

MEDIAÇÃO DE CONFLITO ESCOLAR

SCHOOL CONFLICT MEDIATION

Alessandra Paula Baldner Rodrigues
Universidade Católica de Petrópolis, Brasil
alessandrabaldner@yahoo.com.br

Received: 02/07/21

Accepted: 09/07/21

Published: 16/07/21

Resumo: O presente trabalho trata da mediação de conflitos no contexto escolar para defender sua importância para a promoção do diálogo pacífico entre os estudantes, professores e funcionários de uma escola. A mediação no âmbito escolar diminui a violência e permite a integração e reflexão das famílias e de toda comunidade. Busca-se assim conscientizar sobre o valor do diálogo e da convivência pacífica entre os partícipes do processo pedagógico e educativo. A resolução de conflitos é tratada de diferentes pontos de vista, de diferentes formas, culturalmente significativas, por uma variedade de processos, de práticas e de competências que ajudam a prevenir, a administrar de forma construtiva, resolvendo pacificamente o conflito individual, interpessoal e institucional.

Palavras-chave: Mediação de conflitos. Diálogo. Escola.

Abstract: The present paper deals with conflict mediation in the school context to defend its importance in promoting peaceful dialogue among students, teachers, and staff of a school. Mediation in the school context reduces violence and allows the integration and reflection of families and the entire community. It seeks to raise awareness about the value of dialogue and peaceful coexistence among the participants of the educational process. Conflict resolution is dealt with from different points of view, in different ways, culturally significant, by a variety of processes, practices, and skills that help prevent, manage in a constructive way, peacefully resolving individual, interpersonal, and institutional conflict.

Keywords: Conflict mediation. Dialogue. School.

I. INTRODUÇÃO

É preciso valorizar cada vez mais a mediação escolar como prática intrínseca aos processos formativos e pedagógicos comprometidos com os valores da dignidade humana, do respeito ao semelhante, da cidadania e da persistente busca pela paz entre as pessoas. O presente artigo investiga a Mediação Escolar e sua importância para as escolas, seus estudantes, familiares e a comunidade ao redor. Destaca-se a busca do diálogo e sua importância para a resolução dos conflitos, já que permite uma reflexão mútua não-violenta pelas partes envolvidas na contenda.

Também foi mostrado que os conflitos não devem ser rejeitados e sim devem ser assumidos pelas partes envolvidas e por aqueles que pertencem ao meio como sendo uma oportunidade de aprendizagem. Nestes casos, torna-se possível apresentar aos estudantes, diferenças de crenças, de pensamentos, de grupos sociais e fortalecê-los em seus direitos e obrigações, para que saibam respeitar o próximo e a si mesmo.

Num próximo momento, tratou-se da disciplina restaurativa e dos cuidados e limites que se deve ter usando como referência o Guia Prático para Educadores, criado pelo Ministério Público de São Paulo. Enfim, destacam-se as reuniões restaurativas nas escolas que auxiliam no estabelecimento de relações de cuidado e impõe limites, exemplificando como podem acontecer.

II. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA – BREVE HISTÓRIA

Em “O Mediador de Conflitos Escolares: Experiências na América do Sul”, Possato esclarece que, no campo educacional, a mediação escolar avança na década de 1980 nos Estados Unidos, quando os Centros de Mediação Comunitária, criados em meados de 1970, passam a receber numerosos casos de crianças e jovens em situações de disputa no contexto escolar. Uma boa parte destes conflitos poderia partir ou desembocar em situações de discriminação étnico-cultural e de violência. Nos anos 80, grupos étnico-culturais minoritários eram alvo nas escolas da discriminação racial por parte de seus professores e dos outros alunos.

No Brasil, devido à intensidade de fatos ocorridos na década de 1990, o Ministério da Justiça organizou uma comissão de especialistas da Secretária de Direitos Humanos para elaborar diretrizes para a diminuição da violência no ambiente escolar.

