

DA CLASSIFICAÇÃO A DIVERSIDADE DO CONFLITO NA ESCOLA: UM ESTUDO ACERCA DA MEDIAÇÃO ESCOLAR.

Verônica Yasmim Santiago de Lima¹

RESUMO: A ocorrência dos conflitos na escola vem aumentando bastante nestas últimas décadas, trazendo enorme preocupação com respeito às conseqüências derivadas dela. Muitas são as estratégias utilizadas nesse sentido, dentre elas a mediação escolar, na busca constante de redução dos conflitos, melhoria da qualidade no convívio escolar e diminuição do abandono escolar gerado pelos conflitos na escola. Muitas pesquisas sobre conflito escolar têm sido desenvolvidas, porém de forma bastante concentrada, dando ênfase nos processos que geram o fenômeno do conflito entre alunos e alunos, e entre professores e alunos. Neste sentido são poucas as pesquisas, especificamente, em áreas da mediação, observando-se que suas contribuições são imprescindíveis para não ocorrência dos conflitos. Neste artigo, inicialmente são apresentados os conceitos de conflito e conflito na escola, alavancados pelos teóricos voltados ao estudo da mediação de conflitos escolares, tais como: Crispino (2007); Azevedo; Ortega (2002); Em seguida, são discutidas as diversidades dos conflitos e sua classificação e, com base na estruturação dessa metodologia, buscou-se sua validação nos estudos já desenvolvidos sobre o tema, identificando como os conflitos podem gerar a evasão e como a mediação pode contribuir para que isso não ocorra.

Palavras-chave: conflitos, mediação escolar, abandono escolar, diversidades dos conflitos.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as escolas públicas da Educação Básica estão se deparando com dificuldades ocorridas pelas suas respectivas condutas, executadas pelos sujeitos que a integram sejam eles, seus professores, funcionários e alunos. Diante disto vem ocorrendo o fenômeno do conflito que abalam constantemente seus interiores.

De acordo com o Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI (1998), é importante ressaltar que a convivência escolar será um dos grandes desafios deste século. Com base na Lei Federal nº 9.394 de 20/12/1996, entende-se que o processo de formação de profissionais para a Educação Básica tem como finalidade a preparação destes para o atendimento “dos objetivos dos diferentes níveis e modalidades de ensino” e “às características de cada fase do desenvolvimento do educando”, fundamentado na associação entre teorias e práticas (art. 61). (BRASIL, 1996 In Leite).

A escola oferece um ambiente propício à socialização e, conseqüentemente, favorável ao desenvolvimento de emoções, afeições e anseios, que provocam em certas ocasiões conflitos, em que o diálogo, recurso empregado para a resolução de conflitos deve-se fazer presente.

¹ Graduanda do 3º período do curso de pedagogia na Universidade do Estado do Rio grande do Norte-UERN, bolsista PIBIC, veronicayasmimsantiago@hotmail.com .

O mau uso da autoridade, incapacidade, mal entendidos, interpretações precipitadas, desrespeito, preconceito, confrontos internos e externos, problemas na família, injustiça, falta de motivação e desequilíbrio emocional são os vários comportamentos que ocasionam a diversidade dos conflitos na escola.

Estudos mostram que o termo “mediação de conflitos” disseminou-se a partir da década de 60, nos Estados Unidos, oferecendo-se como um meio em que há tempos o homem vem empregando, consistir na intervenção de uma terceira pessoa para amparar na negociação de interesses, no entanto, não existia a intencionalidade nessa ação. Este método é muito comum no Direito, já que junto com a arbitragem e a conciliação, tornou-se uma forma alternativa de resolver impasses, em que os envolvidos chegam a um acordo mútuo que satisfaça suas necessidades (SOUSA, SILVA, 2006, p.1).

Segundo Aquino (1996, In Leite), “há muito, os conflitos deixaram de ser um evento esporádico e particular no cotidiano das escolas brasileiras para se tornarem, talvez, um dos maiores obstáculos pedagógicos dos dias atuais”.

