

**CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO CRICARÉ
MESTRADO PROFISSIONAL EM CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO**

EMANUELLY MOREIRA ALVES

**O PROFESSOR E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EXISTENTES
NO ÂMBITO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO**

SÃO MATEUS-ES

2022

EMANUELLY MOREIRA ALVES

O PROFESSOR E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EXISTENTES
NO ÂMBITO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Ciência, Tecnologia e Educação do Centro Universitário Vale do Cricaré como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Ciência, Tecnologia e Educação.

Orientadora: Prof. Dr^a. Alice Mello Pessotti

SÃO MATEUS-ES

2022

Autorizada a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na publicação

Mestrado Profissional em Ciência, Tecnologia e Educação

Centro Universitário Vale do Cricaré – São Mateus – ES

A474p

Alves, Emanuely Moreira.

O professor e a mediação de conflitos existentes no âmbito escolar: um estudo de caso / Emanuely Moreira Alves – São Mateus - ES, 2022.

59 f.: il.

Dissertação (Mestrado Profissional em Ciência, Tecnologia e Educação) – Centro Universitário Vale do Cricaré, São Mateus - ES, 2021.

Orientação: prof^a. Dr^a. Alice Mello Pessotti.

1. Mediação. 2. Administração de conflitos. 3. Ambiente escolar. 4. Relação professor / Aluno. 5. Psicopedagogia. I. Pessotti, Alice Mello. II. Título.

CDD: 371.4

Sidnei Fabio da Glória Lopes, bibliotecário ES-000641/O, CRB 6ª Região – MG e ES

EMANUELLY MOREIRA ALVES

**O PROFESSOR E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EXISTENTES NO
ÂMBITO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Educação no Centro Universitário Vale Do Cricaré (UNIVC), como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Ciência, Tecnologia e Educação, na área de concentração Ciência, Tecnologia e Educação.

Aprovado em 31 de agosto de 2022.

COMISSÃO EXAMINADORA

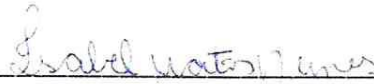


Dra. Alice Melo Pessotti Ferrari
Presidente

LUANA FRIGULHA
GUISSO:09877618702

Assinado de forma digital por
LUANA FRIGULHA
GUISSO:09877618702
Dados: 2022.09.15 11:41:32 -03'00'

Dra. Luana Frigulha Guisso
Membro Interno



Dra. Isabel Matos Nunes
Membro Externo

RESUMO

A presente pesquisa aborda a respeito da mediação de conflitos no ambiente escolar, observando quais as medidas de intervenção são empregadas na escola, bem como, a postura dos professores diante dos conflitos, mas recorrentes em todo espaço escolar. Desta forma, ela buscou identificar como os professores de alunos de 10 e 11 anos pensam o conflito entre alunos, bem como as formas que utilizam para mediação e/ou solução deste. Essa temática causa muitas vezes sentimentos de ansiedade e fraqueza, tanto à gestão da escola como da equipe pedagógica, os quais trabalham especificamente com isso, como também pelos docentes. Neste sentido, compreender e enfrentar o conflito parecem ser uma empreitada da escola e avaliar este contexto é fundamental para desvendar o modo negativo do conflito. Para atingir os objetivos e a problemática da pesquisa, o método utilizado foi o de pesquisa qualitativa, iniciando com pesquisa bibliográfica, seguido de uma pesquisa de campo, através de uma entrevista semiestruturada utilizando um roteiro desenvolvido por esta pesquisadora com os professores da escola pesquisada. A pesquisadora evidenciou que os conflitos mais presentes na escola de pesquisa é *bullying*, preconceito, racismo, divergência de opinião, atitude desordeira, falta de comprometimento com os estudos, conversas inoportunas na hora das explicações. Outro ponto evidenciado foi em relação à postura de um bom mediador de conflito, que deve ser desempenhada por um bom ouvinte, visto que na mediação ouvir é fundamental, bem como seja um facilitador no diálogo, estimulando as partes para resolver a situação. Em outras palavras, o mediador deve valorizar os indivíduos e proporcionar-lhes oportunidades de resolução de conflitos, fomentando assim o crescimento pessoal e a responsabilidade social concomitante. O responsável em mediar os conflitos na escola necessita planejar ações que valorizem os indivíduos, oferecendo a possibilidade de resolver os seus conflitos de modo que isso sirva de crescimento pessoal e em consequência disso se transforme em responsabilidade social. Diante da pesquisa realizada foi evidenciado que a postura de um bom mediador de conflito deve ser desempenhada por um bom ouvinte, visto que na mediação ouvir é fundamental, bem como seja um facilitador no diálogo, estimulando as partes para resolver a situação. Em outras palavras, o mediador deve valorizar os indivíduos e proporcioná-los oportunidades de resolução de conflitos, fomentando assim o crescimento pessoal e a responsabilidade social concomitantemente. Neste sentido foram realizadas seis aulas com temas que abordaram os conflitos existentes na escola, bem como, realizar a mediação destes na escola.

Palavras chaves: mediação, conflitos, escola.

ABSTRACT

This research addresses conflict mediation in the school environment, observing which intervention measures are used in school and the teacher's attitude towards conflicts, but recurrent in every school space. Thus, it sought to identify how teachers of 10 and 11-year-old students think about conflicts between students, as well as how they mediate and/or solve them. This issue often causes feelings of anxiety and weakness, both for the school management and the pedagogical team, who work specifically with this issue and also for the teachers. Thus, understanding and facing the conflict seems to be a school's endeavour, and evaluating this context is fundamental to unveiling the negative mode of the conflict. To reach the objectives and the research problem, the method used was qualitative research, starting with bibliographic research, followed by field research, through a semi-structured interview using a script developed by this researcher with the teachers of the school researched. The researcher evidenced that the most present conflicts in the school of research are bullying, prejudice, racism, a difference of opinion, disorderly attitude, lack of commitment to the studies, and inappropriate conversations during explanations. Another point highlighted was about the posture of a good conflict mediator, which must be played by a good listener, since in mediation listening is fundamental, as well as being a facilitator of dialogue, encouraging the parties to resolve the situation. In other words, the mediator must value individuals and provide them with opportunities to resolve conflicts, thus fostering personal growth and concomitant social responsibility. The person responsible for mediating conflicts at school needs to plan actions that value individuals, offering the possibility of resolving their conflicts so that this can serve as personal growth and, as a result, become social responsibility. Given the research carried out, it was evidenced that the posture of a good conflict mediator must be played by a good listener, since in mediation listening is fundamental, as well as being a facilitator of dialogue, encouraging the parties to resolve the situation. In other words, the mediator must value individuals and provide them with opportunities to resolve conflicts, thus fostering personal growth and concomitant social responsibility. In this sense, six classes were held with themes that approached the existing conflicts in the school, as well as the mediation of these conflicts in the school.

Keywords: mediation, conflicts, school.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Tipologia de conflitos.....	19
Quadro 2 - Tipos de conflitos escolares	20
Quadro 3 – O que você entende sobre conflito na escola.....	35
Quadro 4 - O que você considera que mais gera conflitos na escola (fora da sala de aula)	36
Quadro 5 - O que considera que gera conflitos dentro da sala de aula	38
Quadro 6- Quais as maiores dificuldades na resolução de conflitos em sala de aula	40
Quadro 7- O que sabem sobre a Mediação de Conflitos	41
Quadro 8 - Qual o papel do mediador de conflitos	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 JUSTIFICATIVA	8
1.2 OBJETIVO GERAL	10
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2 REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1 DESENVOLVIMENTO DA MORALIDADE DE ACORDO COM PIAGET	12
2.2 O CONFLITO NA ESCOLA: ASPECTOS HISTÓRICOS E DA ATUALIDADE....	16
2.2.1 Os conflitos entre pares: o que é conflito?	16
2.2.2 Como e desde quando o conflito pode ser visto na escola	21
2.3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O SEU PAPEL NA ESCOLA	23
2.4 FORMAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITO.....	27
3 METODOLOGIA	31
3.1 VISÃO GERAL DA PESQUISA	31
3.2 LOCAL E SUJEITOS DA PESQUISA	31
3.3 MATERIAIS E MÉTODOS.....	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	34
4.1 PRODUTO FINAL	45
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	50
APÊNDICES	54
APÊNDICE I – ROTEIRO ENTREVISTA PROFESSORES	54
APÊNDICE II - PRODUTO FINAL.....	55

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda a respeito da mediação de conflitos no ambiente escolar, observando quais medidas de intervenção são empregadas na escola, bem como, a postura dos professores diante dos conflitos mais recorrentes em todo espaço escolar.

Mediar conflitos em um ambiente escolar é uma maneira pacífica de determinar as dificuldades que aparecem nesse ambiente. Além disso, a mediação é avaliada como um meio apropriado de antecipar o conflito. Porém, ainda é uma abordagem retraída, que ainda não está incluída no dia a dia de trabalho da grande parte das escolas (BORSCHIED et. al, 2017).

A mediação tem tomado uma proporção muito importante, tanto na vida pessoal como relacionado à escola, posto que atualmente a própria situação social dos indivíduos como as desigualdades sociais, situação de pobreza que na maioria das vezes causa os conflitos. A prática do *bullying* também é uma das causas que provocam conflitos. E essa mediação se dá por uma terceira pessoa que estará neutra em relação ao conflito que estará manifestado, procurando soluções para sanar o problema.

Dessa forma a mediação surge como uma ferramenta de solução para conduzir os conflitos. Mediar conflitos inclui contribuir para a paz nas instituições educacionais, assim como auxiliar no processo educacional de crianças e jovens com base em valores como a tolerância, a solidariedade, respeito ao próximo e às diferenças.

Para tanto, a escola necessita gerar discussões, permitindo que os educandos se expressem com liberdade, divergindo, analisando, criticando e instituindo suas próprias regras, deste modo, estará colaborando para que estes indivíduos em desenvolvimento estabeleçam uma sociedade fundamentada na autonomia.

Deste modo, Lima (2010, p.33) afirma que uma das finalidades básicas da mediação no contexto escolar é “[...] facilitar o diálogo e o estímulo entre as partes para resolver a situação”. Assim, o mediador necessita reconhecer o valor dos sujeitos, oferecendo a estes a chance de resolver o conflito, levando-os ao desenvolvimento pessoal e, conseqüentemente, à responsabilidade social.

O mediador necessita transmitir confiança as pessoas engajadas no conflito. O papel da mediação deve ser exercido por um bom ouvinte, sendo essencial, pois saber ouvir no processo é essencial (BORSCHIED et. al, 2017).

O mediador de conflito na escola precisa desenvolver métodos para aperfeiçoar a coexistência, moldando a cultura harmônica. No entanto, qualquer pessoa pode assumir a função de mediador, desde que possua os conhecimentos e competência necessários no domínio das metodologias empregadas para desenvolver a mediação de conflitos (BORSCHIED *et. al*, 2017).

Conforme Tomás (2010, p.37) é indispensável mencionar que a função do mediador é em qualquer método de mediação o de facilitador. O mediador não irá resolver os conflitos, mas sim irá propor alternativas para resolver os conflitos.

Portanto, a mediação de conflitos no âmbito escolar necessita obedecer a determinados critérios indispensáveis, destacando dentre eles a fundamental postura do mediador, devendo este adotar uma função de referência e estar em constante aprimoramento.

1.1 JUSTIFICATIVA

Atualmente, discutir a respeito da mediação de conflitos na escola é uma tarefa árdua, visto que social e culturalmente se vive em uma realidade onde o conflito é visto como algo negativo. Forger e Bush (1999) apud Sales (2004, p. 91) discorrem que o conflito em si é potencialmente transformativo, isto é, o entendimento proporciona aos indivíduos a possibilidade de desenvolver e associar suas aptidões de força individual e empatia pelos outros. Assim, transformar a percepção que se tem de conflito é indispensável, para que o mesmo possa ser enfrentado como uma possibilidade de aprendizagem.

Nesse sentido, essa temática causa muitas vezes sentimentos de ansiedade e fraqueza, tanto pela gestão da escola como da equipe pedagógica, os quais trabalham especificamente com isso, como também pelos docentes. Dessa forma, compreender e enfrentar o conflito parecem ser uma empreitada da escola e avaliar este contexto é fundamental para desvendar o modo negativo do conflito.

Para tanto, conforme Chrispino (2007), uma grande série de episódios violentos, inclusive no espaço escolar, sem dúvida nos mostra que esse tema necessita ser abordado nas discussões sobre a educação no Brasil. A violência na escola geralmente é provocada por atitudes agressivas e antissociais, danos ao patrimônio da escola, discriminações e até mesmo atos criminosos praticados não somente por alunos, mas por toda a comunidade escolar.

Dentro desta perspectiva, essa pesquisa se justifica pela necessidade de buscar suporte teórico a respeito do tema, analisando as distintas situações vivenciadas na escola como indisciplina, discriminação e agressões verbais, refletindo sobre os conflitos e suas causas, bem como, preparar os professores para o enfrentamento das situações de conflito que perpassam seu cotidiano.

Assim, os professores necessitam conhecer as formas de mediação de conflitos e incorporá-las em sua prática pedagógica. O contexto escolar necessita saber enfrentar circunstâncias conflituosas entre seus pares e a mediação vem proporcionar conhecimento, pela sua aptidão de comunicação pacífica, baseada no respeito e no apreço.

Deste modo, o professor no momento da mediação, necessita ter a capacidade para trabalhar com as diferenças da sala de aula e no próprio contexto escolar. Assim, o processo de mediação pode ser mais pacífico quando o professor procura desenvolver trabalhos que envolvam a sala de aula, promovendo a cooperação entre os colegas.

Desta forma, não há dúvida de que precisamos de uma educação voltada para um futuro melhor, e oferecer soluções através do diálogo entre pessoas relevantes, porque assim se mostra a maturidade das pessoas.

Carita (2005, p.07) avalia o conflito como “um elemento constituinte das situações de crise, de rotura, de desequilíbrio, situações inerentes à vida e ao crescimento dos indivíduos, das relações, dos grupos e das instituições”. A autora discorre que a maneira como lidamos com o conflito pode fazer muita diferença, se manifestando “numa oportunidade perdida ou, antes, num momento potenciador de mudanças favoráveis ao desenvolvimento dos indivíduos, das relações, dos grupos, das instituições” (p. 7).