Um projeto denominado “Programa Paz nas escolas” foi divulgado nacionalmente e teve como objetivo a formação de professores e de policiais para lidarem com o tema da violência nas escolas. Outros programas e projetos foram desenvolvidos pelo governo federal, governos estaduais, municipais, bem como ações realizadas por organizações não-governamentais e outras instituições diversas. Dentre esses projetos e programas surgiram algumas experiências que tinham como foco a resolução e a mediação de conflitos escolares.

Segundo Sales (2004), na cidade do Rio de Janeiro, por exemplo, desenvolveu-se o projeto “Escolas de Mediadores” em 2000. A iniciativa era a de capacitar alunos para que utilizassem as técnicas de mediação de conflitos com seus colegas. Esse projeto, que tinha como parceria o Instituto NOOS, Viva Rio – Balcão de Direitos, Mediar e Secretaria Municipal de Educação, foi aplicado em duas escolas públicas do Rio de Janeiro.

Em junho de 2010, a Secretaria de Estado da Educação de São Paulo, juntamente com a Fundação para o Desenvolvimento da Educação e a Secretaria da Segurança Pública criaram a função do “Professor Mediador Escolar e Comunitário”. Em grande parte, essa função surgiu como resposta às manifestações de violência nas escolas, principalmente as propagadas indiscriminadamente pela mídia. Esse profissional deveria, entre outras funções, “adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar e apoiar o desenvolvimento de ações e programas de Justiça Restaurativa”, conforme dispõe a Resolução SE n. 19, 2010, art. 7º. Certo é que a Mediação de Conflitos Escolares no Brasil ainda faz parte de projetos e programas pontuais, que não são representativos em nível nacional.

III. CONFLITOS COMO OPORTUNIDADE DE APRENDIZAGEM

Não é possível pensar em uma sociedade ideal que viva sem conflitos. Entretanto, o que também não é possível é pensar que os conflitos são prejudiciais em uma sociedade. Os conflitos não podem ser vistos como causa de ruptura de relacionamentos, quer seja dentro de uma família, trabalho, comunidade, grupo de amizade, mas sim, como possibilidade de aprendizado, por mais sentimentos que possam estar envolvidos, via de regra, sempre negativos.

O conflito faz parte do ser humano que, invariavelmente, entra em conflitos com si mesmo e, inevitavelmente, surge o diálogo interno.

O conflito, quando mal administrado e mal entendido é perigoso e, além de não ser resolvido, aumenta o desgaste e a ruptura com o outro. Por vezes, o conflito causa rompimentos irreversíveis de relações duradouras e consolidadas. Palavras impensadas são proferidas e causam dor, além de despertar momentos de tristeza que estavam adormecidos. Entretanto, o conflito pode ser entendido como oportunidade de solucionar inúmeros problemas, especialmente, aqueles que ocorrem no dia a dia e desgastam tantos relacionamentos.

Os conflitos são potencialmente constantes se pensarmos na diversidade de interesses de cada indivíduo, que são únicos em suas necessidades e vontades. Interesses de caráter físico, psíquico e/ou espiritual, Logo, se cada ser humano souber administrar com eficiência os conflitos que surgem durante a vida, pode ter a colaboração do outro envolvido, evitando assim, o desgaste pessoal, interpessoal e, por algumas vezes a violência (quer moral, quer física).

As escolas, quer sejam públicas ou privadas, são formadas por pessoas de diferentes culturas, raças, religiões, condições sociais, idades, sexo e, por óbvio, divergências de pensamentos que, por alguns momentos são causadoras de conflitos e inúmeros desgastes.

Toda comunidade escolar, desde seu diretor ao aluno e demais personagem que a integram precisam estar conscientes da existência dos conflitos, mas seguros que os momentos de adversidades e desarmonia podem gerar crescimento, entendimento e, por que não, união desta comunidade.