Além disso, no Brasil não há uma legislação que ampare e regule a prática da mediação, mas de tal modo, é uma pratica muito empregada nos diversos campos em que se faz necessária, entre elas pode-se fazer referência a escola. A mediação de conflitos na escola anseia colaborar para um convívio mais sadio, para o desenvolvimento da cidadania e enfrentamento da violência, já que são os próprios envolvidos no conflito que buscam meios de superá-lo, métodos que a um determinado prazo, seja ele, longo ou curto, permite a concepção da cultura da paz nas escolas.

Espera-se que o processo de mediação de conflitos possa viabilizar o diálogo construtivo e a negociação de tomada de decisões, visando relações interpessoais confortáveis na convivência escolar. Assim, essa proposta apresenta-se à escola como uma alternativa democrática para prevenir situações em torno dos diversos tipos de conflitos.

Isso ocorre na medida em que são disponibilizados aos agentes do conflito momentos e locais adequados para, com auxílio do mediador, buscarem por meio do diálogo e do respeito uma solução plausível às necessidades dos envolvidos. A mediação é um procedimento de subsídio em circunstâncias de crise e consistir em ser utilizada para o conflito, de resolução provisória, entretanto sua execução, na cultura escolar, solicita uma interferência precisa, a respeito de conflitos que não se

resolvam espontaneamente, é necessária a participação do poder público. Assim seu papel é prevenir que tais conflitos cresçam e transformem-se em atos de violência.

No entanto, existe o problema em classificar a distinção do fenômeno em termos locais, que pode ser conferido às ações dispersas do poder público na coleta de informações e à ausência de mecanismos de registros, verificação e avaliação das ocorrências.

Considerando que a diversidade pode ser uma das principais fontes de conflito nas escolas, situação que se agrava cada vez mais devido à ausência de informação e capacitação de alternativas para solucionar os conflitos, assim como falta de competência para conviver com as diferenças atuais em nossa sociedade, nota-se que a escola deve depositar as finalidades pedagógicas para enfrentar o conflito.

Portanto, percebe-se um quadro preocupante para todo o sistema educacional. Professores se ausentando das aulas com licença médica devido ao stress ou mudando de profissão; alunos sofrendo com a troca constante de professores; baixos índices de aprendizagem. Essas idéias permitem relacionar a questão do fenômeno “conflito escolar” não só às questões atuais levantadas, mas também apontar para uma pesquisa no qual se priorize a relação existente entre os conflitos e o fracasso escolar, pois o problema afeta alunos, professores e o processo de ensino na sua totalidade e tem se constituído em um entrave para o aprimoramento da educação.

Partimos dos questionamentos dos quais foram por nos instigados na análise manifestada. Cabe-nos então perguntar: Como esta organizada a escola? Que formação ela oferece? Qual sua relação com a comunidade ao seu redor? Como está estabelecida a relação professor-aluno? Como o fenômeno dos conflitos se instaura na escola? Quais influências para ocorrência da diversidade dos conflitos? Como a mediação pode contribuir na resolução dos conflitos?

Para responder essas questões utilizaremos como base teórica para nossos estudos os autores, como por exemplo, AQUINO (1996), AZEVEDO (2002), CHRISPINO; CHRISPINO, (2002), FREIRE (2003), LEITE (2008), MORGADO; OLIVEIRA (2009), SOUSA; SILVA (2006).

Após análise dos dados nos surge à hipótese de estudo, de que os conflitos na escola ocorrem de diversas maneiras, que os profissionais da educação possuem a função de mediar esses conflitos, e que esses conflitos encontram-se vinculados a abordagens psicológicas e sociológicas que influenciaram seus professores formadores e conseqüentemente a sua mediação.

Temos por objetivos compreender a atuação da mediação em espaços escolares a partir das concepções de conflito, é oferecer ao espaço escolar, meios e alternativas para evitar que situações difíceis do dia-a-dia se desenvolvam e alcancem um nível maior de violência, analisar a função social da escola; Investigar a necessidade e a influencia da mediação; Identificar os papéis atribuídos á Educação e a sociedade para contribuir com a formação humana; Observar e compreender como se dá a aquisição da melhoria do convívio no âmbito escolar.