Em relação à mediação de conflitos, Costa (2016, p. 65) determina a mediação de conflitos como “um método e um processo dialógico, não adversarial, de resolução de conflitos, através do qual os sujeitos podem chegar a um acordo de ganho mútuo”. Assim, a utilização do diálogo é elemento fundamental para que ocorra a compreensão entre as pessoas que estão envolvidas no conflito.

Chrispino (2007, p.13), fala que “o primeiro ponto para a introdução da mediação de conflito no universo escolar é assumir que existem conflitos e que estes devem ser superados a fim de que a escola cumpra melhor as suas reais finalidades”. Dessa forma, para que aconteça uma implementação efetiva da mediação no espaço

escolar, é apropriado um desempenho de toda organização escolar com o propósito de trabalhar os conflitos presentes em todos os setores, como entre pais e professores, direção e professores, professores e alunos, professores entre seus pares e alunos entre seus pares.

O interesse sobre o tema se deu a partir de uma apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso pelas colegas de faculdade da pesquisadora, pois elas abordaram sobre os conflitos existentes no âmbito escolar, mas voltado para os funcionários da instituição pesquisada. Assim a pesquisadora achou interessante o tema e resolveu se aprofundar melhor sobre este assunto.

Assim, a construção teórica da pesquisa possibilitou a compreensão sobre a temática, e norteou a fase de elaboração da capacitação proposta como produto final dessa pesquisa.

Dessa forma, essa pesquisa surgiu da seguinte problemática: De que forma os professores de uma escola lidam com os conflitos em sala de aula e como realizam a prática da mediação no âmbito escolar com os alunos de 10 e 11 anos de idade?

O professor como mediador na escola necessita ser o interlocutor na resolução dos conflitos, promovendo ocasiões de diálogo de maneira a cooperar na busca de amenizar os problemas relativos a toda diversidade social que atinge todos, através de medidas e propostas socioeducativas.

1.2 OBJETIVO GERAL

Identificar como os professores de alunos de 10 e 11 anos pensam o conflito entre alunos bem como as formas que utilizam para mediar e/ou solucioná-los.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mapear os tipos de conflitos registrados nos documentos da escola;
- Analisar se existem e quais são os conflitos entre alunos, bem como as formas de como estes são resolvidos.
- Identificar o papel do professor na mediação de conflitos de acordo com os entrevistados;
- Desenvolver uma capacitação sobre Mediação de Conflito para os professores da EMEIEF de Jaqueira “Bery Barreto de Araujo”.

Para tanto, o trabalho encontra-se dividido em 4 capítulos. No primeiro capítulo traz a introdução, apresentando à problemática, objetivo geral e específico. No segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica, à qual aborda primeiramente o desenvolvimento da moralidade de acordo com Piaget, bem como, o conflito na escola, abordando seus aspectos históricos e atuais, seguido da mediação de conflitos, mostrando qual é o seu papel na escola e finalizando com a formação de professores como mediadores de conflitos na escola. O terceiro capítulo traz a metodologia utilizada na pesquisa, local e sujeitos da pesquisa, bem como os materiais e métodos que serão utilizados. O quarto capítulo apresentará a análise dos resultados obtidos por meio das entrevistas realizadas com os sujeitos de pesquisa, finalizando com as considerações finais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nessa sessão será apresentado o referencial teórico, o qual aborda primeiramente o direito à educação como direito constitucional que necessita ser sobre o desenvolvimento da moralidade de acordo com Piaget, bem como, o conflito na escola, abordando seus aspectos históricos e atuais, seguido da mediação de conflitos, mostrando qual é o seu papel na escola e finalizando com a formação de professores como mediadores de conflitos na escola.

2.1 DESENVOLVIMENTO DA MORALIDADE DE ACORDO COM PIAGET

Vários autores realizaram estudos relevantes a respeito do desenvolvimento da moralidade, contudo abordaremos aqui algumas considerações do desenvolvimento da moralidade de acordo com Piaget, visto que a moralidade está ligada ao agir do indivíduo. Dessa forma, para que aconteça uma orientação certa no conflito, é fundamental o conhecimento da moralidade humana, pois possibilitará a este aprender e desenvolver aquilo que é indispensável para ser e estar no mundo de maneira independente e comprometida.

Piaget (1994, p. 23) fala que o pensamento moral é um “[...] sistema de regras e a essência de toda moralidade deve ser procurada no respeito que o indivíduo adquire por essas regras”. O autor observou dois elementos, a respeito da formação de regras, sendo a prática e a consciência de regras. Ele chamou a prática de regras a maneira como as crianças de várias idades empregam essas regras, ou seja, a forma como acham que devem obedecer ou não essas normas.

Nesta pesquisa sobre desenvolvimento moral, Piaget voltou-se para o julgamento moral e fez observações que explicam o comportamento das crianças apenas em termos da prática de regras.

O autor entende que o desenvolvimento do que chama de prática das regras acontece em quatro etapas. A primeira é determinada pelo autor como sendo simplesmente motor e individual, onde a criança tem o contato com as bolinhas de gude, de acordo com seus anseios e seus hábitos motores, produzindo projetos ritualizados e mais individuais (PIAGET, 1994).

A segunda etapa é chamada de egocêntrica (2-5 anos, aproximadamente) e inicia-se no momento em que a criança começa a se relacionar e fazer o exercício de

internalizar as regras do exterior. Isso quer dizer que a criança, independente de brincar sozinha ou coletivamente, joga para si. Como a regra ainda é exterior ao seu pensamento, ela não consegue articulá-la e, assim, aplicá-la às suas ações e às dos outros, podendo, todos os envolvidos nas brincadeiras, vencer ao mesmo tempo; isso indica que não há preocupação com a codificação das regras. Trata-se de uma imitação dos outros e da utilização dos exemplos recebidos. (PIAGET, 1994).

A terceira etapa ocorre com crianças entre sete ou oito anos e chama-se fase da cooperação nascente, ou seja, é a prática de regras é assinalado por uma necessidade de entendimento mútuo. Nessa etapa, o jogo, que anteriormente se fundamentava no prazer basicamente motor e egocêntrico, tornou-se social. A criança procura a compreensão das regras do jogo, contudo, dão respostas divergentes a respeito de como jogar quando são interrogados individualmente.

Assim, os meninos de sete a dez anos só chegam a se entrosar, no decorrer de uma mesma e única partida, e são incapazes de legislar sobre o conjunto dos casos possíveis, tendo cada um, a respeito das regras do jogo, uma opinião ainda completamente pessoal (PIAGET, 1994: p. 47).

A quarta etapa, surge por volta dos 11 ou 12 anos, e é caracterizada pela codificação das regras, a partir de agora o jogo estará afinado. Nesta fase, as crianças demonstram concordância quando precisam fazer um acordo. Nessa etapa, eles respondem com coesão ao questioná-los a respeito das leis do jogo, concordando com exatidão sobre regras instituídas em uma partida.

Piaget admira-se ao observar o número de regras e formas de jogar que um menino de onze anos consegue registrar. Assegura que a dificuldade do jogo de bolinhas é tão grande quanto à das normas ortográficas (PIAGET, 1994).

Simultaneamente com a prática das regras, o autor percebeu que o entendimento das regras está se desenvolvendo, e o progresso das regras é mais estável, mas a ideia geral é igualmente clara. A consciência das regras pode ser expressa na forma de três etapas. A primeira etapa é da anomia, crianças de 5 anos até 6 anos de idade que não consegue seguir as regras coletivas. Piaget (1994) aponta que mesmo na idade mínima são incontáveis os acontecimentos externos que impõem à criança o conceito de regularidade. Fatos físicos, como mudança do dia para a noite ou pressão que os próprios pais exercem sobre a criança para cumprir certas obrigações. Rapidamente fica claro que desde o início da vida, os seres humanos foram regidos por uma grande quantidade de regras.

A segunda etapa é a da heterônoma criança de 9 até 10 anos de idade, nota-se um interesse em participar das atividades coletivas. Os indivíduos heteronômicos veem as regras como imutáveis, o que é uma característica necessária para que uma lei se torne legal. Esse fato decorre da crença de que as regras são constituídas por uma espécie de divindade porque vêm da autoridade. A criança acredita que é obrigatório seguir o que foi estabelecido e quem impor contratos sociais para modificar as leis, estará cometendo uma infração. Portanto, nessa etapa a criança não compreendeu ainda o significado de existir regras. A moral se constituirá fundamentada no respeito pela autoridade e pela obediência (PIAGET, 1994).

Na terceira e última etapa que tem início aos 10 anos é a da autonomia, suas particularidades obedecem à percepção adulta do jogo. Piaget (1994) destaca três modificações fundamentais relacionadas com a etapa anterior.

Inicialmente é enfatizado que as regras não são mais imutáveis como anteriormente, elas têm flexibilidade maior, sendo capazes de modificações desde que tenha um acordo recíproco. A inovação será admitida, do mesmo modo que as opiniões, contudo só serão agrupadas à legislação se forem avaliadas pelos demais. As pessoas independentes “não acreditam mais em que tudo tenha sido feito da melhor maneira no passado e que o único meio de evitar os abusos é respeitando religiosamente os costumes estabelecidos” (PIAGET, 1994, p. 61).

Posteriormente, a criança compreende que as regras não são permanentes, mas entende que são transmitidas por meio de gerações. O último destaque é relativo à origem do jogo e das regras, nele as crianças, igualmente os adultos, percebem que as regras não foram atribuídas por Deus, mas sim instituídas pelas próprias crianças.

A partir desse momento, a ligação entre cooperação e autonomia ultrapassa a da coação com o egocentrismo, “é a partir do momento em que a lei de cooperação sucede a regra de coação que ela se torna uma lei moral efetiva” (PIAGET, 1994, p. 64).

Piaget (1994) ressalta que o desenvolvimento moral só é possível e se estabelece nas relações que a criança institui com o outro. Ele apontou duas maneiras de relação social: a coação e a cooperação. Onde ele nota que existe a primeira postura na criança heterônoma e na segunda, caso a criança alcance a autonomia, a postura de autônoma.

Reconhecemos, com efeito, a existência de duas morais na criança, a da coação e da cooperação. A moral da coação é a moral do dever puro e da

heteronomia: a criança aceita do adulto um certo número de ordens às quais deve submeter-se, quaisquer que sejam as circunstâncias. O bem é o que está de acordo, o mal o que não está de acordo com estas ordens: a intenção só desempenha pequeno papel nesta concepção, e a responsabilidade é objetiva. Mas, à margem desta moral, depois em oposição a ela, desenvolve-se, pouco a pouco, uma moral da cooperação, que tem por princípio a solidariedade, que acentua a autonomia da consciência, a intencionalidade e, por consequência, a responsabilidade subjetiva (PIAGET, 1994, p.250).

Piaget (1994) enfatizou através de seus estudos a respeito do desenvolvimento moral que as crianças podem desenvolver um senso de justiça por meio de exemplos de comportamento adulto, especialmente de solidariedade e o respeito mútuo entre as crianças quando relata que diz que a autoridade adulta, embora possa constituir um momento necessário para a evolução moral das crianças, não é suficiente para constituir um senso de justiça. Esse ponto que conecta a mediação de conflitos com a moralidade. É por aprendizagem por observação.

Para Piaget (1994), por muitos anos, as crianças mostraram a necessidade de cooperar, e à medida que a capacidade de raciocínio e a estrutura são formadas, é possível descobrir uma nova maneira de pensar e processar regras, de modo que essas mudanças demonstram a necessidade de desenvolver a percepção para isso e o contexto é fundamental para este desenvolvimento.

Piaget (1994) concluiu que a moralidade e o senso de justiça são construídos na sociedade por meio da comunicação das crianças com seus pares e com os adultos quando as regras e restrições começam a ser mostradas a elas, possibilitando a formação ou o desenvolvimento da moral. Portanto, evidencia-se que para Piaget o desenvolvimento moral está intimamente ligado ao desenvolvimento intelectual do indivíduo.

Assim, há também a construção interna do sujeito no desenvolvimento da moral, visto que ele constrói seu modelo interagindo com outras pessoas em seu ambiente social.

Para Branco (2012), o desenvolvimento moral das crianças no espaço escolar tende a ser considerado a partir do processo de transferência unilateral de valor e da aprendizagem passiva de normas e regras estabelecidas pela assimetria dos adultos. Neste caso, além do conflito ser visto como negativo ao invés de ser interpretado como uma oportunidade de desenvolvimento, o conceito de moralidade é muitas vezes confundido com disciplina (BARRIOS, 2009/2013)

Apesar de o discurso educacional se referir de forma recorrente à formação do cidadão com um de seus mais nobres objetivos, na prática, e de forma surpreendentemente contraditória, tanto a ética quanto a moralidade são aspectos do desenvolvimento que a escola costuma considerar como de responsabilidade exclusiva da família. (BRANCO; FREIRE; BARRIOS, 2012, p. 38)

Branco (2012) assinala para a complexidade do tema moralidade, considerando que os valores se estabelecem e se despontam no conjunto das diversas convivências humanas, sendo explanados em determinações, avaliações e condutas da vida real, estes acabam produzindo um panorama de brigas e conflitos em meio a princípios culturais e regras morais particulares.

Os conflitos ocorrem naturalmente nos relacionamentos e podem ser uma oportunidade para estudar valores e regras. Usar intervenções mais consistentes com o processo de construção moral pode ajudar a melhorar as relações interpessoais e desenvolver a autodisciplina.

Branco (2018) enfatiza que as práticas e padrões interativos praticados por grupos específicos guiarão o pensamento e a ação em direções específicas, resultando em valores como a solidariedade e a tolerância, ou o contrário, preconceito e discriminação. Deste modo, pode-se avaliar que mesmo não tendo consciência deste fato, o espaço escolar instiga o desenvolvimento moral dos alunos e a forma como eles irão se relacionar e resolver seus conflitos interpessoais.

É preciso lembrar que a moralidade se desenvolve a partir das reflexões geradas pelo conflito: se comandarmos demais privaremos o sujeito de oportunidades de autorregulação e de atividades de regulação mútua.

Portanto, a mediação de conflitos beneficia o processo de desenvolvimento do aluno, por conseguinte cooperando no desenvolvimento da autonomia, ressaltando que quanto mais o ambiente ofertado for colaborativo, maior será esse desenvolvimento. Na verdade, é o desenvolvimento que proporciona uma visão diferenciada do conflito, proporcionando a cooperação.

2.2 O CONFLITO NA ESCOLA: ASPECTOS HISTÓRICOS E DA ATUALIDADE

2.2.1 Os conflitos entre pares: o que é conflito?

No ponto de vista de Noronha (1992), as pessoas apresentam condutas e ações que causam reações, podendo ser de indiferença, afeição ou insatisfação,

originando um conflito, visto que são estimulados a provocar respostas contrárias, conflitantes ou divergentes.