É característica intrínseca das escolas o ensino de valores, virtudes, princípios e desenvolvimento de habilidades socioemocionais aos seus alunos. Por mais que o dia a dia seja regrado dentro dos ensinamentos acadêmicos, a escola media inúmeros conflitos, mesmo que involuntariamente. Conflitos que ocorrem em atividades saudáveis como as brincadeiras, os jogos, as atividades esportivas, as rodas de conversa, os passeios. Entretanto, outros conflitos ocorrem e são bastante indesejáveis, causando por vezes, atos de indisciplina, indiferença, agressão física e moral, preconceitos, discriminações, que devem ser combatidos, preferencialmente, no seu nascedouro.

No Guia Prático para Educadores – Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas, do Conselho Nacional do Ministério Público há um alerta sobre os conflitos escolares que causam

a desestabilização dos envolvidos e, por vezes, de toda comunidade. Diz o documento em sua página 16:

Esses desvios são preocupantes pois desestabilizam as relações escolares e são geradores de violência. Vários são os fatores que os desencadeiam entre os alunos, na convivência escolar: a rivalidade entre grupos; as disputas de poder; as discriminações e as intolerâncias com as diferenças; a busca de afirmação pessoal; resistências às regras; desentendimentos e brigas; bullying; conflitos de interesses; namoros; perdas ou danos de bens escolares; assédios; uso de espaços e bens; falta de processos para a construção de consensos; necessidades de mudanças; a busca por novas experiências; reações a manifestações de injustiças, entre outras.

De qualquer modo, até mesmo quando os conflitos tomam rumos indesejáveis, eles podem refletir aspectos positivos e são excelentes oportunidades de aprendizagem e de crescimento individual e coletivo, desde que devidamente bem compreendidos, elaborados e resolvidos, possibilitando uma melhoria na qualidade dos relacionamentos pessoais e sociais. Os conflitos ocorridos na escola, se bem gerenciados, podem ser aproveitados para o fortalecimento dos vínculos sociais.

Por isso sugerimos as práticas restaurativas nas escolas. Precisamos ensinar às nossas crianças e jovens o gerenciamento positivo dos conflitos, pequenos ou grandes, que surgem nas relações de convivência. Elas são importantes ferramentas para a cultura de paz e para a prevenção da violência, pois elas são centradas no diálogo e no encontro. No próximo capítulo vamos aprender um pouco mais sobre as práticas restaurativas.

3.1 UM CONVITE AO DIÁLOGO NOS CONFLITOS ESCOLARES

O conflito é uma situação que envolve falta de entendimento, dificuldade e pode gerar confrontos, entre duas partes ou mais, cujos interesses, valores e pensamentos são diferentes e opostos. O conflito pode provocar a troca de opiniões entre duas pessoas que apresentam interesses opostos dentro de uma discussão, evoluindo para uma resolução do caso ou, na pior das hipóteses, provocando uma luta armada.

O conflito também surge quando há a necessidade de escolha entre algumas situações que podem ser consideradas incompatíveis. Todas as situações de conflito são contrárias e causam desordem na tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos.

Os atos de agressividade e violência estão relacionados às relações pessoais, sendo que as emoções, os sentimentos encontram-se presentes e se configuram como parte do âmbito educativo. E o problema fica maior quando se tem na abordagem do conflito imposição da autoridade e, até mesmo, do castigo.

Há de se entender que o conflito tem sua origem na diversidade humana, em que se oportuniza o desenvolvimento e a mudança social: representa um processo complexo que acontece na interação entre indivíduos e grupos e para Jares (2002, p.45) há a necessidade de uma “escolarização agradável e eficaz ao desenvolvimento de relações interpessoais e comunitárias harmoniosas”, baseadas na tolerância e no compromisso com a justiça social, lembrando que um dos princípios que sustentam a resolução de problemas é a mediação, entendido que em qualquer situação de conflito a mediação precisa acontecer, pois para Almeida (2009) torna-se necessário lidar com o conflito mediante soluções criativas e cooperativas, substituindo o paradigma ganha-perde pelo paradigma ganha-ganha, proporcionando satisfação mútua às partes discordantes, como nos ensina Barros (2014).