Inicialmente a metodologia utilizada foi composta por um levantamento bibliográfico sobre o tema, com a finalidade de delimitar o objeto de estudo. Em seguida utilizamos as pesquisas (bibliográfica e documental).

Por fim, observa-se um sistema educacional que não demonstra uma prática sistemática para resolução dos conflitos, reprova sistematicamente, fazendo com que grande parte dos alunos abandone a escola antes de completar a Educação Básica ou mesmo levando um tempo maior para sua conclusão. Professores desestimulados e alunos com sua alta estima afetada.

1. Do conflito ao conflito na escola: uma análise por meio da mediação

Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos nos que vivemos em sociedade possuímos a experiência do conflito.

Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender, casar/não casar etc.) ou interpessoal, sobre o qual nos deteremos. São exemplos de conflito interpessoal a briga de vizinhos, a separação familiar, a guerra e o desentendimento entre alunos. (CHRISPINO; CHRISPINO, 2002 In Chrispino).

O conflito é um fenômeno que ocorre em contradição entre pessoas ou grupos, podem apresentar como conseqüência a violência verbal ou física; confronto de autoridade; discordância de idéias, emoções, interesses entre diferentes pessoas ou grupos; obstinação vivida no interior de determinado individuo em meio ao seu conhecimento e os saberes novos, quer entre as suas vontades e os indispensáveis exteriores.

Numa adaptação de Redorta (2004, p. 33 In Chrispino), grandes exemplos de conflito nos conhecidos movimentos de rompimento de paradigmas:

AUTOR	TIPO DE CONFLITO	PROCESSO RESULTANTE	SÍNTESE
Freud	Conflito entre o desejo e a proibição	Repressão e defesa	Luta pelo dever
Darwin	Conflito entre o sujeito e o meio	Diferenciação e adaptação	Luta por existir
Marx	Conflito entre classes sociais	Estratificação social hierarquia	Luta pela igualdade
Piaget	Conflito nas decisões e experiências	Aprendizagem Resolução de problemas	Luta por ser

O conflito, consistir em um componente sócio-histórico da atividade humana, desempenhado contradições diversas de idéias e interesses e de aspirações. Ao conceituar conflito como a conseqüência da contradição de opiniões ou interesses, precisamos aguardar que, na escola, a desarmonia de idéias entre alunos e professores, entre alunos e entre os professores consistir em uma causa prática de conflitos. Um conflito criado pela diferença de conceito ou pelo valor diferente que se dá ao mesmo ato. Professores e alunos apresentam importâncias diversas a uma mesma prática e reagem variavelmente a mesma ação, isto é o corresponde ao termo conflito. De acordo com a história a escola está habituada a lidar com um modelo de aluno, ela proporciona as normas e solicita dos alunos ajuste espontâneo.

O conflito é inevitável e não se devem suprimir seus motivos, até porque ele possui inúmeras vantagens dificilmente percebidas por aqueles que vêem nele algo a ser evitado: ajuda a regular as relações sociais; ensina a ver o mundo pela perspectiva do outro; permite o reconhecimento das diferenças, que não são ameaça, mas resultado natural de uma situação em que há recursos escassos; ajuda a definir as identidades das partes que defendem suas posições; permite perceber que o outro possui uma percepção diferente; racionaliza as estratégias de competência e de cooperação; ensina que a controvérsia é uma oportunidade de crescimento e de amadurecimento social (CHRISPINO, 2008, p. 18).

Ainda que o conceito de conflito seja tomado por um reflexo negativo, o fato é que possui ainda algo de positivo no mesmo. Temos que analisar que, se por um lado o conflito instigar a dúvida, evitar à cooperação, torna-se perturbador nas relações interpessoais em seu caráter negativo, por este sentido, o conflito consistir em ser adquirido como uma ação competente de causar mudanças. Acerca desta experiência do conflito e da precisão da sua resolução de modo objetivo na escola os professores atentam, nesse período, uma ocasião de mudança, de desenvolver e de poder acrescentar a sua condição de inclusão e motivação.