Para Chiavenato (1987, p. 88-89),

Conflito significa a existência de ideias, sentimentos, atitudes ou interesses antagônicos que se podem chocar. Sempre que se fala em acordo, aprovação, coordenação, resolução, unidade, consentimento, harmonia, deve-se lembrar que essas palavras pressupõem a existência ou a eminência dos seus opostos, como desacordo, desaprovação, desentendimento, incongruência, discordância, inconsistência, oposição – o que significa conflito.

Assim, são vários os significados atribuídos ao termo "conflito". Porém, após realizar várias pesquisas o significado melhor proposto foi de Chrispino (2007, p.15), o qual diz que: "Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento", seja da vida atual ou antiga.

Carita (2005, p.07) avalia o conflito como “um elemento constituinte das situações de crise, de rotura, de desequilíbrio, situações inerentes à vida e ao crescimento dos indivíduos, das relações, dos grupos e das instituições”. A autora discorre que a maneira como lidamos com o conflito pode fazer muita diferença, se manifestando “numa oportunidade perdida ou, antes, num momento potenciador de mudanças favoráveis ao desenvolvimento dos indivíduos, das relações, dos grupos, das instituições” (p. 7).

Em relação à mediação de conflitos, Costa (2016, p. 65) denomina a mediação de conflitos como um método e processo de resolução de conflito sem confronto, através do diálogo, por meio do qual o sujeito pode chegar a um acordo mutuamente benéfico. Assim, a utilização do diálogo é elemento fundamental para que ocorra a compreensão entre as pessoas que estão envolvidas no conflito.

Chrispino (2007, p.13), fala que o primeiro ponto para introduzir a mediação de conflitos no ambiente escolar é assumir que existe um conflito e que o conflito deve ser superado, para que a escola possa melhor atingir seu verdadeiro propósito. Dessa forma, para que aconteça uma implementação efetiva da mediação no espaço escolar, é apropriado um desempenho de toda organização escolar com o propósito de trabalhar os conflitos presentes em todos os setores, como entre pais e professores, direção e professores, professores e alunos, professores entre seus pares e alunos entre seus pares.

Nascimento; Sayed (2002) expõem em seus estudos que o conflito é uma fonte de novas ideias e pode levar a discussões abertas sobre questões específicas. Isso é bom porque nos permite expressar e explorar diferentes perspectivas, interesses e valores. As autoras asseguram que os indivíduos e grupos podem oferecer uma infinidade de opções para a resolução de conflitos. Que estes podem ser ignorados, suprimidos ou melhorados para torná-los elementos auxiliares no desenvolvimento de uma empresa ou organização.

Desta forma, se percebe que a polêmica dos conflitos tem relação com a forma que eles são mediados, ou até mesmo, se realmente a mediação aconteceu. Os diferentes relacionamentos entre os grupos sociais ou socioculturais mostram o embate de ideias que não são discutidos, acarretando em violência ou negação passiva de um dos interessados (GUEDES, 2017).

O conflito é uma circunstância de confronto entre duas ou mais pessoas, entre os quais há o antagonismo originado por uma diferença de interesses. Determinados conflitos acontecem com violência quando, de alguma maneira, fracassam os instrumentos mediadores, não permitindo assim um confronto pacífico. O conflito em si não necessita provocar agressividade, é uma ação natural, que se rompe num sistema de relações onde envolvem espontaneamente o confronto de interesses (FERNANDEZ, 2005).

Para Vasconcelos (2008, p. 19), cada parte tende a concentrar todos os raciocínios e evidências na busca de novas razões para fortalecer sua posição unilateral na tentativa de enfraquecer ou minar o argumento da outra parte. O autor acrescenta que o conflito não é algo que deva ser enfrentado negativamente.

Assim, um conflito é um processo que começa quando uma parte acredita que outra parte a está prejudicando. Desentendimentos sobre um determinado assunto podem causar conflitos, cuja causa e propósito é uma luta de razões. Em particular, podem haver disputas legais, conflitos de valores e crenças.

O conflito aparece sucessivamente quando existem necessidades ou interesses distintos, sendo estes de qualquer natureza. Embora esteja ligado à experiências negativas, pode ser enfrentado de forma positiva nos conhecimentos pessoais, se for enfrentado como um momento de crescimento. Nesta perspectiva, fica evidente que independente da forma, os conflitos são capazes de ser enfrentados com uma ocasião de conhecimento de si, do outro e da sociedade.

De acordo com Lugli (2018) para entender mais precisamente os tipos de conflitos, Chrispino (2007) constrói a integração dos tipos destes, criado por Redorta (2004) e afirma que os conflitos podem surgir em situações diversas.

Quadro 1 - Tipologia de conflitos

Tipos de Conflitos	Tipo de conflito
Recursos insuficientes	Disputa por algo que não se tem para todos.
Poder	Quando alguém quer mandar, dirigir ou controlar o outro
Autoestima	Quando o orgulho pessoal se sente ferido.
Valores/ Normas	Quando os valores ou crenças estão em jogo.
Estrutura	Esforços de todos para a resolução de um problema que pode durar um longo tempo e necessitar de diversos meios.
Identidade	Quando se afeta o seu eu.
Expectativa	Não cumprimento de algo que se esperava do outro.
Inadaptação	Dificuldade em aceitar mudanças.
Informação	Entendimento errôneo de algo que foi dito.
Interesses	Meus interesses são contrários aos dos outros.
Atribuição	Não assumir a culpa de alguma situação.
Relações pessoais	Difícil entendimento do ponto de vista do outro
Inibição	Quando se depende do outro para resolver um problema.
Legitimação	O outro não tem autorização para fazer o que bem quer.

Fonte – Lugli (2018) adaptado de Chrispino (2007)

Na sociedade pós-moderna em que vivemos, vivenciamos esses conflitos todos os dias, e muitos outros conflitos de diferentes conceitos podem ser adicionados. Hoje o conflito é visto como negativo e repulsivo, porém Vinha e Tognetta (2009) reiteram que o conflito interpessoal é considerado positivo porque facilita o desenvolvimento humano.

De acordo com Lugli (2018), por meio destes, desencadeia-se o processo de equilíbrio ou autorregulação, além de promover o desequilíbrio da interação entre os pares, o que faz com que o sujeito reflita sobre o método de reconstrução da reciprocidade.

O mesmo autor assegura que o conflito é essencial para o desenvolvimento social e moral de um indivíduo, pois facilita o aprendizado de valores, regras e consciência emocional. Nessa perspectiva, o conflito afeta as pessoas desde o nascimento, por isso é fundamental aprender a manejá-los prematuramente, pois a mediação de conflitos abre oportunidades para a resolução de problemas essenciais ao desenvolvimento moral.

Dessa forma, o conflito abre possibilidades para que sejam trabalhadas questões do desenvolvimento moral, contribuindo na formação do sujeito, de forma que estes sejam autônomos, adotando atitudes coerentes, vivendo harmoniosamente e com respeito (LUGLI, 2018).

Os conflitos escolares e suas variantes mais invasivas também são classificados por Joaquin Rodriguez Nebot (2000) como mostra o quadro 2 a seguir.

Quadro 2 - Tipos de conflitos escolares

Categoria	Características
Organizacionais	São aqueles se produzem a partir da divisão de trabalho e do desenho hierárquico da instituição, que gera a rotina de tarefas e de funções (direção, técnico administrativos, professores, alunos, etc.).
	Relativas a salário e às formas como o dinheiro se distribui no coletivo, afetando a qualidade de vida dos funcionários e docentes, etc.
Culturais	Que identificam se são públicas ou privadas.
	São aqueles que emanam de redes sociais de diferentes atores onde está situada a escola. Rompem-se as concepções rígidas dos muros da escola, ampliando-se as fronteiras (por exemplo, os bairros e suas características, as organizações sociais do bairro, as condições econômicas de seus habitantes, etc.).
Atores Pedagógicos	São aqueles que denominamos “pessoais” e que devem ser distinguidos.
	São aqueles que derivam do desenho estratégico da formação e dos dispositivos de controle de qualidade e das formas de ensinar, seus ajustes ao currículo acadêmico e suas formas de produção (por exemplo, não é a mesma coisa ensinar matemática que literatura, e ambas possuem procedimentos similares, mas diferentes; a organização dos horários das turmas e dos professores; as avaliações, etc.).
	1. em grupos e subgrupos, que ocorrem em qualquer âmbito (turma, corpo docente, direção etc.).
	2. familiares, donde derivam as ações que caracterizam a dinâmica familiar que afeta diretamente a pessoa, podendo produzir o fenômeno de afastamento familiar que acarreta o “depósito” do aluno na escola.
	3. individuais, que são aqueles onde a “patologia” toma um membro da organização escolar. Neste caso, há sempre o risco da estigmatização do membro da comunidade que é o causador do conflito.

Fonte: (2000 apud NEBOT; CHRISPINO 2007, p. 21)

Os tipos de conflitos escolares estruturados por Nebot (2000) e empregados por Chrispino (2007) referem-se às principais fontes que caracterizam o meio social em que são característicos.

Abordamos até aqui a respeito dos conflitos, mas como essa pesquisa está pautada com o dia a dia escolar, será abordado a seguir como e desde quando o conflito pode ser visto na escola.

2.2.2 Como e desde quando o conflito pode ser visto na escola

O conflito sempre existiu no ambiente escolar, eles podem ser apreciados de diferentes maneiras, mas, neste caso, são causados pela moralidade humana. Eles começam na infância e, como a escola é um meio de socialização fora do primeiro lar da criança, ela se manifesta de diferentes maneiras e por diferentes motivos. Para Chrispino (2002, p.29) o conflito é parte integrante da vida e das atividades sociais, sejam modernas ou antigas.

Redorta (2007) adverte que, no percurso da história e nas diversas áreas da interação humana, os conflitos foram explanados de diferentes formas: Para Freud, é a luta pelo poder; Darwin acredita ser a luta pelo existir; já Marx destaca como a luta pela igualdade; e Piaget acredita que o conflito é a luta para ser, pautada na aprendizagem. Assim, o conflito, consiste em um elemento socio-histórico da atividade humana, cumprido contradições distintas de ideias, interesses e ambições.

Hoje na escola todas essas explicações são encontradas. O convívio escolar está permeado pela cobiça do poder, do existir, do ser e de aprender. Do relacionamento entre alunos, entre alunos e professores, entre professores, entre professores e pais, ou entre professores e direção, é provável que apareçam opiniões opostas, que podem ser produzidas por várias causas, resultando em conflitos (GASPAR, 2012).

Dessa forma a simples convivência de várias pessoas no mesmo espaço com ideias diferentes, pode gerar conflitos, sendo necessário que a escola esteja preparada para lidar com essa heterogeneidade.

Dentro da família, as crianças vivenciam questões morais únicas em relação aos valores e crenças particulares de cada família; na escola, eles expandem seus relacionamentos tendo contato com diferentes culturas, comportamentos e princípios. Desse modo, nesta mudança, as crianças precisam aprender a viver de acordo com as regras de busca do bem-estar coletivo, ao invés de priorizá-lo, como acontece no espaço familiar.

A escola, como uma importante instituição para a socialização, é o local mais propenso a conflitos, especialmente quando as crianças começam as interações sociais e aprendem como combinar diferentes perspectivas. Diversos conflitos são vivenciados diariamente no dia a dia da escola, com isso, se percebe a necessidade de promover juntamente com os professores ações reflexivas, com o intuito de

possibilitar novas oportunidades na atuação e compreensão a respeito do tema. Pela complexidade dos tipos existentes e suas múltiplas manifestações, este é um desafio social.

Na maioria das vezes, a escola não sabe agir diante de situações de conflito e, em decorrência, acabam os ignorando ou levando em consideração somente as situações de indisciplina. Como resultado, um conflito não resolvido irá produzir muitos outros conflitos dentro de alguns dias, fazendo com que o relacionamento se deteriore a este ponto, trazendo danos à vida do sujeito, por exemplo, no contexto de *bullying* (LUGLI, 2018).

Os conflitos são inseparáveis à condição humana e conforme Curbelo (2005, p. 42) “O conflito está presente no primeiro e no último ato de nossa vida, no nascer e no morrer, ao criar algo e ao mantê-lo. Os mais pessimistas diriam que estamos destinados a eles”. Nesse aspecto, o problema não é a existência de conflitos, mas a forma como os indivíduos enfrentam e resolvem as situações de conflito.

Para Carácio (2014), devido às diferenças de valores pessoais, interesses e necessidades, o relacionamento entre os alunos tem estado em conflito. Na sociedade pós-moderna em que vivemos, vivenciamos esses conflitos todos os dias, e muitos outros conflitos de diferentes conceitos podem ser adicionados.

Assim, as escolas são frequentemente vistas como locais que promovem conflitos. Nela, uma população muito diversa, interage inevitavelmente e constantemente, seja na sala de aula, saguão, refeitório ou outro espaço. Desta forma, os conflitos são algo de natural e indispensável tanto na vida pessoal e quanto na social.

O conflito é parte integrante da escola e esta vem enfrentando grandes desafios para administrá-lo como o medo e a insegurança, até mesmo pelo despreparo dos docentes, equipe diretiva, equipe pedagógica e comunidade escolar em geral.

Vinha (2016) relata que muitos deles se sentem despreparados para atuar com as desavenças, atritos, desentendimentos e brigas entre as crianças e entre os alunos e o professor. Dificilmente são estudadas nos cursos de formação essas questões, preparando o futuro profissional em educação para lidar com determinação quando fica frente a frente nas ocasiões de conflitos que acontecem nas instituições de ensino.

É comum os professores questionarem: “O que eu faço numa situação de furto de material escolar?”; “Eu tenho um aluno que fica agressivo toda vez que é

contrariado. Não sei o que fazer”; “Meus alunos vivem se agredindo verbalmente. Como lidar com isso?”.

Hoje em dia os professores se sentem impotentes e inseguros quando depararam com os problemas supracitados, muitas vezes por não estarem preparados para mediar os conflitos na escola. Para tanto, a necessidade de uma formação continuada, onde prepare os professores para enfrentarem todas as adversidades da escola.

No entanto, para que tenha êxito a prática da mediação e se torne hábito na escola, é indispensável que toda a comunidade escolar entenda o que é a mediação e como esta acontece.

