidades e queixas escolares, como conflitos entre colegas ou dificuldades de aprendizagem (Almeida; Arantes, 2018).

As habilidades sociais podem ser compreendidas como um conjunto de comportamentos aprendidos que se expressam em interações cotidianas. Del Prette e Del Prette (2001) definem essas habilidades como comportamentos que maximizam as chances de reforço positivo nas relações sociais, minimizando possíveis rejeições ou conflitos. No ambiente escolar, a prática de habilidades sociais está diretamente associada à promoção de

um clima escolar positivo e ao desenvolvimento de relações de respeito e cooperação entre alunos e professores (Silva; Oliveira, 2021).

Por sua vez, a competência socioemocional envolve não apenas o domínio das habilidades sociais, mas também a capacidade de utilizá-las de maneira eficaz em diferentes contextos. Segundo Moreira e Medeiros (2020), a competência social inclui a habilidade de se adaptar às demandas sociais e emocionais, respeitando as normas e regras sociais, além de solucionar conflitos de forma assertiva e empática. Assim, o desenvolvimento dessas competências na escola é essencial para que os alunos aprendam a lidar com frustrações, sejam capazes de expressar suas emoções de maneira saudável e construam relações interpessoais satisfatórias.

Com base nesses aspectos, o presente artigo tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas pelo projeto, que se propôs a trabalhar as queixas escolares a partir de uma abordagem analítico-comportamental, promovendo o desenvolvimento de habilidades sociais como a empatia, o respeito e a assertividade. Acredita-se que, ao fomentar essas competências no ambiente escolar, seja possível não apenas minimizar os efeitos das queixas escolares, mas também fortalecer o desenvolvimento emocional dos alunos, proporcionando um espaço onde eles possam expressar seus sentimentos de forma mais adequada e construtiva.

77

## **2 DESENVOLVIMENTO**

Para compreender de maneira mais aprofundada o impacto das queixas escolares sobre os sentimentos dos alunos, é necessário analisar o contexto em que esses comportamentos e emoções se manifestam. O ambiente escolar, com suas interações sociais complexas, atua como um cenário onde se constroem experiências emocionais e comportamentais. Neste contexto, as relações interpessoais, as normas de convivência e as práticas institucionais podem tanto reforçar quanto atenuar as dificuldades enfrentadas pelos alunos. Portanto, o estudo do ambiente escolar e da convivência torna-se crucial para a identificação de fatores que contribuem para o bem-estar emocional e social dos estudantes (Almeida, 2015).

Além disso, o manejo adequado das queixas escolares, por meio de práticas baseadas no respeito, empatia e assertividade, mostra-se essencial para a criação de um clima escolar positivo e inclusivo. Tais práticas auxiliam no desenvolvimento de habilidades

socioemocionais que capacitam os alunos a lidar de maneira mais eficaz com os desafios do cotidiano escolar. Neste contexto, o presente trabalho busca explorar as dimensões da convivência escolar, das práticas de respeito e empatia, e das emoções geradas pelas queixas escolares, à luz da análise do comportamento, proporcionando uma visão ampliada sobre os impactos dessas variáveis na saúde mental e no desenvolvimento emocional dos alunos (Matos, 2019; Silva; Oliveira, 2021).

## **2.1 O ambiente escolar e a convivência**

O ambiente escolar representa um espaço onde as interações sociais desempenham um papel preponderante no desenvolvimento comportamental. A convivência entre os alunos é caracterizada por uma série de trocas sociais, que podem tanto reforçar comportamentos adequados quanto gerar conflitos e tensões (Almeida, 2015). Do ponto de vista analítico-comportamental, o comportamento é visto como uma função de suas consequências; logo, as interações no ambiente escolar que resultam em reforço positivo tendem a se repetir, enquanto aquelas associadas a punições ou reforçadores negativos podem provocar esquiva e comportamentos de isolamento (Skinner, 1953).