A mediação precisa estar focada na possibilidade de um diálogo como um caminho de educação da cidadania, no entanto, os sujeitos em conflito devem ser motivados a encontrar uma solução adequada ao caso, e tendo o objetivo de alcançar uma solução consensual.

A mediação é mais do que um método de resolução de conflitos, e sim uma prática social capaz de refazer laços afetivos, familiares e sociais, promovendo a promoção da afirmação e capacidade dos sujeitos envolvidos em situações conflituosas, bem como o reconhecimento mútuo e a conscientização ampliada do conflito (Jares, 2002).

Neste sentido, o gestor ao mediar, promove formas pacíficas e autônomas de lidar com os conflitos e melhora consideravelmente a convivência no ambiente escolar. Os métodos tradicionais de regulação social já não dão conta da complexidade das relações humanas nos dias atuais, criando também espaços de mediação, cujas práticas para dialogar beneficiam os professores, alunos, funcionários, bem como pais/responsáveis. Somente com o envolvimento de todos esses personagens, a mediação escolar poderá levar a sociedade para uma cultura da paz.

O mediador de conflitos não é quem trás soluções definidas por ele ou já prontas aos conflitos, mas sim, é aquele capaz de reunir todos os diálogos, perceber e sentir todas as emoções envolvidas, levando os personagens envolvidos à consciência do todo e capacitando-os para decidirem o que é melhor para o fim do litígio.

Ao trabalhar com os pares (ou seja, alunos com alunos) valores como o reconhecimento e a responsabilidade, permitindo a legitimação e a resolução de problemas

com base na cooperação, diminuindo os níveis de tensão que são produzidos com o conflito, a autoridade não é ameaçada, mas sim, legitimada e reconhecida.

Ao assumir a gestão ou direção de uma escola, não é possível mensurar com total certeza, todos os problemas que podem surgir naquela comunidade. Via de regra, esses personagens não são preparados para mediar conflitos com as técnicas necessárias. Na grande maioria das vezes, quem recebe a delegação para o cargo de diretor e/ou gestor de um colégio é um professor cuja formação é pedagógica. Esses professores foram preparados, de fato, para lecionar e, ao assumirem esses postos, deveriam receber formação metodológica e preparação psicológica para mediar conflitos com técnicas valiosas que somam, resolvem e trazem leveza ao ambiente, que por muitas vezes, é hostil, agressivo e até mesmo perverso para os envolvidos e todos ao seu redor.

Segundo Freire (2005, p.119) ensinar exige saber escutar. “() a disponibilidade permanente por parte do sujeito que escuta para a abertura à fala do outro, ao gesto do outro, as diferenças do outro...” Também alerta que o diálogo não pode existir sem esperança e sem amor pelos outros indivíduos, devendo o mediador estar atento também ao sem voz.

Surge a importância da construção do diálogo, o saber dialogar, de abordar as pessoas para ouvir e compreender o que se diz. O diálogo não foi feito apenas para transmitir algo a alguém, mas para fazer com que algumas pessoas consigam entender qual o rumo certo e, para isto, é necessária a compreensão. É preciso que se entenda o que se ouviu, saber se direcionar e, ainda, respeitar a forma com quem está dialogando, deste modo, pode-se dizer que se inicia o primeiro passo para a construção para paz: o saber ouvir e dar atenção ao que se ouvir.

O diálogo, para Freire (2005), é uma relação horizontal, em que os sujeitos aprendem juntos, pois nenhum tem poder maior sobre o outro, esses sujeitos se ligam através da escuta.

Os motivos para os conflitos são variados, vão desde a insatisfação com o sistema educacional, quanto a problemas particulares que são trazidos para a escola, o que acaba por sobrecarregar os diretores/gestores que se vêm na condição de conciliadores nesses relacionamentos.