Portanto, fica evidenciado que os conflitos na escola passaram a ser vistos devido a situações de violência causadas por preconceito e geradas pelas diferenças sociais, econômicas, religiosas, de sexualidade, dentre outras como salas de aula muitas vezes superlotadas, gerando indisciplina.

2.3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O SEU PAPEL NA ESCOLA

O uso de diferentes termos e interpretações do que é mediação de conflitos tem sido considerado e discutido em diferentes espaços sociais. Apresentar certos significados ou resultados sobre a natureza dessa abordagem torna-se uma tarefa relevante e necessária, principalmente quando a quantidade de conflitos e suas diferentes manifestações nos desafiam a uma solução pacífica.

Como o próprio nome sugere, as estratégias de mediação de conflitos nas escolas envolvem uma série de ações que visam estimular o diálogo e a reflexão entre os atores educacionais, promovendo o desenvolvimento do processo educativo. Vários fatores influenciam o desenvolvimento do processo educacional.

As relações sociais na escola às vezes contribuem e às vezes são prejudiciais. Os relacionamentos mostram cortesia, cooperação, coesão da equipe, compaixão, tolerância, respeito pelas diferenças, desenvolvimento de resiliência, amizade, liderança positiva, autocontrole, independência e disciplina colaboram ativamente para o processo educacional.

No entanto, relacionamentos com desordem, agressão, grosseria, hostilidade, indiferença, preconceito, desigualdade e abuso de poder tendem a criar dor, decepção, frustração, esperança, baixa autoestima, gerando dessa forma conflitos

(GASPAR, 2012). Esses conflitos são preocupantes, visto que desestabilizam as relações escolares, gerando violência.

De acordo com Torrego (2003, p.5), a mediação é um método de resolução de conflitos, na qual as duas partes em confrontação apelam para uma terceira pessoa neutra (nesse caso o mediador). Dessa forma, o objetivo da mediação no contexto escolar procura a prevenção e a solução dos conflitos, bem como, descobrir uma forma de transformar o conflito, utilizando-o como meio para a transformação.

Costa (2016) determina a mediação de conflitos como:

Um método e um processo dialógico, não adversarial, de resolução de conflitos, através do qual os sujeitos podem chegar a um acordo de ganho mútuo, sendo, para o efeito, indispensável identificar os verdadeiros interesses e as reais possibilidades, de forma que os sujeitos se compreendam reciprocamente (p. 65).

Assim, a utilização do diálogo é elemento fundamental para que ocorra a compreensão entre as pessoas que estão envolvidas no conflito.

A mediação tem como finalidade proteger os princípios que a regem, ajudando as partes a se sentirem responsabilizadas pelos conflitos que passam. Através da melhoria de comunicação, compete a ela recompor a harmonia, minimizar as desigualdades e ajudá-la a encontrar questões de afinidade, colaborando para estabelecer o senso comum.

A mediação de conflitos na escola é avaliada como uma forma pacífica de resolver os problemas que aparecem no meio escolar. Além disso, a mediação é vista como um meio apropriado de prevenção do conflito. Porém, ainda necessita ser discutida e fortalecida, pois ainda não faz parte do cotidiano da maior parte das escolas.

Discorrer a respeito da mediação de conflitos na escola é discutir o desenvolvimento humano, é discorrer sobre uma nova postura diante do processo de ensino-aprendizagem. A mediação retrata uma nova forma de ver e enfrentar as adversidades da escola de hoje. Atualmente na escola, trabalhar com a diversidade é capaz de tornar-se significativo quando os professores procuram ressignificar as relações que ocorrem nesse contexto (BORSCHIED et. al. 2017).

A missão de ensinar deve proporcionar uma relação entre o professor e o aluno de segurança e amizade. Quando esta relação tem êxito o professor faz com que a criança se espelhe nele, não apenas no pensamento, como também na maneira de agir. Por esta razão é que o professor necessita propor atividades em sala de aula

que instiguem a criatividade, colaboração, trabalho em grupo, desenvolvendo dessa forma autonomia nos alunos.

Bulgraen (2010) diz que:

Sem dúvida, o professor além de ser educador e transmissor de conhecimento, deve atuar, ao mesmo tempo, como mediador. Ou seja, o professor deve se colocar como ponte entre o estudante e o conhecimento para que, dessa forma, o aluno aprenda a „pensar“ e a questionar por si mesmo e não mais receba passivamente as informações como se fosse um depósito do educador. (BULGRAEN, 2010, p. 31).

Entretanto, neste processo de mediação, vale ressaltar que o professor, necessita estar capacitado para trabalhar com a desigualdade da sala de aula e no próprio âmbito escolar, bem como, buscar do aluno, envolvido no conflito, uma solução para a situação.

Piaget (1973) destaca que todo homem é essencialmente uma existência social, por isso é impossível ser considerado fora do contexto social em que nasceu e vive, e complementa, “o ser social, é aquele que consegue relacionar-se com seus semelhantes de forma equilibrada” (PIAGET, 1973, p. 316). Diante disso, pode-se compreender que para que esse equilíbrio aconteça, há a necessidade de ouvintes presentes que tenham capacidade de orientar para que se cumpram os princípios sociais de maneira igualmente equilibrada.

Dessa forma, para que aconteça uma implementação efetiva da mediação no espaço escolar, é apropriado um desempenho de toda organização escolar com o propósito de trabalhar os conflitos presentes em todos os setores, como entre pais e professores, direção e professores, professores e alunos, professores entre seus pares e alunos entre seus pares.

Chripino (2007) explana que a escola se faz pacífica quando a mediação de conflitos deixa de ser uma técnica especificamente pesquisada no campo da cognição e ensaiada em ações pedagógicas reais, mas passa a fazer parte da cultura escolar. Diagnostica conflitos quando o conflito ainda é antagônico e é respeitado pelos seus membros. Resolve o conflito e evita que caia na manifestação violenta do conflito.

Na escola a mediação de conflitos se mostra como uma abordagem inovadora à resolução de conflitos ou potencialidades, como meio de desenvolvimento e transformação, ao nível do potencial educativo e intelectual, pessoal e do sujeito da sociedade.

Segundo Cardoso (2015), podemos entender a mediação de conflitos na escola como uma forma de descoberta. Trata-se da capacidade de encontrar-se, de encontrar o outro, do seu lugar, dos seus interesses e da capacidade de os encontrarem como porta para avaliar a convivência humana, justificando como se enquadrar e partilhar as suas ideias comuns.

As melhorias e as principais diferenças observadas em relação às práticas de mediação escolar se refletem com precisão em um grupo de mediação e estabelecimento de rede envolvendo toda a comunidade escolar. Ao contrário dos métodos formais de resolução de conflitos, a ferramenta das técnicas de mediação nas escolas pressupõe as condições das ferramentas interativas para uma excelente coexistência entre as pessoas da comunidade escolar (CARDOSO, 2015).

A mediação de conflitos na escola nasceu da criação de formas pelas quais os membros da comunidade escolar poderiam administrar as diferenças, interesses e opiniões conflitantes que surgem neste ambiente. Isso significa que a evolução das atitudes em relação ao conflito é impulsionada por uma consciência reativa e autodirigida do conflito e das possíveis formas de mediar o conflito (CARDOSO, 2015). Dessa forma, a mediação escolar apresenta-se como uma abordagem inovadora de resolução de conflitos, e é vista como um meio de desenvolvimento e transformação, no que diz respeito ao potencial educativo do sujeito e ao desenvolvimento intelectual, pessoal e social.

Cardoso (2015) relata que a mediação de conflitos na escola é um método ou elemento de uma visão positiva do conflito, revisitando os fatores envolvidos no reconhecimento do conflito como parte da dinâmica das forças escolares, como fatores essenciais e inevitáveis. Ele fornece consciência definitiva e revisão constante.

Assim, a mediação de conflitos na escola emprega uma estrutura fundamentada na expectativa de que esse instrumento devolva (ou mantenha) o mínimo de solidariedade que nos caracteriza como escola, uma forma de nos tornar cidadãos e comunidade. Deste modo, o impacto das práticas de mediação escolar inclui a busca pelo retorno das escolas à convivência e ao diálogo após a resolução do conflito.

Segundo Moore (1998, p. 29), a mediação é essencialmente um diálogo ou negociação com a participação de terceiros. Assim, de acordo com o autor, o processo de mediação visa facilitar o diálogo entre as partes, ouvir as opiniões e razões umas

das outras de maneiras diferentes em um ambiente de respeito e elevar à consciência da realidade das reivindicações.

Nessa perspectiva, o processo tende a reduzir a hostilidade mesmo quando as partes da mediação não conseguem chegar a um acordo, proporcionando um modelo de interação cooperativa que pode ser utilizado em situações de conflito. Pensar que as pessoas podem resolver seus problemas e decidir o que é melhor para suas vidas fortalece sua imagem, melhora a segurança e reduz o uso de defesas ofensivas.

Deste modo, a mediação escolar é um recurso importante para ser empregado em circunstâncias escolares, visto que proporciona uma visão construtiva do conflito, indo além da visão tradicional de que o conflito é sempre negativo. Do mesmo modo, a mediação possibilita a constituição de sentimentos de colaboração e fraternidade, o que proporciona laços mais concretos e um ambiente propício para o desenvolvimento integral do sujeito.

2.4 FORMAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITO

Ao se considerar a respeito da mediação de conflitos na escola se faz necessário refletir na postura que deve ter o mediador nas situações de conflito nesse ambiente. O mediador precisa ser uma pessoa que consiga proporcionar confiança entre as partes envolvidas no conflito, sendo primordial que nessa função, o mediador seja um bom ouvinte, visto que saber escutar é essencial nessa ação (BORSCHIED et. Al, 2017).

Tomás (2010, p.37) ressalta que “é importante referir que o papel do mediador é, em qualquer processo de mediação, o de facilitador. O mediador não resolve os conflitos, pelo contrário promove a descoberta de alternativas para a resolução dos conflitos”. Dessa forma, o professor como mediador necessita ter facilidade de comunicação, oportunizando o diálogo entre as partes envolvidas no conflito, para se possa chegar a uma solução.

Deste modo, observou-se que as ações muitas vezes não obtêm sucesso devido ao preparo insuficiente dos professores. Assim, de acordo com Nóvoa (2002), a formação do professor não se constrói apenas com o acúmulo de cursos, de métodos e conhecimentos, mas sim por meio de um trabalho de análise crítica a respeito de suas práticas, bem como, o professor necessita reconstruir sua identidade pessoal constantemente. Nóvoa destaca o quanto é importante criar uma rede de

(auto) formação participativa, buscando perceber a globalidade do indivíduo, considerando a formação como um processo participativo e ativo. A troca e compartilhamento de conhecimentos estabelecem ambientes de formação recíproca, onde cada professor é chamado a exercer, respectivamente, a função de formador e de formado.

Atualmente, é muito discutido a respeito como é realizada a formação de mediadores na escola, bem como, quem irá desempenhar esse papel. Ao mediador compete apresentar a formação em campos que hoje em dia são avaliadas interdisciplinares, já que são conhecimentos que cabem hoje a distintas profissões. Assim, uma característica que o mediador necessita ter conhecimento de diferentes áreas para que possam integrar e atuar sobre diferentes saberes.

Para Eller (2019), o perfil de um mediador de conflitos é ser imparcial, neutro, saber escutar, seja ético, transmita confiança, demonstre interesse nas pessoas, bem como, habilidade para negociar novas possibilidades de resolução de conflitos, gerando, desse modo, crédito e confiança no desempenho de seu papel.

Na mediação é fundamental que o mediador seja um facilitador da comunicação e não um defensor das técnicas propostas pelas partes envolvidas no conflito. Ele necessita desenvolver várias habilidades já que seu papel é ser facilitador. Primeiramente, ser um profissional autônomo, desempenhando papel colaborativo com a finalidade de auxiliar os envolvidos a descobrir uma solução justa.

Desse modo, o mediador de conflitos deve planejar suas ações de maneira que melhore a convivência, a fim de criar uma cultura de harmonia em ambientes educacionais. Assim, a pessoa que atua como mediador, necessita ter o conhecimento e as habilidades necessárias sobre os métodos usados para desenvolver a mediação de conflitos.

De acordo com Lima (2010, p.60) o mediador é:

Um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificar os seus conflitos e interesses, e a construir, em conjunto, alternativas de solução visando o consenso e a realização do acordo. O Mediador, no desempenho de suas funções, deve proceder de forma a preservar os princípios éticos.

O educador como mediador de conflitos deve ter habilidades de comunicação para garantir o diálogo entre os dois a fim de resolver o conflito. Para tanto, ele necessita ter sensibilidade, controlando suas capacidades intelectuais, interagindo

com vários tipos de conflitos, admitindo que cada um apresente a sua opinião, sendo imparcial e com visão plena, não dando prioridade à um dos envolvidos.

Vale ressaltar que, devido a essa importância da mediação, o mediador precisa ser alguém com capacidade para atuar na função. Deste modo, Lima (2010, p.33) garante que um dos objetivos básicos da mediação no contexto escolar é “facilitar o diálogo e o estímulo entre as partes para resolver a situação”. Ou seja, o mediador deve avaliar os indivíduos e os oferecer a possibilidade de resolução de conflitos de forma a promover o seu desenvolvimento e, conseqüentemente, a sua responsabilidade social.

Assim sendo, a mediação de conflitos no âmbito escolar tem que seguir determinados critérios primordiais, dentre eles destaca-se o perfil do mediador, sendo que este precisa assumir uma função de referência, devendo estar em constante aperfeiçoamento.

Muitos autores avaliam o papel do mediador, listando uma série de costumes próprios, os quais serão relatados a seguir. De acordo com Egger (2005), o mediador deve ser uma pessoa imparcial, que conduz a mediação sem tomar uma decisão, portanto, é necessário envolver todas as partes envolvidas na busca de uma solução razoável e adequadas aos seus interesses.

Assim, o mediador será somente uma pessoa que irá auxiliar no momento do conflito, necessitando ser autêntico capaz de escutar ativamente e de entrar na relação, não dramatizando a situação.

Nazareth (2009) descreve o mediador como sendo uma pessoa fundamental na garantia de uma boa comunicação, necessitando ter consciência que o ato da mediação não é uma atividade isolada e o profissional necessita e precisa apelar para os especialistas. As aptidões indispensáveis do bom mediador é ele escutar ativamente, comunicar-se bem e conhecer métodos de negociação cooperativa.

Para Paula; Fantacini; Durante (2016) descrevem o professor mediador como sendo o interlocutor na resolução de conflitos, promovendo ocasiões de diálogo de maneira que contribua na amenização dos problemas relativos a toda essa desigualdade social que afeta a todos, através de medidas práticas e restaurativas, conscientizando dessa forma os alunos, pais e comunidade escolar em geral.