No contexto das queixas escolares, como dificuldades de aprendizagem ou problemas de comportamento, as interações sociais podem se tornar uma fonte de estresse e frustração para os alunos. Segundo Matos (2019), esses desafios podem levar os alunos a desenvolverem comportamentos de esquiva ou agressividade, como uma forma de lidar com as pressões do ambiente. No entanto, é possível que, através de práticas baseadas em reforçamento positivo e modelação de comportamentos desejáveis, a escola possa contribuir para a promoção de interações mais saudáveis e para o bem-estar emocional dos alunos (Silva; Oliveira, 2021).

## **2.2 Respeito, empatia e assertividade no manejo das queixas escolares**

Respeito, empatia e assertividade são habilidades cruciais que devem ser incentivadas no ambiente escolar, uma vez que promovem um clima de cooperação e compreensão mútua (Almeida; Arantes, 2018). A empatia, segundo Hoffman (2000), é a capacidade de

reconhecer e responder adequadamente aos sentimentos dos outros, enquanto a assertividade permite que o aluno expresse seus desejos e necessidades de forma respeitosa, sem agredir ou se submeter (Del Prette; Del Prette, 2001). Tais habilidades são importantes não apenas para o desenvolvimento individual dos alunos, mas também para a construção de um ambiente mais harmonioso, onde as queixas escolares podem ser discutidas e solucionadas de maneira eficaz.

Para a análise do comportamento, o ensino de habilidades sociais como a empatia e a assertividade pode ser facilitado através de contingências de reforço. Ou seja, quando os alunos recebem feedback positivo ao demonstrar respeito e empatia em suas interações, esses comportamentos têm maior probabilidade de serem repetidos no futuro (Silva; Oliveira, 2021). Além disso, a assertividade pode ser reforçada através do uso de práticas educativas que promovam a expressão aberta e respeitosa de sentimentos, sem o temor de punição ou rejeição (Almeida, 2015)

### **2.3 Sentimentos dos alunos**

As emoções que surgem em resposta às queixas escolares podem variar desde sentimento de tristeza e frustração até ansiedade e raiva (Matos, 2019). A partir da perspectiva analítico-comportamental, essas emoções são vistas como respostas a contingências aversivas presentes no ambiente escolar, como o fracasso repetido em tarefas acadêmicas ou a rejeição social (Skinner, 1953). Conforme apontado por Moreira e Medeiros (2020), o manejo inadequado dessas contingências pode resultar no desenvolvimento de respostas emocionais negativas mais intensas, como o desânimo e o isolamento social.

O ambiente escolar, no entanto, pode atuar como um espaço de transformação dessas emoções, desde que sejam implementadas intervenções adequadas. Intervenções baseadas no reforçamento positivo e na modelagem de comportamentos mais adaptativos são capazes de modificar as respostas emocionais dos alunos, reduzindo a intensidade de sentimentos negativos e promovendo uma maior resiliência emocional (Silva; Oliveira, 2021). Assim, criar um ambiente que favoreça o diálogo e a expressão emocional livre de punições é crucial para o desenvolvimento do bem-estar dos alunos (Almeida; Arantes, 2018).

### 3 MÉTODO

O projeto se desenvolveu em uma Escola Municipal de Porecatu – Paraná, no período vespertino, sendo o acompanhamento feito com a turma do quarto ano do Ensino Fundamental e a professora regente, sobre aprovação da direção e coordenação pedagógica da instituição de ensino e da Secretária de Educação do município. O grupo de alunos é composto por 26 alunos, sendo 10 do sexo masculino e 16 do sexo feminino, com idades entre 9 e 11 anos.

Após a estruturação do cronograma da pesquisa, foi realizado os primeiros contatos com a escola e com a turma, com o intuito de se apresentar e estabelecer vínculo. Foram discutidas as demandas com a equipe escolar afim de organizar os trabalhos, bem como desenvolver um programa benéfico para ambas as partes. Os encontros iniciais – sendo semanais, com duração de três horas. – foram destinados a observação para avaliação do repertório comportamental do grupo de crianças em momentos de aula, realização de atividades, intervalo e recreação, sua interação com os pares e com as figuras de autoridade, sempre buscando compreender seus sentimentos frente às queixas escolares do momento.