É certo que qualquer que seja o problema acaba por interferir no comportamento do profissional de qualquer função, mas no educador o problema toma uma proporção perigosa, pois há outros indivíduos e/ou crianças envolvidas. É nesse ponto que a comunidade escolar deve estar atenta e não deixar suas convicções pessoais sobreporem ao profissional.

A interferência do diretor/gestor deve ser imediata e pontual, porque na escola as notícias se propagam muito rápido, as decisões não podem ser adiadas, pois o que deve prevalecer no ambiente escolar é o compromisso assumido com os alunos e com suas famílias, que é a garantia de uma educação de qualidade. Há reclamações tanto dos professores quanto das famílias, cada lado se defende e acha que tem razão, porém, cabe ao gestor com muita justiça, mostrar a ambos que o conflito em si, já é um erro, que a paz é um benefício para todos e que o respeito deve estar acima de qualquer problema ou convicção pessoal, conforme nos ensina Barros, 2014.

IV. DISCIPLINA RESTAURATIVA: ESTABELEECER RELAÇÕES DE CUIDADO E DE LIMITES

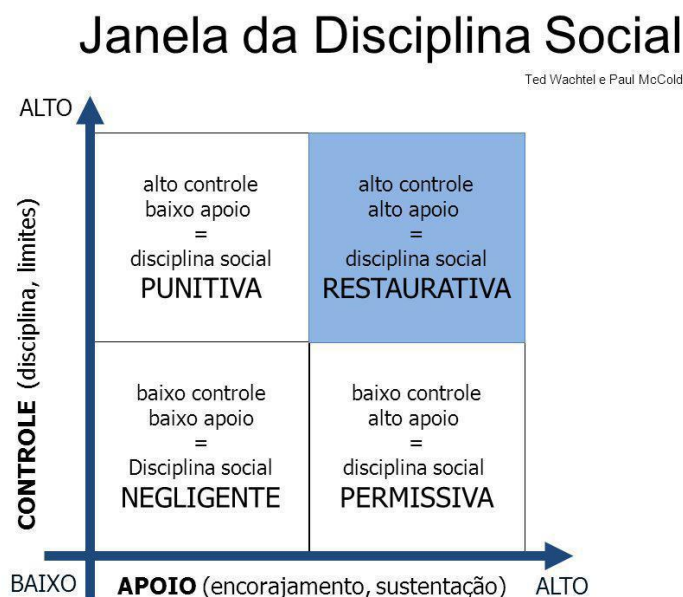
Conforme podemos ver no Guia Prático para Educadores, criado pelo Ministério Público de São Paulo, constatamos que na vida social todos precisam aprender a viver e a conviver orientados por normas e um dos desafios da educação é ensinar o “aprender a viver juntos”. Nesse contexto, a construção conjunta de normas desponta como um interessante diferencial na qualidade das relações comunitárias e escolares, pois é importante equilibrar espaços de convivência dos direitos e deveres, as possibilidades e os limites. Aprender a conviver é aprender a respeitar o direito do outro; aprender a ouvir o que o outro tem a dizer, mesmo que não concorde, é aprender a ter responsabilidade pelo que se faz aos outros e à comunidade.

Neste documento é importante observar a Janela da Disciplina Social de Watchel, que diz:

se uma criança ou um jovem for educado com baixo apoio e baixo controle, a disciplina será negligente; se a educação for com muito apoio e baixo controle, poderá haver permissividade; se a educação for com muito controle e baixo apoio, será uma educação punitiva. Nenhum desses modelos é ideal para a formação de uma pessoa; por isso, a disciplina ideal é a restaurativa, que combina o equilíbrio entre o controle e o apoio, pois assim, se sai dos radicalismos e dos extremos do apoio (permissividade) e do controle (punição).

A Janela da Disciplina Social é ainda ilustrada pela Figura 1.