Deste modo o mediador necessita ser uma pessoa com capacidade para a função. Lima (2010, p.33) afirma que uma das principais finalidades da mediação no contexto escolar é “facilitar o diálogo e o estímulo entre as partes para resolver a

situação”. Isto é, o mediador necessita estimar pela valorização dos sujeitos e proporcionar a oportunidade de resolver o seu conflito de maneira que isso o leve ao crescimento pessoal e conseqüentemente a uma responsabilidade social.

Nesse sentido, os responsáveis pela mediação de conflitos na escola precisam delinear técnicas buscando melhorar a convivência, com a finalidade de desenvolver uma cultura de harmonia nas escolas. No entanto, qualquer pessoa pode atuar como mediador, desde que tenha o conhecimento e as habilidades necessárias sobre os métodos usados para desenvolver a mediação de conflitos.

No entanto, não há nada que impeça os professores de encontrar tratamentos criativos para resolver ou minimizar os conflitos, fazendo com que os alunos se monitorem. Essa técnica empregada pelos alunos colabora na formação de sujeitos responsáveis, independentes e com encargos na mediação dos conflitos que aparecem na escola e com os outros colegas (Borscheid *et. al*, 2017).

Tomás (2010) reconhece que:

Estamos a falar da formação e seleção de jovens mediadores. Estes podem ser alunos e alunas, imparciais e neutrais que, após terem recebido formação em mediação, são capazes de ajudar os seus colegas (os pares) a resolverem os problemas que os afligem sem o recurso a soluções de violência verbal ou física. A função destes mediadores é ajudar os alunos em conflito a restabelecerem o diálogo e a encontrarem, em conjunto, uma solução que agrade a ambas as partes. As vantagens deste processo traduzem-se na aquisição de conhecimentos das técnicas de resolução de conflitos, na aprendizagem de avaliação de situações conflituosas, na identificação das causas do conflito, e no desenvolvimento de várias qualidades pessoais, nomeadamente a capacidade de ouvir e de comunicar, o distanciamento, a paciência e a criatividade (TOMÁS, 2010, p.36).

Lima (2010, p.31) entende a mediação como um mecanismo de solução eficaz porque a resolução vem dos envolvidos. O papel do mediador é facilitar e orientar o desenvolvimento desse processo.

Portanto, o mediador esclarece seu papel e os métodos utilizados na mediação, determina a credibilidade e demonstra sua competência tanto a educadores, como para alunos e pais.

3 METODOLOGIA

3.1 VISÃO GERAL DA PESQUISA

Para atingir os objetivos e a problemática da pesquisa, o método utilizado foi o de pesquisa qualitativa. Assim, foi iniciado com a orientação bibliográfica, que recorreu a dissertações, artigos e teses sobre a temática. A pesquisa bibliográfica segundo Gil (2008) “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Outro passo do trabalho foi a realização de uma pesquisa de campo, através de uma entrevista semiestruturada utilizando um roteiro desenvolvido por esta pesquisadora com os professores da escola pesquisada.

3.2 LOCAL E SUJEITOS DA PESQUISA

Esta pesquisa foi realizada na EMEIEF de Jaqueira “Bery Barreto de Araújo”, na localidade de Jaqueira, Presidente Kennedy-ES. A escola possui as seguintes instalações: Biblioteca, Biblioteca e/ou Sala de leitura, Laboratório de ciências, Laboratório de informática, Pátio Descoberto, Parque infantil, Quadra de esportes coberta, Quadra de esportes descoberta, Refeitório, Banheiro adequado ao uso dos alunos com deficiência. A escola possui salas. Os equipamentos de informática disponíveis são 10 computadores do tipo *desktop*.

A escola anualmente apresenta entre 501 e 1000 matrículas de escolarização e de acordo com os registros do governo, possui cobertura da educação infantil, ensino fundamental, educação de jovens adultos.

Para tanto, a presente pesquisa contou com a participação de professores do 5º e do 6º ano da escola pesquisada, sendo ao todo 5 professores.

3.3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para que os objetivos fossem alcançados, foi realizada uma pesquisa de estudo de caso através de uma entrevista semiestruturada utilizando um roteiro desenvolvido por esta pesquisadora com os professores da escola pesquisada e uma pesquisa documental. As entrevistas semiestruturadas foram utilizadas para colher os

dados a respeito da estratégia de mediação de conflitos no âmbito escolar.

As entrevistas semiestruturadas são realizadas mediante roteiro preestabelecido e flexível, com perguntas ou tópicos que estimulam os sujeitos a falar sobre o tema, possibilitando a flexibilidade do diálogo, por conseguinte, a obtenção, pelo entrevistador, de mais informações sobre os tópicos do roteiro e outros conteúdos da narrativa, mediante o aprofundamento dos comentários do entrevistado. (SANTOS; OSTERNE; ALMEIDA, 2014, pág. 37).

As entrevistas foram realizadas presencialmente seguindo os protocolos de distanciamento sanitário-social, devido ao momento de pandemia que estamos vivendo. Elas (as entrevistas) serão agendadas previamente. Também foi informado ao entrevistado sobre o tema a ser tratado e qual o tempo e duração, além de solicitar permissão para a gravação de toda a conversa. Cada entrevistado, ao concordar e conceder a entrevista, assinará o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Na entrevista semiestruturada, o investigador formula um roteiro de questões ou tópicos, como se fosse um guia. De acordo com Triviños (1987), para que se consiga sucesso na realização da entrevista semiestruturada é indispensável a elaboração de um roteiro, para que o pesquisador utilize como norteador da entrevista.

As questões utilizadas foram abertas e fechadas, visando à descoberta, ressaltando a interpretação, com a utilização de uma comunicação clara e simples, na qual o entrevistado tenha a oportunidade de pensar a respeito do tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador.

O roteiro contemplou os aspectos de formação, bem como, as concepções dos professores em relação aos conflitos e mediação.

Por se tratar de metodologia que compreende o enfoque qualitativo, a entrevista semiestruturada individual foi empregada como instrumento de coleta de dados. Este tipo de entrevista de acordo com Minayo (2001) constitui-se como o instrumento mais empregado na pesquisa do tipo qualitativa, permitindo maior abrangência de significado das palavras que expressam as ações. Com este instrumento, conforme a autora, pode-se desenvolver e aprofundar a comunicação, afim de perceber o verdadeiro sentido da ação.

Como produto final dessa pesquisa, será ofertada aos professores uma capacitação, onde a pesquisadora buscará proporcionar um ambiente de fala e escuta e troca de experiências. Buscando discutir questões complexas, que possibilitem a compreensão entre os participantes, mostrando como prevenir os casos de conflitos

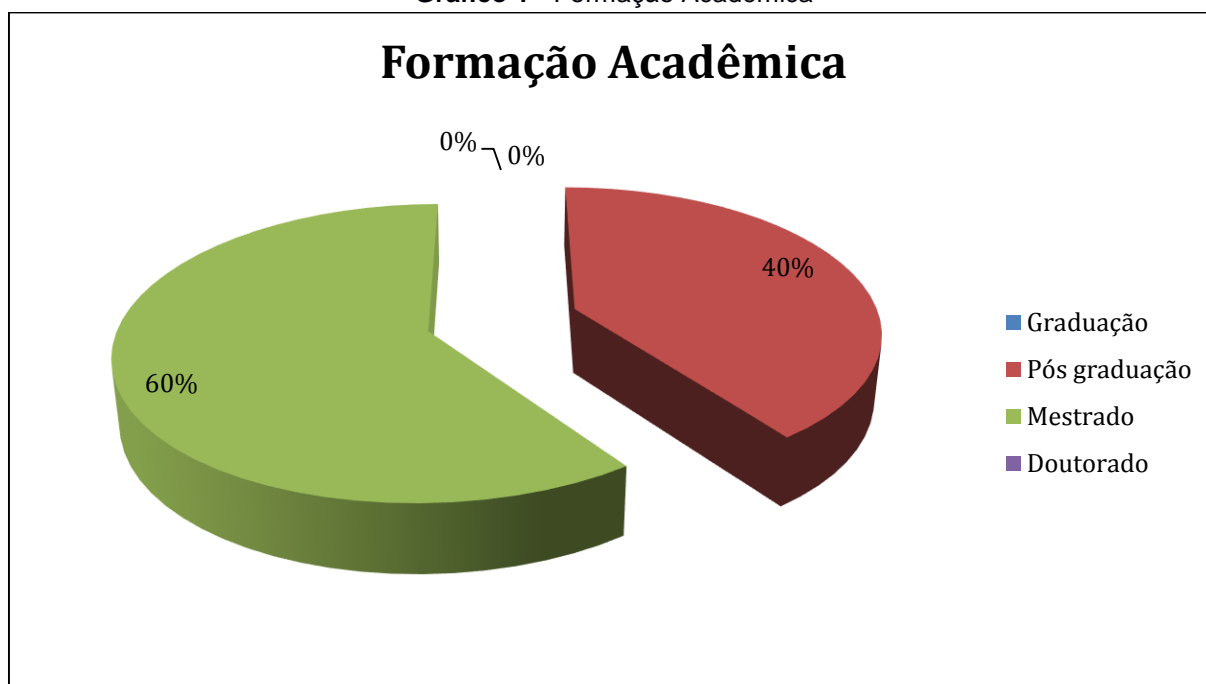
na escola e quais estratégias utilizarem para que se consiga a resolução dos conflitos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nessa parte da pesquisa será feita a apresentação e análise dos resultados obtidos através de entrevistas realizadas com professores do 5º e do 6º ano da escola pesquisada. Sendo assim, para melhor compreender os resultados, será feita uma explanação através de gráficos e relatos dos entrevistados sobre o tema de pesquisa.

A fim de nos aproximarmos mais com o público estudado, buscamos analisar a formação acadêmica dos professores entrevistados. Com isso, notamos que a maior parte deles possui mestrado (3 de 5 = 60%) enquanto os demais possuem pós-graduação (2 de 5 = 40%).

Gráfico 1 - Formação Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A formação inicial do professor é a base de seu trabalho, porém a formação continuada e as experiências irão favorecer na construção dos conhecimentos e habilidades. Libâneo (2004) ressalta que a formação contínua do professor tem como papel construir profissionais participativos, críticos e reflexivos diante das modificações que a sociedade passa.

De acordo com o censo demográfico de 2020 nos últimos 10 anos a busca por cursos de licenciatura aumentaram de forma considerável (MEC, 2020). Segundo o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2020),

79% dos professores brasileiros que atuam na educação tem ensino superior. No estado do Espírito Santo 97,5% destes professores tem formação acadêmica e no município de Presidente Kennedy 96,1% dos professores tem ensino superior.

Observa-se que tanto a formação acadêmica dos professores do Espírito Santo, quanto à formação dos professores do município de Presidente Kennedy vão além da média do país. Isso ocorre porque o município desde o ano de 2010 desenvolve um programa de incentivo ao ingresso ao Ensino Superior e Técnico, por intermédio da oferta de bolsas de estudos para Cursos Técnicos, Superior, Pós-graduação, Mestrado e Doutorado em diversas áreas do conhecimento. O PRODES-PK (Programa de Desenvolvimento do Ensino Superior e Técnico do Município de Presidente Kennedy) atende mais de 900 (novecentos) alunos nos diversos níveis de formação propostos pelo programa, com o pagamento integral de mensalidades e custeio do transporte dos estudantes, uma vez que a localidade não dispõe de nenhuma instituição de ensino superior ou escola técnica profissionalizante.

A seguir, buscamos compreender como o professor conceitua conflito no contexto escolar. O quadro 3 descreve algumas considerações descritas pelos professores a respeito.

Quadro 3 – O que você entende sobre conflito na escola

Professor A	<i>“A meu ver, conflito na escola é o resultado da diferença de opinião ou interesse de pelos menos duas pessoas ou conjunto de pessoas”.</i>
Professor B	<i>“No que diz respeito a conflito escolar, é dada pela ação ou omissão prejudicial que é exercida entre os membros de uma comunidade educativa (seja entre alunos, pais, professores ou pessoal não docente) e que pode ocorrer quer nas instalações escolares, quer noutros espaços diretamente relacionados com a escola”.</i>
Professor C	<i>“Desentendimentos entre aluno x aluno; aluno x funcionário”.</i>
Professor D	<i>“Desentendimentos entre alunos, que podem ter uma conotação de violência psicológica mais frequente do que violência física”.</i>
Professor E	<i>“A divergência de opinião entre alunos e alunos, entre alunos e professores, até entre pais e professores e professores e professores”.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

As falas indicam que, por mais que os entrevistados não reduzam o conflito à violência física, eles fazem uma relação direta entre conflito e divergência. Contudo, de acordo com Chrispino (2007, p.15), "Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento", seja da vida atual ou antiga. Nascimento; Sayed (2002) expõem em seus estudos que o conflito é uma fonte de novas ideias e pode levar a discussões abertas sobre questões específicas. Isso é

bom porque nos permite expressar e explorar diferentes perspectivas, interesses e valores. As autoras asseguram que os indivíduos e grupos podem oferecer uma infinidade de opções para a resolução de conflitos. Que estes podem ser ignorados, suprimidos ou melhorados para torná-los elementos auxiliares no desenvolvimento de uma empresa ou organização.

A simples convivência de várias pessoas com ideias diferentes em um mesmo espaço pode gerar divergência entre os pares, sendo necessário que as escolas (e a sociedade) se preparem para conviver com esse tipo de heterogeneidade, decorrente do próprio contexto multifacetado que é a escola. Assim, divergências são esperadas em um qualquer contexto social que permita o aparecimento das multifacetadas dos viventes. O que se busca com uma educação voltada para a autonomia é que todos possam viver suas expansões identitárias, respeitando os limites estabelecidos para aquele ambiente, assim como o direito de todos aqueles que ali habitam. Isto só pode ser alcançado a partir do diálogo e da construção conjunta de soluções para as divergências, o que vem a ser um dos resultados da mediação de conflitos.

Assim, não se espera que não existam divergências e conflitos no contexto escolar, mas que alunos e professores possam construir e desenvolver ferramentas para lidar com os mesmos, de forma conjunta e com vistas a reestabelecer um ambiente viável e respeitoso a todos que ali habitam.

Também buscamos saber o que os professores consideram como elementos que geram mais conflitos em contexto externo à sala de aula. O quadro 4 traz as considerações dos participantes a este respeito.