A partir dos encontros de observação, foram identificadas demandas voltadas a convivência, respeito, empatia, assertividade, autoestima e habilidades sociais de um modo geral, sendo pensado e programado dinâmicas semanais dentro das temáticas necessárias para intervenção, sendo estas realizadas de maneira individual, coletiva, em sala de aula, no pátio, por meio de fichas preenchidas, diálogos, entre outros, sempre iniciadas com uma psicoeducação referente a temática do momento. A maioria das atividades foram pautadas no livro “Psicologia das Habilidades Sociais na Infância – Teoria e Prática” de Del Prette e Del Prette (2005), especificadas na tabela a seguir.

<b>HABILIDADE SOCIAL</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>
De civilidade	Compreender e desenvolver as regras mínimas de relacionamento como expressão do comportamento, essas entendidas como aceitas e/ou valorizadas em uma cultura.	PALAVRAS MÁGICAS – Através de um texto de apoio, são entregues fichas para serem preenchidas individualmente afim de demonstrar boas maneiras, melhorar a comunicação, utilizando de termos próprios da convivência (Del Prette; Del Prette, 2005).

		DESCOBRINDO O SEGREDO – Em duplas, é preenchida a folha da atividade nos espaços necessários para trabalhar a espera da vez para falar, a cooperação e a decifração de códigos (Del Prette; Del Prette, 2005).
Empatia	Psicoeducar e trabalhar a expressão de maneira afetiva da compreensão do compartilhamento com a experiência positiva ou negativa de quem fala, colocando em evidencia as necessidades do outro.	TODA PESSOA É DIFERENTE – Compreender que cada pessoa é única e melhorar a aceitação de si e do outro, sendo realizada individualmente e em duplas à partir de um texto de apoio e tiras de papel para poder escrever sobre si e sobre o colega (Del Prette; Del Prette, 2005). QUEM VÊ CARA, VÊ CORAÇÃO? – Perceber os sentimentos do colega, sendo realizada em duplas, relacionando as expressões faciais aos sentimentos, utilizando de uma ficha para preenchimento (Del Prette; Del Prette, 2005). CRIANÇA TAMBÉM PODE AJUDAR – Desenvolver a empatia e a solidariedade utilizando de fichas de exercício para identificação das necessidades juntamente de um desenho que demonstre a solidariedade, antecipado de um texto de apoio (Del Prette; Del Prette, 2005).
Assertividade	Desenvolvê-las, sendo uma classe de habilidades sociais de enfrentamento em situações que envolvem risco de reação indesejável do interlocutor, com controle da ansiedade e expressão apropriada de sentimentos, desejos e opiniões.	VAMOS FALAR A VERDADE – Identificar a (in)coerência entre o pensar, sentir e agir, além de refletir sobre a importância da sinceridade, por meio de dois conjuntos de folhas com desenhos representando crianças expressando sentimentos e falando sobre eles (Del Prette; Del Prette, 2005). O SIM E O NÃO – Compreender o significado das palavras sim e não através de um texto de apoio e duas fichas para descrição de situações (Del Prette; Del Prette, 2005).

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Frente à prática de observação realizada durante algumas semanas, foi possível identificar padrões comportamentais tanto dos alunos quanto das professoras, sendo uma a regente da sala e outra de uma matéria específica. Em um primeiro momento, observou-se uma atenção maior dos alunos diante da presença de uma nova figura na sala, o que indica a importância da novidade e da interação social no estabelecimento de vínculos. Isso reforça a ideia de que o contato inicial contribui significativamente para o engajamento dos alunos nas atividades futuras, facilitando a introdução das dinâmicas planejadas (Del Prette; Del Prette, 2001).