Figura 1 – Janela da Disciplina Social



Fonte: Petronella Maria Boonen (2011)

A disciplina restaurativa tem por fim conscientizar jovens, fazendo-os pensar nos seus atos, mas sem a necessidade de coerção. Ao mediador cabe, por meio do diálogo, auxiliá-los para que compreendam e reflitam os danos que causaram. A disciplina restaurativa trabalha com três perguntas: quem foi prejudicado, que necessidade(s) essa(s) pessoa(s) tem e quem deve reparar o dano. Um dos objetivos é levar esses jovens não só a reflexão, mas a responsabilização e reparação do(s) dano(s) que provocaram ao outro.

Fato é que os métodos punitivos, ao menos no Brasil, não reduzem os maus comportamentos e o trabalho do mediador de conflitos com estes jovens não significa a negação do mal cometido, a permissibilidade ou não punibilidade.

A disciplina restaurativa desenvolve nos jovens habilidades para solucionar problemas, além de auxiliar no desenvolvimento do pensamento crítico.

Por vezes, muitas escolas têm em sua comunidade alunos com esse perfil e a disciplina restaurativa é uma excelente ferramenta para resgatar esses jovens para o convívio e aceitação do meio em que vivem.

Conforme prevê o Guia Prático para Educadores, do Conselho Nacional do Ministério Público, citado anteriormente: “As práticas restaurativas são ferramentas úteis que podem ser usadas nas escolas quando o conflito se intensificar ou se transformar em violência, sem necessariamente levarem em conta o tipo de infração ou transgressão praticada ou o perfil do autor do fato”.

O que se pode afirmar é que o diálogo é a mais antiga e excelente ferramenta para por fim aos conflitos. Quando este torna-se inviável, faz-se necessária a participação do mediador que, com as técnicas adequadas, consegue trazer consciência as partes do problema que as atinge e, até mesmo, as aprisiona, e, por muitas vezes, consegue restabelecer uma convivência saudável.

V. ESCOLA: REUNIÕES RESTAURATIVAS

Como já tratado, os conflitos fazem parte da condição humana e na comunidade escolar é muito comum. As crianças, ainda na fase inicial, encontram dificuldade em lidar com os conflitos pertinentes a infância que, para os adultos, são tão simples de resolver.

Estas crianças, quando tem a oportunidade de aprender que o conflito não tem o condão de trazer apenas malefício, passam a enxergá-lo sem medos. Aprendem que os problemas com seu coleguinha de turma, por exemplo, podem e devem ser resolvidos pelas elas mesmas. O que as torna mais seguras e sabedoras que um conflito não significa, por exemplo, o fim de uma amizade.

Logo, é de grande importância que professores, estagiários, inspetores e toda equipe escolar tenham conhecimento dos métodos, ferramentas e habilidades para gerenciar os conflitos, ensinado seus alunos a resoluçaná-los por eles mesmos, o que faz a comunidade escolar ainda mais sadia. Como reza a cartilha do Conselho Nacional do Ministério Público: “as reuniões restaurativas são ótimos meios de administração positiva dos conflitos, pois nelas são trabalhados e discutidos os sentimentos e as necessidades não atendidas de cada parte envolvida, levando à restauração das relações, além de permitir o desenvolvimento de diversos valores tais como a interconexão, a humildade, a fraternidade, o pertencimento, etc.”.

A presente cartilha, em sua página 55, diz que as escolas precisam contar com o seguinte:

Facilitadores

A escola precisa ter mediadores ou facilitadores, que podem ser professores, trabalhando como voluntários ou não, pessoas da comunidade, alunos, pais, entre outros. A escola pode montar uma equipe, com uma ou duas pessoas trabalhando em revezamento. Muitas escolas se utilizam hoje dos mediadores jovens, uma experiência rica que envolve os próprios alunos na atuação como mediadores.

Local

É preciso ter um local, ainda que pequeno e simples, para que os participantes tenham tranquilidade e a necessária privacidade para os diálogos.