Quadro 4 - O que você considera que mais gera conflitos na escola (fora da sala de aula)

Professor A	<i>“Na maioria das escolas a própria situação socioeconômica gera conflitos entre os estudantes e, em algumas vezes entre estudantes e professores”.</i>
Professor B	<i>“Os conflitos entre os próprios alunos, onde geram uma violência psicológica dada pelo bullying”.</i>
Professor C	<i>“Desentendimentos entre alunos; desacordos entre pais e professores”.</i>
Professor D	<i>“Divergências geradas na rua e são trazidas para o ambiente escolar”.</i>
Professor E	<i>“Divergência relacionados a religião, política, desordem. Pais que reclamam das atitudes dos filhos quanto a obediência a realização das atividades escolares”.</i>

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

As falas dos entrevistados nos permitem observar uma multiplicidade de fatores envolvendo os conflitos nas escolas, inclusive fatos externos à convivência escolar e à relação aluno-aluno ou professor-aluno, o que chama a atenção para a dimensão

da vida escolar para além dos muros da própria escola. Além disso, observa-se uma menção à relação entre conflito e desobediência, o que preocupa, uma vez que isso indica que a obediência seria a solução para o retorno à ordem.

Quando se trata de mediação de conflito com vistas a uma educação para a autonomia, não reduzimos o olhar para a obediência, mas para o respeito mútuo, que permite que os sujeitos os valores dos envolvidos nas situações, assim como reconheçam seus papéis na manutenção da relação. Contrariamente, a obediência só tem foco na regra, que passa a ser mantida pela própria regra arbitrária, desconsiderando o que é valorativo no contexto.

De acordo com Alves (2006, p.59 *apud* Aquino, 2000) acredita-se que está sendo formada uma nova geração decorrente da crescente democratização política do país e, de modo geral, com a desmilitarização das relações sociais. Hoje a escola possui outro tipo de aluno, sendo este um novo sujeito histórico. Contudo, este aluno ainda carrega as consequências do modelo pedagógico que enfatiza a imagem de um aluno submisso e que tem medo.

Atualmente nos deparamos com várias situações na escola que ocasionam conflitos como, *bullying*, indisciplina, falta de respeito, agressões entre alunos, dentre outros. E eles necessitam ser discutidos separadamente uma vez que classificá-los em somente uma categoria é distorcer a realidade escolar (LIMA, 2014).

Contudo, se faz necessário problematizar com a própria escola a sua busca por uma obediência às regras, pois é o vazio do sentido das regras que faz com que problemas como estes continuem crescendo no contexto escolar. O que a mediação de conflito busca não é a obediência às regras, mas a construção de um sentido conjunto da regra de forma que o respeito se torne uma premissa para os envolvidos no contexto escolar. Logo, quando a regra faz sentido para aqueles que nela estão envolvidos – chamamos a atenção para a palavra envolvida; não utilizaremos aqui submetidos – todos entendem sua importância e buscam cumpri-la. Isso porque o foco muda: vai para além do certo e errado e passa a ser um valor para o seu praticante, pois este compreendeu sua importância.

A escola é uma organização viva, ativa, onde acontecem relações de desenvolvimento humano e desta forma, em si abrange variados tipos de conflitos. O conflito é decorrente da diferença de interesse, ambições e desejos. Dessa forma, o conflito entre os alunos e na escola, tende a aumentar, sendo necessário existir práticas de prevenção ou uma boa mediação de conflito. O diálogo, por exemplo, é

uma prática eficaz, econômica e construtiva para que as organizações superem os obstáculos mais difíceis, proporcionem ação colaborativa entre as pessoas e, principalmente, resolvam conflitos de forma simples e acessível. Outra prática é a escuta ativa, saber ouvir com atenção e vontade.

A escola tem papel fundamental no convívio e concepção de uma proposta social que beneficie os bons comportamentos, o respeito mútuo, a disciplina, o autocontrole, a responsabilidade e a convivência são valores em si mesmo para a qual toda escola necessitaria ser norteada (FERNANDEZ, 2005). Para tanto, a escola deve facilitar a discussão, permitindo que os alunos se expressem livremente e, assim, contribua para a construção das regras desse espaço, sendo a escola entendida como um espaço formado pelo homem.

No contexto escolar se faz necessário estar preparado para atuar com diversas identidades, diferentes sujeitos, com suas particularidades. Desse modo, tomando como base a escola pesquisada, observa-se a grande diversidade de identidades, como por exemplo, alunos provenientes de famílias de baixa renda, onde muitos pais trabalham em serviços gerais, mães que trabalham como domésticas, famílias envolvidas com crimes, dentre outros. Assim, o mediador necessita pensar no aluno observando o lugar que ele ocupa no mundo, atendendo dessa forma suas ações e atitudes a partir do seu aspecto sociológico.

Da mesma forma que tentamos compreender como o conflito atinge o contexto fora da sala, buscamos investigar o que, o ponto de vista dos entrevistados o provoca na sala de aula. No quadro 5 descrevemos os relatos:

Quadro 5 - O que considera que gera conflitos dentro da sala de aula

Professor A	<i>“A divergência de opinião entre os próprios alunos na forma de pensar, indisciplina, falta de respeito”.</i>
Professor B	<i>“Violência psicológica, indisciplina, agressões entre alunos”.</i>
Professor C	<i>“Relacionamento entre os alunos, falta de respeito, indisciplina, agressões verbais entre alunos”.</i>
Professor D	<i>“Bullying e preconceito social, indisciplina, agressões entre os alunos, falta de respeito”.</i>
Professor E	<i>“Bullying, preconceito, racismo, divergência de opinião, atitude desordeira, falta de comprometimento com os estudos, conversas inoportunas na hora das explicações”.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Percebe-se que o *bullying*, o preconceito e a indisciplina prevalecem na fala dos professores como causadores do conflito em sala de aula. O *bullying* está cada

vez mais presente na escola, prejudicando tanto a vida acadêmica do aluno quanto a emocional, em todas as classes sociais. De acordo com Leão (2010) o *bullying* é caracterizado por um problema mundial encontrado em todas as escolas, privadas e públicas, e vem se expandindo nos últimos anos. Segundo Fischer (2010, p. 04), *bullying* diz respeito a uma série de atitudes e comportamentos abusivos entre colegas que ocorreram várias vezes durante o ano letivo.

O *bullying* pode gerar consequências graves para a vítima como, sensação de solidão, não aceitação, depressão, perda no interesse de estudar, abandono escolar e até mesmo tentativa de suicídio (DEBARBIEUX, 2006. FISCHER, 2010. TORRES et al., 2012), levando a vítima a outras situações de violência.

Vale ressaltar que o *bullying* na maioria das vezes tem início com a recusa de aceitação de uma diferença que abranja raça, religião, condição econômica, e/ou física, diferença de ordem psicológica ou sexual ou atrelada a aspectos como força, coragem e até mesmo habilidades esportivas ou intelectuais. (LINS, 2010). Assim, é indispensável que a escola esteja preparada para desenvolver projetos buscando desenvolver relações cooperativas, para que deste modo à escola seja a referência não somente educativa, mas de guiadora de princípios dignos e humanos (LINS, 2010).

No que se refere à indisciplina, Aquino (1996) a define como uma denúncia de que existem relações descontínuas e conflitantes entre a escola e a sociedade, decorrente da relação professor-aluno-escola, quando são tomados como recortes sociais isolados. No ponto de vista do autor, esse fenômeno será superado quando a relação professor-aluno for pensada e ganhar novas significações, com mais sentido. Contudo, nesta pesquisa nota-se que os entrevistados fazem um olhar para a indisciplina enquanto a perda de uma ordem predeterminada e imposta por cada escola e professor, sendo sua superação a obediência à regra de forma passiva e acrítica, desconsiderando qualquer possibilidade de construção conjunta de uma nova ordem. A mediação de conflitos propõe exatamente o contrário, na medida em que busca que um coletivo se acenda no contexto escolar, de forma que todos possam operar pela construção, manutenção e reestabelecimento da ordem. Neste olhar, a regra é um compromisso conjunto, e sua manutenção, uma missão de todos.

Também foi questionado se o professor tem se lançado a participar da solução dos conflitos entre os alunos e como. Dos cinco professores entrevistados, quatro responderam que sim, que buscam resolver através do diálogo.

O diálogo é uma conduta característica da mediação de conflito, uma vez que propõe construção conjunta, análise de fatores envolvidos, estratégias de novas ideias.

Com certeza o diálogo é fundamental para dar início à mediação de conflitos. Lima (2010, p.33) afirma que uma das finalidades básicas da mediação no contexto escolar é “facilitar o diálogo e o estímulo entre as partes para resolver a situação”. Assim, foi possível observar nas falas anteriores dos professores que os mesmos necessitam ter a capacidade de comunicação, possibilitando o diálogo entre os pares, para que se chegue à resolução do conflito. Além disso, os mediadores devem ser sensíveis e controlar suas habilidades intelectuais e emocionais, interagir com diferentes formas de conflito, permitir que ambas as partes se manifestem, permanecer neutros e ter uma perspectiva global, sem tomar partido.

Desta forma, a chave para a resolução de conflitos é compreender os motivos, os porquês que estão por trás de cada fala, sendo imprescindível entender e saber ouvir. Através do diálogo é despertado nas pessoas o respeito, o comprometimento, a responsabilidade, o crescimento e a confiança, sentimentos importantes no processo da mediação de conflitos.

Outra questão abordada foi em relação às maiores dificuldades na resolução de conflitos em sala de aula e entre os alunos. No quadro 6 pode-se acompanhar o relato dos professores.

Quadro 6- Quais as maiores dificuldades na resolução de conflitos em sala de aula

Professor A	<i>“Na escola que atuo não encontro dificuldade em resolver entre os alunos, pois eles aceitam, bem, o diálogo”.</i>
Professor B	<i>“Enfrento dificuldades quando procuro, mas não consigo ajuda por parte das famílias”.</i>
Professor C	<i>“A falta de parceria dos pais”.</i>
Professor D	<i>“A resistência ao dialogo por parte dos pais”.</i>
Professor E	<i>“Utilizo o diálogo, visto que é mais eficiente e eficaz com os alunos. Método que estimula o adolescente a ler e refletir os assuntos curriculares abordados cotidianamente. Levar os alunos a respeitar as normas da escola”.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Nas respostas acima, observa-se que apenas o Professor A relata não ter dificuldades na resolução de conflitos. Ressalta-se que a ausência de dificuldade é relacionada, na fala deste docente, à aceitação dos alunos. Assim, questionamos o próprio conceito de diálogo trazido por este participante, uma vez que sua fala traz,

de forma implícita, a passividade e falta de participação do aluno no processo de resolução de conflito. Os Professores B, C e D relatam a falta de parceria dos pais.

Percebe-se que a fala dos professores contrapõe a prática da mediação de conflitos, uma vez que esta visa a autonomia do aluno e sua potencialidade ao resolver os problemas que o circundam. Nestas falas, o aluno desaparece e o contexto escolar fica restrito à gestão dos pais e professores, sendo o aluno apenas uma peça a ser reestabelecida.

Sabemos que escola e família necessitam andar juntas para que o desenvolvimento do aluno possa ser efetivado na sua integralidade, contudo, nossa vivência no chão da escola nos permite enxergar que essa integração é muito pequena. Na busca por este desenvolvimento integral do aluno e, conseqüentemente, da sociedade, cada um tem uma importância. À família cabe o desenvolvimento de valores e da identidade dos filhos enquanto a missão da escola é reconstruir e sistematizar o conhecimento histórico, social e moral (Aquino, 1998). Com isso, buscamos ressaltar que as dimensões aluno-escola-família precisam estar integradas, considerando que todos estes atores sociais têm seus papéis no ambiente escolar e devem ser ouvidos.

Trabalhar com os conflitos no ambiente escolar significa entender as causas e os subsídios das circunstâncias que permeiam o contexto escolar. Cabe ressaltar que os professores possuem o papel de interlocutor e problematizador entre os envolvidos no conflito. Assim, o papel do professor necessita buscar formas de resolução que favoreçam o respeito e a compreensão do todo. A mediação, na resolução de conflitos necessita oferecer aos envolvidos, um ambiente ideal para desenvolver, a resolução do problema, a habilidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficiente, compreensão do olhar do outro.

Em seguida foi questionado se o professor possui conhecimento sobre a metodologia de mediação de conflitos e a totalidade dos participantes disseram que sim. Além disso, foi questionado o que os professores sabem a respeito da mediação de conflitos. O quadro 7 traz o relato dos mesmos sobre o que sabem sobre a mediação de conflitos na escola.

Quadro 7- O que sabem sobre a Mediação de Conflitos

Professor A	<i>“A Mediação é um método de resolução de conflitos que vem para facilitar a comunicação entre as partes que se encontram em conflitos. Ela é conduzida por uma terceira pessoa neutra e imparcial”.</i>
-------------	---

Professor B	<i>“A mediação possui algumas características e princípios peculiares, entre os quais se destacam: Voluntariedade / Liberdade das partes. Confidencialidade / Privacidade. Participação de terceiro imparcial”.</i>
Professor C	<i>“Importante na resolução de conflitos. Diálogo”.</i>
Professor D	<i>“É uma ferramenta que ajuda a pacificar e democratizar a escola”.</i>
Professor E	<i>“No âmbito escolar, é a ação do docente como um mediador que age de maneira imparcial, compreendedor do conflito e atua para facilita as partes envolvida no conflito a encontrarem uma solução e a uma conciliação. Em outro caso a compreender fotos de opinião divergente, quase sempre, com ideias criativas”.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Percebe-se pela fala dos professores entrevistados que os mesmos ouviram falar acerca da mediação, mas que os estes não detêm conhecimento do que realmente é a mediação e de como agir diante dos conflitos na escola, mediante esta técnica. Nota-se apenas na fala do Professor E um conhecimento mais claro sobre a técnica, assim como foi percebido em outros momentos da entrevista.

A mediação de conflitos na escola, enquanto estratégia de gestão e resolução de conflitos é uma técnica alternativa, fundamentada numa metodologia que acontece na relação cooperativa, privilegiando a edificação de soluções conjuntas, reciprocamente satisfatórias para as partes em conflito, buscando que as duas saiam vencedoras, mas, por outro lado, tem como finalidade discutir o conflito sob o ponto de vista positivo e formador promovendo a autoestima, o empoderamento e a responsabilidade social. (Costa e Silva, 2010)

Costa (2016, p. 65) determina a mediação de conflitos como “um método e um processo dialógico, não adversarial, de resolução de conflitos, através do qual os sujeitos podem chegar a um acordo de ganho mútuo”. Dessa forma, o professor necessita ter conhecimento e utilizar o diálogo que é elemento fundamental para que aconteça a compreensão entre as pessoas que estão envolvidas no conflito.