Os programas de resolução de conflitos partilham princípios básicos. O conflito é tomado como uma dimensão natural e inevitável da existência

humana que, se for conduzido eficazmente, pode constituir uma importante experiência de desenvolvimento pessoal. A aprendizagem de competências de resolução de problemas deve, assim, constituir uma oportunidade para os indivíduos construírem soluções mais positivas e mais pacíficas para os seus conflitos (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 43).

Até mesmo, somos capazes de diferenciar que, o conflito por si só não é violento, o modo de resolvê-lo ou de manifestar o conflito que é capaz tornar-se violento. Ainda que a violência expresse o resultado do conflito que parte muitas vezes da competitividade, da intensificação de oposições sejam elas de idéias ou de interesses, sempre existe em seu ponto positivo, nele é constituído por fatores que acarretam mudanças construtivas. A esse respeito Ortega, (2002:143 in Sousa; Silva), afirma que:

O conflito emerge em toda situação social em que se compartilham espaços, atividades, normas e sistemas de poder e a escola obrigatória é um deles. Um conflito não é necessariamente um fenômeno da violência, embora, em muitas ocasiões, quando não abordado de forma adequada, pode chegar a deteriorar o clima de convivência pacífica e gerar uma violência multiforme na qual é difícil reconhecer a origem e a natureza do problema.

2. Diversidade de conflito na escola: classificação de conflito

Na atuação dos regulamentos escolares ou provenientes das relações que abrangem os sujeitos da comunidade educacional, é que decorrem os conflitos educacionais. Contudo, poderíamos assinalar os que procedem dos estágios abusivos de autoridade, dos que se originam das disputas particulares, dos que procedem de extremismos, etc. dos conflitos na totalidade da escola. Partindo, do campo dos conflitos educacionais, nesse sentido, relacionaremos ao que titularemos de conflitos escolares, por ocorrerem no espaço escolar ou com seus indivíduos.

Segundo Redorta (2004, p. 95 In Chrispino), classificar é uma forma de dar sentido. A classificação costuma ser hierárquica e permite estabelecer relações de pertencimento. Ao classificar definimos, e ao defini-lo, tomamos uma decisão a respeito da essência de algo.

O conflito possuiu diversas definições como visto no ponto anterior deste trabalho, podemos ter enumeras perspectivas, de acordo com os múltiplos olhares com que é instigado. Com tese, a esta asserção às significações referidas por Costa & Matos (2007, p. 75), a saber: *O conflito resulta de uma percepção divergente de interesses, visões ou objectivos* (Deutsh, 1973); *de preferências opostas* (Carneval & Pruit, 1992); *da crença de que os objectivos actuais das partes envolvidas não*

podem ser atingidos em simultâneo (Rubin, Pruitt & Kim, 1994); é um processo que começa quando um dos elementos percebe que o outro frustrou, ou está prestes a frustrar o seu objectivo, preocupação, ideia (...) (Sanson & Bretherton, 2001).

Para Moore (1998, p. 62 In Chrispino), os conflitos podem ser classificados em **estruturais** “*Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo*”, de **valor** “*Critérios diferentes para avaliar idéias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente*”, de **relacionamento** “*Emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo*”, de **interesse** “*Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos*” e **quanto aos dados** “*Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes*”.

A particularidade escolar ou do sistema educacional beneficiam-se deste tipo de classificação, por se limitarem a um campo conhecido, com categorias constantes (alunos, professores, técnicos e comunidade) e constituídas por rotinas (currículo, horários, espaços físicos etc). Deste modo, lidar com o conflito escolar ou educacional é que confinará na variação do conflito como ferramenta de desenvolvimento ou que será tomado como um problema que deva ser minimizando como iremos ver mais adiante no próximo tópico deste trabalho.