Modo de solicitação

A escola deve ter um local para a solicitação das reuniões restaurativas. No local poderá haver um caderno no qual o estudante solicitará a realização de uma mediação ou círculo. Pode-se, ainda, adotar um baú de sugestões para que os alunos mais inibidos solicitem a reunião restaurativa.

Se o aluno vier encaminhado para a Direção da Escola por ato indisciplinar, a escola poderá oferecer-lhe uma reunião restaurativa, como alternativa à punição prevista nas regras disciplinares da escola.

Autorização dos responsáveis

É importante que os pais ou responsáveis autorizem os filhos a participar das mediações e dos círculos restaurativos. Esta autorização pode ser dada no momento da matrícula do filho na escola. A escola deve informar a comunidade escolar que está adotando formas alternativas de resolução de conflitos e deve explicar o que são as Mediações e os Círculos e como eles funcionam; quais os passos de funcionamento dessas dinâmicas; quais são os horários, dias e locais de funcionamento; e como uma pessoa pode solicitar uma Mediação ou um Círculo.

Por fim, é importante dizer que uma das principais habilidades do mediador/facilitador deve ser pautada no seu comprometimento com o trabalho que por muitas vezes, não é remunerado, incentivando a linguagem do “eu” nas reuniões restaurativas que fizer com os alunos, a empatia, a boa vontade, a caridade, o olhar atencioso, além de usar e incentivar a escuta ativa.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação de conflitos pode auxiliar as escolas, mas não deve ser tratada como ponto central de programas educacionais. Pode ser considerada uma estratégia para pôr fim aos conflitos escolares, entretanto, depende da sociedade em que é introduzida para obter

resultados ou não. Cada sociedade possui suas características e conflitos próprios, sendo necessária uma investigação extensa, por meio de pesquisa na escola/ano escolar/série para saber qual e como será a melhor atuação dos profissionais envolvidos.

Longe de soluções simples, constata-se que o passo principal para uma política pública que procure amenizar a violência escolar, deveria pertencer à alçada da educação. Alguns países têm na área judicial o nascimento de seus projetos, o que já aponta uma judicialização da educação. Porém, no Brasil torna-se pior, pois o programa para se amenizar as violências nas escolas é um projeto, via de regra, conjunto com as Secretarias de Segurança Pública. Em Petrópolis/RJ foi implementado um programa pioneiro de pacificação restaurativa chamado “Petrópolis da Paz” que aborda entre outras, a mediação escolar em escolas públicas do Município.

Acredita-se que a escola é um espaço privilegiado no que se refere à diversidade e que seria importante e necessário mais estudo para se compreender seus contextos.

Somente a partir de aprofundamento nas pesquisas, valorização dos profissionais da escola e formação, no sentido de compreender a realidade local e intervir junto à comunidade com projetos e soluções conjuntas, além do investimento na participação dos alunos e da comunidade nas decisões da escola, por meio de reuniões, grêmios estudantis, se poderia começar a pensar um projeto para amenização dos conflitos e da violência no ambiente escolar.

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. Há, portanto, dois tipos de escola: aquela que assume a existência de conflito e o transforma em oportunidade e aquela que nega a existência do conflito e, com toda a certeza, terá que lidar com a manifestação violenta do conflito, que é a tão conhecida violência escolar (CHRISPINO, 2007, p. 23).

Em torno do uso da mediação de conflitos, se deveria também contemplar programas de formação para profissionais da educação sobre conflitos e outras causas difusas que repercutem negativamente na convivência escolar, assim como sobre as estratégias mais apropriadas para sua prevenção e tratamento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. M. N. de. *Avaliação das concepções de violência no espaço escolar e a mediação de conflitos*, 2009. 189fl. Tese (Doutorado em Educação Brasileira) – Universidade Federal do Ceará. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/5893>

BARROS, G. L. Clautides. *O Papel do Gestor na Mediação das Relações no Contexto Escolar*, 2014 52fl. Monografia – Universidade de Brasília. Disponível em: http://bdm.unb.br/bitstream/10483/9994/1/2014_ClautidesLeiteGuimaraesBarros.pdf