Para Torrego (2003, p.5), a mediação é um método de resolução de conflitos, na qual as duas partes em confrontação apelam para uma terceira pessoa neutra (nesse caso o mediador). Dessa forma, o objetivo da mediação no contexto escolar procura a prevenção e a solução dos conflitos, bem como, descobrir uma forma de transformar o conflito, utilizando-o como meio para a transformação.

Portanto, ao comparar o que se diz na teoria de mediação com o que encontramos nas falas destes professores enquanto seu conceito fica evidente o desconhecimento dos mesmos acerca da Mediação de Conflitos enquanto metodologia. Nota-se nas falas uma apropriação de um conceito a partir do senso

comum, sem um ato de debruçar-se de fato sobre este conhecimento. Contudo, conforme discutido em páginas anteriores deste trabalho, a profissão professor é legitimada enquanto tal a partir de uma formação que é contínua, o que gera, no próprio sujeito, um movimento em busca do saber a partir da sensação de não saber (LIBÂNEO, 2004). Diante disso, nos perguntamos acerca do posicionamento destes professores: eles não quiseram transparecer nesta pesquisa que não sabiam do que se tratava a Mediação de Conflitos? Ou se conformaram com o pouco conhecimento que tinham sobre ela? Ou achavam que isso é o suficiente para o exercício da técnica?

Na questão que foi perguntado se o professor fez algum curso ou leu algum livro sobre esse tema, de acordo com as respostas obtidas apenas dois nunca leram nada sobre o assunto e todos ainda não realizaram nenhum curso sobre o tema. Pode-se observar que o conhecimento sobre a mediação de conflitos, precisa ser aprofundado para que estes possam lidar com as situações conflituosas. Dessa forma, a compreensão sobre o conflito para o professor necessita ser formada de maneira que suas representações sejam estabelecidas positivamente. Para tanto, a escola precisa organizar-se para que esses modelos, de fato, sejam representativos no cotidiano do professor. Cunha e Monteiro (2019) defendem que as escolas precisam urgentemente sistematizar ações de prevenção, gestão e mediação para minimizar indisciplina escolar.

Quando perguntado se o professor deve intervir no conflito entre os alunos, todos responderam que sim, visto que o professor é o principal mediador em sala de aula. Assim, ficou evidenciado que os professores não sabem como deve ocorrer a mediação, pois o professor não deve intervir nas situações de conflito e sim serem interlocutores nessas situações.

Na mediação é essencial o mediador ser um facilitador da comunicação e não um defensor das técnicas propostas pelas partes envolvidas no conflito. Ele necessita desenvolver várias habilidades posto que seu papel é ser facilitador. Dessa forma, o professor enquanto mediador necessita planejar suas ações de maneira que melhore a convivência, a fim de criar uma cultura de harmonia na sala de aula.

Outra questão que foi abordada questionou qual o papel do mediador num conflito. O quadro 8 traz o relato dos professores abordando o que acham ser o papel de um mediador.

Quadro 8 - Qual o papel do mediador de conflitos

Professor A	<i>“Conversar com os envolvidos no conflito, para que cheguem em um acordo e possam viver em harmonia, possibilitando o diálogo entre os pares”.</i>
Professor B	<i>“A função desse profissional não é a de propor soluções, mas de intermediar e facilitar o diálogo entre as partes que estão em desacordo”.</i>
Professor C	<i>“Solucionar conflitos, saber ouvir e intervir quando necessário”.</i>
Professor D	<i>“Um dos objetivos do mediador, é ouvir a versão de cada lado da história separadamente”.</i>
Professor E	<i>“Agir com imparcialidade, usa da escuta ativa e ações que propicia a construção, em conjunto, de alternativas para uma possível solução, objetivando o consenso e a realização do acordo”.</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Evidencia-se na fala dos professores que a maioria não sabe qual é o papel do professor na mediação de conflitos. Observamos que os professores A e B tem alguma noção acerca do papel do mediador. Contrariamente, os professores C e D fazem afirmações que buscam encontrar uma verdade e um culpado assim como enxergam no professor a resolução para o conflito. Apenas o professor E, consegue ter essa compreensão, quando fala que o mediador de agir com imparcialidade, utilizando a escuta ativa. Nazareth (2009) descreve o mediador como sendo uma pessoa fundamental na garantia de uma boa comunicação, necessitando ter consciência que o ato da mediação não é uma atividade isolada e o profissional necessita e precisa apelar para os especialistas. As aptidões indispensáveis do bom mediador é ele escutar ativamente, comunicar-se bem e conhecer métodos de negociação cooperativa.

O professor como mediador de conflitos precisa ter habilidades de comunicação que garanta um diálogo entre os envolvidos no embate com a finalidade de resolver o conflito. Desse modo, ele precisa ter sensibilidade, controlando suas capacidades intelectuais, interagindo com diversos tipos de conflitos, aceitando que cada um apresenta a sua opinião, sendo imparcial e com visão total, não dando prioridade a um dos envolvidos. Dessa forma, o professor deve assumir um papel mediador que ensina e dá a oportunidade ao aluno em resolver suas diferenças, intervindo o mínimo possível, para que ele aprenda a lidar com seus sentimentos e de seus colegas. O professor como mediador esclarece seu papel e os métodos utilizados na mediação, determina a credibilidade e demonstra sua competência tanto a educadores, como para alunos e pais.

Na última questão foi perguntado se o professor se considera preparado para ser um mediador de conflitos em sala de aula, apenas um professor ainda não se sente seguro para atuar como um mediador. O restante afirmou que sim, que já vem desenvolvendo esse papel a tempo e que têm buscado, através de leituras, se aperfeiçoarem para melhor desenvolver suas ações diante de situações de conflito na escola. Contudo, nossos dados demonstram que estes professores não se encontram preparados para a atuação como mediadores de conflitos, uma vez que o professor que atua como mediador na escola deve ser o interlocutor na resolução dos conflitos, gerando momentos de diálogo de forma a cooperar na busca de amenizar os problemas relativos a toda diversidade social que atinge todos, através de medidas e propostas socioeducativas.

Diante das respostas obtidas nas entrevistas pode-se evidenciar que os professores ainda têm muita dificuldade em entender o que é um conflito e como lidar em situações de conflito. Percebe-se que os entrevistados tentam fazer o melhor que podem nas situações de conflito, no entanto, a falta de conhecimento do método em si para lidar com o conflito pode tornar suas ações ineficazes.

4.1 PRODUTO FINAL

Como produto final da pesquisa foram elaboradas 6 aulas de 50 minutos cada, abordando temas relacionados a conflitos existentes na escola, buscando capacitar os professores para uma melhor mediação dos conflitos na escola.

Nas duas primeiras aulas será abordado o tema “Indisciplina e a mediação de conflitos”, com o objetivo de compartilhar com os professores e equipe diretiva informações sobre as diferentes formas de violências que estão submetidas as crianças e adolescentes, provocando discussões sobre o que pensam sobre as relações entre violência e escola, procurando meios para trabalhar essa problemática dentro da dinâmica escolar.

Para tanto, será refletido sobre a violência no espaço escolar, identificando os conflitos existentes na escola, buscando resoluções dos conflitos existente na escola.

Nas duas próximas aulas iremos abordar sobre o tema “Violência na escola” com o objetivo de fornecer subsídios para uma reflexão sobre as questões ligadas à violência escolar, ao mesmo tempo propor um Plano de Ação para o seu enfrentamento (intervenção) e que possibilite, principalmente, a sua prevenção,

buscando. Assim, discutiremos sobre questões ligadas à violência no contexto escolar, buscando promover na escola uma mobilização para tomada de consciência sobre as questões relacionadas à violência no âmbito escolar, estabelecendo estratégias possíveis de serem aplicadas, visando o enfrentamento, a minimização e a prevenção dos conflitos.

Nas próximas duas aulas e encerrando, a formação dos professores irá trabalhar sobre o respeito da “Mediação de conflitos”, tendo como objetivo formar e preparar educadores aptos a compreender, analisar e buscar soluções para situações de conflitos existentes na escola.

Assim, a primeira ação será elucidar os educadores o que é a mediação de conflitos e como agir diante deles, demonstrando como agir diante de um conflito em sala de aula.

Desse modo, será apresentado aos professores o que é a mediação de conflitos, trazendo conhecimentos de pesquisadores como Chrispino (2007), Cardoso (2015), Costa (2016), para em seguida realizar uma reflexão e discussão sobre o que é um conflito e como fariam uma mediação? Serão apresentados alguns artigos para que os professores se apropriem melhor do tema, para em seguida socializarem o que aprenderam sobre o tema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas considerações finais desta pesquisa se faz necessário recordar determinadas questões que foram norteadoras, averiguando o resultado alcançado e o quanto ainda podemos evoluir nessa caminhada que não terminará aqui. O objetivo geral da pesquisa em torno do qual a investigação se desenvolveu foi identificar como os professores de alunos de 10 e 11 anos pensam o conflito entre alunos, bem como as formas que utilizam para mediar e/ou solucioná-los.

No desdobramento do objetivo acima indicado buscou-se mapear os tipos de conflitos registrados nos documentos da escola, bem como analisar se existem e quais são os conflitos entre alunos, assim como as formas de como estes são resolvidos, identificando o papel do professor na mediação de conflitos de acordo com os entrevistados e por fim desenvolver uma capacitação sobre Mediação de Conflito para os professores de uma Escola Municipal de Presidente Kennedy.

Foi constatado que existem muitos conflitos na escola como *bullying*, indisciplina, falta de respeito, agressões entre alunos e que estes precisam ser problematizados e pensados separadamente, posto que classificá-los em apenas uma categoria é distorcer a realidade escolar. Porém, percebe-se que muitos professores desconhecem a forma de como mediar esses conflitos. O mediador não trará a solução assim como não decidirá nada, mas sim irá proporcionar meios para que as partes encontrem a solução.

Apesar de os conflitos serem uma constante na vida escolar há décadas, a mediação de conflitos na escola ainda é um método muito presente no discurso e na teoria, mas pouco frequente na prática. Pouco se compreende acerca do conceito de mediação, assim como a forma pela qual ela necessita acontecer e a maior parte da comunidade escolar (nesta pesquisa materializada na figura do professor), não tem formação e conhecimento necessário para lidar com os conflitos na escola de acordo com as orientações desta metodologia.

Os professores entrevistados asseguram que os conflitos estão aumentando, comprovando assim a importância de ter medidas de gestão de conflitos concretas na escola, permitindo desse modo a prevenção de ocorrência de agressões graves no espaço escolar, assim como maior envolvimento entre escola-família dos educandos.

Apesar de os próprios professores concordarem com o aumento da incidência do conflito, é notório que (a) eles não compreendem de fato o que vem a ser a

mediação de conflitos e (b) não se analisam como parte do problema, uma vez que localizam a escola (e seu corpo técnico) como aqueles capazes de resolver e o aluno e a família como aqueles que falham no processo, impedindo a escola de realizar bem o seu papel. Este olhar confronta um dos pilares da mediação de conflitos, uma vez que esta leva em consideração toda a estrutura do ambiente, assim como supera o olhar sob um culpa. Logo, esta conclusão nos permite delimitar os primeiros aspectos a serem trabalhados com os professores em nossa capacitação: o conceito de mediação de conflito, sua estrutura metodológica e as variáveis a serem analisadas ao propor a metodologia.

Administrar conflitos não denota somente extingui-los, mas tratá-los de maneira pacífica, ressaltando que quando são administrados de forma inadequada, trazem consequências desfavoráveis, como brigas, indisciplina, dentre outras.

Evidenciou-se que os conflitos mais presentes na escola de pesquisa são o *bullying*, preconceito, racismo, divergência de opinião, atitude desordeira, falta de comprometimento com os estudos e conversas inoportunas na hora das explicações.

Para tanto, os professores procuram através do diálogo solucionar estes conflitos, mas que muitas vezes pela falta da parceria com os pais, os alunos acabam gerando novos conflitos.

Os conflitos são na maioria das vezes vistos como circunstâncias complicadas e desagradáveis, todavia, se enfrentadas de forma construtivista, são excelentes no estabelecimento de valores e conceitos que os educandos necessitam aprender. Para tal, saber mediar e ensinar é essencial.

No processo de mediação, os professores precisam ser capazes de lidar com as diferenças na sala de aula e no próprio ambiente escolar. Esse processo de mediação pode ser facilitado quando os educadores buscam desenvolver um trabalho envolvendo a turma em grupos e fomentar a colaboração entre colegas. A mediação é uma forma dos professores orientarem os alunos a pensar primeiro e depois agir.

Assim, diante da pesquisa realizada foi evidenciado que a postura de um bom mediador de conflito dever ser desempenhada por um bom ouvinte, visto que na mediação ouvir é fundamental, bem como seja um facilitador no diálogo, estimulando as partes para resolver a situação.

O responsável em mediar os conflitos na escola necessita planejar ações que valorizem os indivíduos, oferecendo a possibilidade de resolver os seus conflitos de

modo que isso sirva de crescimento pessoal e em consequência disso se transforme em responsabilidade social.

Diante do que foi exposto na pesquisa e de acordo com os resultados, evidenciou-se que os objetivos foram alcançados visto que foram mapeados os tipos de conflitos registrados nos documentos da escola, analisando os conflitos existentes entre alunos, bem como as formas de como estes são resolvidos. Também foi identificado o papel do professor na mediação de conflitos de acordo com os entrevistados, assim como será desenvolvida a capacitação sobre Mediação de Conflito para os professores da EMEIEF de Jaqueira “Bery Barreto de Araujo”.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Julio Groppa. **A indisciplina e a escola atual**. Revista Faculdade de Educação. Jul.1998.

BARRIOS, A. **Desenvolvimento moral e práticas pedagógicas na educação infantil: Um estudo sociocultural construtivista**. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2009.

BARRIOS, A. M. **Diálogo ou heteronomia no ensino fundamental?: desenvolvimento moral, cultura e práticas educativas**. (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013.

BORSCHIED, Aline Spies; HEMMING, Ana Luisa Kolling; BERGMANN, Evelyn Franciele Thomé; STEIN, Deise Josene. **Mediação de conflitos na escola: Uma prática além do visível**. Disponível . Acesso em 20 de mar. 2021.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari K. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto: Porto Editora,2010.