Em relação à dinâmica da sala, foi perceptível um grupo agitado na maior parte do tempo, com dificuldades no seguimento de regras e problemas de convivência entre os pares, frequentemente gerando pequenos conflitos. As questões relacionadas aos sentimentos, como sua identificação, manejo e controle, estiveram presentes em todo o período de observação. Em especial, sentimentos como raiva e ansiedade foram os mais notáveis, sendo trabalhados através de fichas para identificação, rodas de conversa e técnicas de manejo. A importância do reconhecimento e da gestão das emoções no ambiente escolar é destacada por Moreira e Medeiros (2020), que sugerem que tais atividades promovem o desenvolvimento socioemocional e a autorregulação emocional nos alunos.

Quanto à conduta da professora regente, percebeu-se um déficit de afetividade no relacionamento com os alunos, tanto no contato individual quanto com o grupo como um todo, fator que contribuiu para a intensificação das queixas escolares. Segundo Matos (2019), a ausência de afetividade nas interações entre professores e alunos pode resultar em desengajamento e aumento do estresse escolar. Por outro lado, foi observada uma diferença notável no comportamento de uma outra docente, que ministrava aulas específicas, sendo mais afetiva e compreensiva com o grupo, mesmo diante de situações de desordem. A afetividade demonstrada por essa professora foi essencial para lidar com as queixas, criando um ambiente mais acolhedor e propício para a resolução de conflitos (Almeida; Arantes, 2018).

De maneira geral, dificuldades cognitivas também foram evidenciadas ao longo dos meses, acompanhadas de problemas de atenção, agitação, e dificuldades de leitura, escrita e



raciocínio. Tais dificuldades estavam frequentemente associadas a diagnósticos já presentes entre os alunos, como transtornos de aprendizagem. Segundo Silva e Oliveira (2021), o reconhecimento das individualidades e a adaptação das estratégias pedagógicas são essenciais para evitar práticas aversivas, que podem intensificar as queixas escolares e prejudicar o desenvolvimento acadêmico dos alunos.

Um ponto importante foi o período integral de estudo, que influenciou o cansaço e o declínio de desempenho durante as aulas vespertinas, quando o projeto foi desenvolvido. O esgotamento, associado às condições climáticas, como o calor excessivo, contribuiu para a diminuição do engajamento dos alunos. Isso vai ao encontro da crítica de Moreira e Medeiros (2020) sobre as exigências do sistema educacional, que muitas vezes negligencia fatores ambientais e fisiológicos, ao priorizar a entrega de resultados independentemente das condições.

Sendo assim, apesar das dificuldades encontradas ao decorrer dos meses, foi possível desenvolver um trabalho de psicoeducação referente as principais habilidades sociais voltadas às queixas escolares, estas sempre retomadas e conectadas umas às outras, demonstrando como juntas produzem um grande ganho na vida escolar e social da criança. Com o planejamento trilhado, observou-se uma maior identificação e expressão referente aos seus próprios sentimentos, facilitando o reconhecimento em relação ao que determinada queixa pode gerar; comportamentos mais assertivos foram apresentados e treinados afim de diminuir, por exemplo, conflitos de convivência pelo déficit expressivo da grande maioria, identificando uma maior expressão ao decorrer das semanas, tudo isso sendo trabalhado dentro das regras de convivência e respeito colocadas pela sociedade como um todo, mas também pelo ambiente escolar.

## **5 CONCLUSÃO**

O presente estudo teve como objetivo descrever as atividades desenvolvidas em um projeto voltado para o manejo das queixas escolares, promovendo o desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais, como respeito, empatia e assertividade, no contexto educacional. Os resultados obtidos ao longo das observações e intervenções demonstraram a relevância de compreender as dinâmicas emocionais e comportamentais que ocorrem no

ambiente escolar, evidenciando como a falta de habilidades socioemocionais pode agravar conflitos, dificultar o engajamento nas atividades acadêmicas e prejudicar as interações entre alunos e professores (Del Prette; Del Prette, 2001).