BOONEN, Petronella Maria. *Justiça restaurativa e mediação*. Conselho da Comunidade Fortaleza, Ceará, 10 de novembro de 2011. Disponível em: <https://slideplayer.com.br/slide/1749365/>

BORGES, Benedito. *Gestão democrática da escola pública: perguntas e respostas*. Portal da Secretaria da Educação do Paraná, 2008. Disponível em: http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/producoes_pde/md_benedito_borges.pdf

BUSNELLO, Saul José. *Mediação como Forma Autocompositiva de Resolução de Conflitos no Brasil: Uma alternativa à Jurisdição Civil*, 2017. Disponível em: <https://www.univali.br/Lists/TrabalhosMestrado/Attachments/2143/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Saul%20Jos%C3%A9%20Busnello.pdf>

CHRISPINO, Álvaro. *Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação*. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, Jan./Mar., 2007

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. *Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas*. Guia Prático para Educadores. Brasília, DF – 2014,. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Comissoes/CSCCEAP/Di%C3%A1logos_e_Media%C3%A7%C3%A3o_de_Conflitos_nas_Escolas_-_Guia_Pr%C3%A1tico_para_Educadores.pdf

FREIRE, P. *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005, 2.^a edição;

JARES, X. R. *Educação e conflito*. Guia de educação para a convivência. Porto: Edições Asa, 2002;

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*, 2015. Comitê Gestor Nacional da conciliação;

<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/c276d2f56a76b701ca94df1ae0693f5b.pdf>

Manual de Referência. *Teoria da Mediação. Projeto Escola de Mediadores.*
http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/educacao/escola_de_mediadores_2002.pdf

MASSATARU, João Carlos; MERIGE, L. Sonia Regina. *Os desafios da escola pública paranense na perspectiva do professor*, 2014. Disponível em:
http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde/pdebusca/producoes_pde/2014/2014_uenp_gestao_artigo_joao_carlos_massataru.pdf

MENEZES, E. C. A. *Mediação de conflitos nas escolas públicas da diretoria de ensino região de Assis: estudo de caso centrado na função de professor mediador escolar e comunitário*, 2012. Dissertação de Mestrado. Programa de Mestrado Em Educação. Universidade do Oeste Paulista.

PIECHNICKI, Adriana. *A Contribuição dos Jogos Cooperativos na Mediação de Conflitos entre os Alunos do 6º ano no Ambiente Escolar*, 2016. Disponível em:
http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde/pdebusca/producoes_pde/2016/2016_artigo_edfis_uepg_adrianapiechnicki.pdf

POSSATO, B. C. O “Professor Mediador Escolar e Comunitário”: *uma mirada a partir do cotidiano escolar*, 2014. Tese de doutorado, Faculdade de Educação, Unicamp: Campinas, SP.

POSSATO, Beatriz Cristina et alii. *O Mediador de Conflitos Escolares: Experiências na América do Sul*, 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572016000200357#B1

RAMOS, Daniela Karine. *Conselho Escolar e Gestão Democrática: contribuições de uma formação para cidadania*. Nova Petrópolis: Ed. Nova Harmonia, 2014. Disponível em:
http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=36741-conselho-gestao-cidadania-pdf&Itemid=30192

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação Não - Violenta - Técnicas Para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais*. Editora Ágora, 2006.

SALES, L. M. M. & Alencar, E. C. O. (2004). Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. *Pensar*, 9 (9), 89-96.

SALES, M. de M. Lilia. *Mediação de Conflitos Escolares – Uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas*, 2004. Disponível em: <http://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/751/1613>

VEIGA, Lígia Correa Lustosa. *O papel do gestor escolar no processo de inclusão de alunos com necessidades educativas especiais*, 2014. Monografia - Universidade de Brasília. Disponível em: http://bdm.unb.br/bitstream/10483/9198/1/2014_LigiaCorreaLustosadaVeiga.pdf