BRANCO, Angela Uchoa. **Valores e práticas sócio-culturais: caminhos para o desenvolvimento moral**. Em J. Valsiner (Ed.), *The Oxford handbook of culture and psychology* (pp. 749-766). Imprensa da Universidade de Oxford, 2012.

BRANCO, A. U., Freire, S. F. & Barrios, A. (2012). **Ética, desenvolvimento moral e cultura democrática no contexto escolar**. Em A. U. Branco & M. C. Lopes-de-Oliveira (Orgs.), *Diversidade e cultura de paz na escola: contribuições da perspectiva sociocultural*. (pp. 21-49). Porto Alegre: Mediação.

BRANCO, Angela Uchoa (2018) **Valores, Educação e Desenvolvimento Humano: O Papel Principal da Qualidade das Interações Sociais nos Contextos Culturais da Sala de Aula**. In: Branco A., Lopes-de-Oliveira M. (eds) *Alteridade, Valores e Socialização. Psicologia Cultural da Educação*, vol 6. Springer, Cham.

BULGRAEN, Vanessa Cristina. **O papel do professor e sua mediação nos processos de elaboração do conhecimento**. Revista Conteúdo. Capivari, v.1, n.4, p.30-38, ago./dez., 2010.

CARÁCIO, F. **Concepções de professores acerca dos conflitos interpessoais entre crianças**. 2014. Dissertação de Mestrado - Universidade Paulista de Marília, Marília, 2014.

CARDOSO, Fernando da Silva. **Mediação de conflitos escolares: contribuições da educação em direitos humanos no enfrentamento à violência**. Recife: 2015.

CHIAVENATO, I. (1987). **Teoria geral da Administração**. McGraw Hill, S. Paulo, 3.1ª ed. Vol.2 pp. 88-89.

CHRISPINO, Raquel S.P. **Políticas educacionais de redução da violência:**

mediação do conflito escolar. 2ed. São Paulo: Biruta, 2002.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**, 2007.

COSTA, Maria Elisabete Guedes Pinto da. **Mediação de Conflitos: Construção de um projeto de melhoria de escola**. 2016. 490 f. Tese (doutorado) – Fundação para a Ciência e Tecnologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia de Lisboa, Porto, 2016.

COSTA e SILVA, Ana Maria. Conflitos e mediação em contextos educativos. **Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxia e Educación**. Coruña – Espanha. v. 18, p. 7-18, 2010.

CURBELO, N. Educação para a convivência e a democracia. In: VINYAMATA, E. (org.). **Aprender a partir do conflito: conflitolgia e educação**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

EGGER, Ildemar. **O papel do mediador**. Disponível em . Acesso em 18 ago. 2021.

ELLER, Edson W. **A Concepção de Mediação de Conflitos no Ambiente Escolar**. 2019. Dissertação (Mestrado em Educação) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2019.

FERREIRA, Naura Syria Carapeto. **Gestão democrática da educação Atuais tendências, novos desafios**. São Paulo: Cortez, 2001, 6 ed., p. 119.

FERNÁNDEZ, I. **Prevenção da violência e solução de conflitos: o clima escolar como fator de qualidade**. São Paulo: Madras, 2005.

GUEDES, FRANK DO CARMO. **Gestão do conflito e clima escolar: um estudo de caso em uma escola estadual do Amazonas**. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública. P. 142. 2017.

LIMA, Vitória-Régia Rodrigues. **Mediação de conflitos no ambiente escolar: uma questão para a gestão-escolar**. Disponível em . Acesso em 20 mar. 2021.

GASPAR, Maria Vicentina de Oliveira. **Estratégias escolares no combate à violência: a mediação em uma escola de São Sebastião – Distrito Federal**. 2012. 128fls. Dissertação do curso de Mestrado em Educação – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GRINSPUN, Mirian P. S. Z. **Orientação educacional: conflitos de paradigmas e alternativas para a escola**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LEÃO, Leticia Gabriela Ramos. **O fenômeno Bullying no ambiente escolar**. Revista

FACEVV. Vila Velha. Número 4. Jan./jun. 2010. p. 119-135.

LUGLI, Ieda Alves. **Conflitos interpessoais na educação infantil**. São José do Rio Preto, 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos** / Christopher W. Moore; trad. Magda França Lopes. _ 2. ed. _ Porto Alegre: Artmed, 1998.

NASCIMENTO, E.M.; EL SAYED, K. M. **Administração de conflitos. Coleção Gestão Empresarial**. In: Capital humano. Curitiba, 2002. Disponível em: . Acesso em 20 abr. 2021.

NEBOT, J. R. **Violencia y conflicto en los ámbitos educativos. Ensayos y Experiencias**, Buenos Aires, ano7, n. 35, p.77-85, sept./oct. 2000.

NORONHA, Z. e NORONHA, M. (1992). **Escola, Conflitos – Como Evitá-los, Como Geri-los?** Lisboa: Escolar Editora.

NÓVOA, A. **Formação de professores e trabalho pedagógico**. Lisboa: Educa, 2002.

ORTEGA, Rosário et al. **Estratégias educativas para prevenção das violências**; tradução de Joaquim Ozório – Brasília: UNESCO, UCB, 2002.

PAULA, Alexandre dos Reis; DURANTE, Valéria das Graças Paula; FANTACINI, Renata Andrea Fernandes. **A importância do papel do professor mediador diante dos conflitos no cotidiano escolar**. Disponível em . Acesso em 15 ago. 2021.

PIAGET, Jean. **O Juízo Moral na criança**. São Paulo. Summus, 1994.

PIAGET, Jean. **Biologia e Conhecimento: ensaios sobre as relações entre as regulações orgânicas e os processos cognoscitivos**. Petrópolis: Vozes, 1973.

SALES, Lilia Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. **Mediação escolar como meio de promoção da cultura da paz**. Disponível em. Acesso em 28 abr. 2021.

SANTOS, João Bosco Feitosa dos; OSTERNE, Maria do Socorro Ferreira; ALMEIDA, Rosemary de Oliveira. A entrevista como técnica de pesquisa no mundo do trabalho. In: ALVES, Giovanni; SANTOS, João Bosco Feitosa dos (Orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa sobre o mundo do trabalho**. Bauru: Canal 6, 2014.

SEVERINO, Antônio J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2006.

SOUSA, M.G. M.; SILVA, V.F. **Mediação de conflitos na escola**. Universidade Católica de Brasília. Curso de Pedagogia. Disciplina Temas especiais em Educação e Sociedade. Taquaritinga-DF, ago. 2006.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

TOMÁS, Catarina Alexandra Ribeiro. **Mediação Escolar: para uma gestão positiva dos conflitos**. 2010. Disponível em . Acesso em 20 mar. 2021.

TORREGO, J. (Coord.). (2003). **Mediação de Conflitos em Instituições Educacionais**. Manual para a Formação de Mediadores. Lisboa: Edições ASA.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELOS, Carlos E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VICENTIN, V. F. **Condições de vida e estilos de resolução de conflitos entre adolescentes**. 2009. 223 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

VINHA, T. P. **Os conflitos interpessoais na relação educativa**. Campinas: UNICAMP, 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE I – ROTEIRO ENTREVISTA PROFESSORES

1. Qual sua formação?
() Graduação () Pós graduação () Mestrado () Doutorado
2. O que você entende por conflito na escola?
3. O que você considera que mais gera conflitos na escola em geral?
4. E na sala de aula o que você considera que mais gera conflitos?
5. Você tem buscado resolver os conflitos entre os alunos? Como?
6. Quais suas maiores dificuldades na resolução de conflitos em sala de aula e entre os alunos?
7. Quais os conflitos estão sempre presentes na escola?
8. Você já ouviu falar na Metodologia de Mediação de conflitos?
9. O que você sabe sobre ela?
10. Você já fez algum curso ou leu algum livro sobre esse tema?
11. Você acha que o professor deve intervir no conflito entre os alunos?
12. Para você, qual o papel do mediador num conflito?
13. Você se considera preparado para ser um mediador de conflitos em sala de aula?

APÊNDICE II - PRODUTO FINAL

Público alvo: Professores

N° de aulas: 2 aulas de 50 minutos

Tema: Indisciplina e a mediação de conflitos

Objetivo geral:

Compartilhar com os professores e equipe diretiva informações sobre as diferentes formas de violências que estão submetidas às crianças e adolescentes, provocando discussões sobre o que pensam sobre as relações entre violência e escola, procurando meios para trabalhar essa problemática dentro da dinâmica escolar.

Objetivos específicos:

- Refletir sobre a violência no espaço escolar;
- Identificar os conflitos na escola;
- Buscar resoluções dos conflitos existente na escola.

Metodologia

Primeiramente será levantado a problemática: “Quais conflitos existentes em sua escola?”. Assim, os professores escreverão em uma folha de papel os conflitos existentes e depois iremos conversar sobre, onde cada um falará quais conflitos escreveram. Em seguida será apresentado recortes do filme “Entre os muros da escola” https://www.youtube.com/watch?v=K4_Ynip4Spc , que mostra um grupo de alunos que apresentam diferenças culturais, sociais e comportamentais, sendo esses aspectos geradores de conflitos na relação professor, aluno e prática pedagógica. Dessa forma serão levantadas algumas reflexões por meio de uma mesa redonda onde serão discutidas questões que se relacionam com o cotidiano da escola:

- desafios enfrentados pelos professores.
- utilização dos métodos para contornar os conflitos.
- erros cometidos pela escola pelo professor e pelos alunos.
- discutir o modelo pedagógico.

- questionar como foi tratado no filme o preconceito contra o diferente, a desigualdade social e principalmente a violência?

Através de slides a professora apresentará os tipos de conflitos existentes na escola, bem como, sobre a mediação de conflitos.

Espera-se, com esta aula, contribuir, através do diálogo e discussões, para que a mediação de conflitos ocorra na escola de forma correta.

2º encontro:

Nº de aulas: 2 aulas de 50 minutos

Tema: Violência na escola

Objetivo geral:

Fornecer subsídios para uma reflexão sobre as questões ligadas à violência escolar, ao mesmo tempo em que propõe um Plano de Ação para o seu enfrentamento (intervenção) e que possibilite, principalmente, a sua prevenção.

Objetivos específicos:

- Discutir as questões ligadas à violência no contexto escolar
- Promover na escola, uma mobilização para tomada de consciência sobre as questões relacionadas à violência no âmbito escolar;
- Estabelecer estratégias, possíveis de serem aplicadas, visando o enfrentamento, a minimização e a prevenção dos conflitos.

Metodologia

Primeiramente será levantado a problemática: “Qual a maneira mais eficaz de abordar a questão da violência com os alunos, de forma a que eles possam compreender o real significado desse problema sem relegá-lo apenas a uma questão sensacionalista, de mídia ou de “moda”?”.

Em seguida será passado trecho do filme “BANG BANG VOCÊ MORREU” disponibilizados no *youtube* no link https://www.youtube.com/watch?v=T_xZtKVkDfU Após assistirem o trecho do filme, será realizada a discussão sobre os pontos fortes do mesmo e, principalmente, o que mais chamou a atenção. Posteriormente será proposto uma discussão sobre as violências encontradas na escola e partir daí elaborar coletivamente um plano de ação. Neste plano devem estar previstas ações, classificadas como de curto, médio ou longo prazo. Devem também constar os objetivos a serem alcançados e o que se vai fazer após atingirem-se as metas propostas, a fim de prevenir possíveis conflitos futuros. Ainda é preciso definir quando e como serão feitas as atividades e como serão divulgados seus resultados.

3º encontro:**Nº de aulas:** 2 aulas de 50 minutos**Tema:** Mediação de conflitos**Objetivo geral:**

Formar e preparar educadores aptos a compreender, analisar e buscar soluções para situações de conflito existentes na escola

Objetivos específicos:

- Elucidar aos educadores o que é a mediação de conflitos e como agir diante deles;
- Demonstrar como agir diante de um conflito em sala de aula;

Metodologia:

No primeiro momento será apresentado aos professores o que é a mediação de conflitos, trazendo através de slides estudos de pesquisadores como: Chrispino (2007), Cardoso (2015), Costa (2016). Em seguida, será proposta uma reflexão e discussão em grupos de 03 pessoas. Você sabe o que é um conflito? Se sim, como faria uma mediação?

Buscando elucidar melhor o tema, será proposta a leitura do artigo “MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR”, disponível em https://eventos.uceff.edu.br/eventosfai_dados/artigos/semic2018/995.pdf, para em seguida realizar discussões sobre possíveis dúvidas. E para finalizar, em grupos de 4 pessoas irão realizar a leitura do item 2.2 do artigo “MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA: UMA PRÁTICA ALÉM DO VISÍVEL” , disponível em https://eventos.uceff.edu.br/eventosfai_dados/artigos/semic2017/700.pdf, para entender melhor qual a postura do mediador de conflitos. Assim, irão compartilhar os ensinamentos aprendidos.

REFERÊNCIAS

BORSCHIED, Aline Spies; HEMMING, Ana Luisa Kolling; BERGMANN, Evelyn Franciele Thomé; STEIN, Deise Josene. **Mediação de conflitos na escola: Uma prática além do visível**. Disponível . Acesso em 20 de mar. 2021.

CARDOSO, Fernando da Silva. **Mediação de conflitos escolares: contribuições da educação em direitos humanos no enfrentamento à violência**. Recife: 2015.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**, 2007.

COSTA, Maria Elisabete Guedes Pinto da. **Mediação de Conflitos: Construção de um projeto de melhoria de escola**. 2016. 490 f. Tese (doutorado) – Fundação para a Ciência e Tecnologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia de Lisboa, Porto, 2016.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos** / Christopher W. Moore; trad. Magda França Lopes. _ 2. ed. _ Porto Alegre: Artmed, 1998.

SOUSA, M.G. M.; SILVA, V.F. **Mediação de conflitos na escola**. Universidade Católica de Brasília. Curso de Pedagogia. Disciplina Temas especiais em Educação e Sociedade. Taquaritinga-DF, ago. 2006.

THOME, Franciele. THOMÉ, Carlete Maria. STEIN, Deise Josene. WELTER, Maria Preis. **Mediação de conflitos no contexto escolar**. Disponível em https://eventos.uceff.edu.br/eventosfai_dados/artigos/semic2018/995.pdf,. Acesso em 15 ago, 2022.

VASCONCELOS, Carlos E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VINHA, T. P. **Os conflitos interpessoais na relação educativa**. Campinas: UNICAMP, 2016.