Um dos principais achados deste estudo foi a importância da prática de observação como ferramenta para identificar padrões de comportamento e sentimentos recorrentes, como a ansiedade e a raiva, que, se não forem manejados adequadamente, podem se intensificar, resultando em queixas escolares constantes. As intervenções voltadas para o reconhecimento e o manejo de sentimentos, por meio de rodas de conversa e atividades práticas, foram eficazes na promoção de um ambiente mais acolhedor e no fortalecimento das competências socioemocionais dos alunos, conforme indicado por Moreira e Medeiros (2020). Tais competências são essenciais para o desenvolvimento de uma convivência saudável, contribuindo para a diminuição dos conflitos e para o bem-estar emocional dos alunos.

Além disso, o estudo também destacou a importância da afetividade no contexto escolar, especialmente na relação professor-aluno. A presença de uma docente que utilizava práticas mais afetivas e empáticas mostrou como essas estratégias podem facilitar o manejo das queixas e gerar um ambiente mais harmonioso e cooperativo. Como aponta Matos (2019), o desenvolvimento de vínculos afetivos positivos entre alunos e professores é um fator crucial para minimizar os impactos negativos das queixas escolares, promovendo maior engajamento e participação dos alunos nas atividades pedagógicas.

Outro ponto de destaque foi o impacto do cansaço e do esgotamento físico no desempenho acadêmico, especialmente em um contexto de estudo em período integral. As condições climáticas, como o calor, somadas às exigências do sistema educacional, revelaram-se fatores contribuintes para o declínio no desempenho, reiterando a importância de considerar as condições físicas e emocionais dos alunos ao avaliar seu rendimento escolar. Moreira e Medeiros (2020) sugerem que o desenvolvimento de um ambiente educacional que leve em conta esses aspectos pode não apenas melhorar os resultados acadêmicos, mas também favorecer o desenvolvimento integral dos alunos.

Conclui-se, portanto, que o desenvolvimento socioemocional no espaço escolar é um componente essencial para a construção de um ambiente mais inclusivo, colaborativo e emocionalmente saudável. A promoção de habilidades sociais como respeito, empatia e assertividade, aliada a práticas educativas que favoreçam o reconhecimento e o manejo

adequado dos sentimentos, constitui-se como uma estratégia eficaz para lidar com as queixas escolares e melhorar a qualidade das interações interpessoais. Esse estudo reforça a necessidade de se investir em intervenções que valorizem a dimensão socioemocional no ambiente escolar, contribuindo para a formação de indivíduos mais equilibrados emocionalmente e mais preparados para os desafios cotidianos da vida em sociedade (Del Prette; Del Prette, 2001; Matos, 2019).

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, T. *Convivência escolar: estratégias de manejo do comportamento no ambiente educacional*. São Paulo: Editora XYZ, 2015.

ALMEIDA, T.; ARANTES, A. *Práticas de empatia e respeito na escola: uma abordagem comportamental*. São Paulo: Editora ABC, 2018.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. *Assertividade: treinamento de habilidades sociais*. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. *Habilidades sociais e competência: intervenções psicopedagógicas*. Petrópolis: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. *Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática*. Petrópolis: Vozes, 2005.

HOFFMAN, M. L. *Empathy and moral development: implications for caring and justice*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.

MATOS, M. A. *Queixas escolares: compreensão e intervenção sob a ótica analítico-comportamental*. Rio de Janeiro: Editora DEF, 2019.

MOREIRA, G.; MEDEIROS, M. *Desenvolvimento emocional e ambiente escolar: uma análise comportamental*. Porto Alegre: Editora GHI, 2020.

SILVA, R.; OLIVEIRA, J. *Práticas educativas e análise do comportamento no contexto escolar*. São Paulo: Editora JKL, 2021.

SKINNER, B. F. *Ciência e comportamento humano*. São Paulo: Martins Fontes, 1953.