Como conflitos educacionais ou entre membros da comunidade educacional, Martinez Zampa (2005, p. 30-31 In Chrispino) enumera 4 tipos diferentes: Conflito em torno da **pluralidade de pertencimento**: *surge quando o docente faz parte de diferentes estabelecimentos de ensino ou mesmo de níveis diferentes de ensino.* Conflitos para definir o **projeto institucional**: *surge porque a construção do projeto educacional favorece a manifestação de diferentes posições quanto a objetivos, procedimentos e exigências no estabelecimento escolar.* Conflito para **operacionalizar o projeto educativo**: *surge porque, no momento de executar o projeto institucional, surgem divergências nos âmbitos de planejamento, execução e avaliação, levando a direção a lançar mão de processos de coalizão, adesões, etc.* Conflito entre as **autoridades formal e funcional**: *surge quando não há*

coincidência entre a figura da autoridade formal (diretor) e da autoridade funcional (líder situacional).

No período em que ressaltamos o conflito na escola, pretendemos disponibilizar a escola uma compreensão a experiência do conflito e a sua tendência de reagir positivamente a ele, convertendo em oportunidade, conseqüentemente nos oferecendo o exercício de convivência pacífica, a não invasão gerada pela violência e a gestão do conflito.

3. Mediação em contexto escolar

O crescimento das sociedades nas últimas décadas propiciou a aquisição dos direitos humanos, que por eles foi elevado o grau de conflitualidade entre os indivíduos das sociedades que os instituirão como forma de legitimar a justiça, em decorrência do reconhecimento dos direitos, tal aumento circunstancial levou as ações pela garantia dos direitos do cidadão. Com isso, a mediação se manifestou como uma área favorável à busca de novas formas de promover a justiça, mais imediata e com uma maior participação de seus sujeitos.

A Resolução de Conflitos na Educação torna-se um modelo que instrui diversos padrões de mediação, da qual possui funções culturais expressivas, ou se constitui de uma variedade de procedimentos, de técnicas e competências que auxiliam na prevenção, na regência do conflito de forma construtiva e na deliberação pacífica no conflito individual, interpessoal e institucional.

Segundo Chrispino (2004:23): “Mediação de conflito o procedimento no qual os participantes, com a assistência de uma pessoa imparcial – o mediador –, colocam as questões em disputa com o objetivo de desenvolver opções, considerar alternativas e chegar a um acordo que seja mutuamente aceitável”.

A mediação é uma prática que consiste em ser apropriada na resolução de conflitos que se instauram e manifestam-se nas escolas. O conflito não é uma inovação ou uma condição não habitual. Existe conflito, onde existem pessoas. Para a iniciação da mediação de conflito no universo escolar é necessário que seus agentes admitam que existam conflitos e que estes carecem de tratamento e que devem ser superados possibilitando a escola a melhoria do convívio escolar e o cumprimento de suas 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 por violência escolar (CHRISPINO, 2007, p. 23).

Quando o conflito torna-se preocupação e objeto de estudo da escola, surge à ação de análise, onde aprender e trabalhar com essa realidade se faz necessária para compreensão e resolução do conflito. Existem suas particularidades, são poucas as instituições de ensino que encaram essa realidade e procuram transformá-la em oportunidade, essas escolas possuem as seguintes características: o diálogo é constante, objetivando escutar as diferenças para melhor deliberarem; são aquelas onde a prática da explicitação do pensamento é impulsionado, objetivando o aprendizado da exposição das idéias e da comunicação ativa.

Soluções alternativas para os diversos exemplos de conflito no campo das idéias, das ideologias, do poder, da posse, das diferenças de toda ordem; onde as regras e aquilo que é exigido do aluno nunca estão no campo do subjetivo ou do entendimento tácito: estão explícitos, falados e discutidos. Em síntese, devemos ser explícitos naquilo que esperamos dos estudantes e naquilo que nos propomos a fazer (CHRISPINO, 2007, p. 23).

Nos casos que a resolução do conflito se dá de forma minuciosa em que as partes envolvidas não se dão conta, não são capazes de resolver e que não há auxílio de um profissional especializado, a mediação é considerada tardia e talvez ineficaz. Perante a isso, acredita-se que o processo de mediação de conflitos devem ser geridos de forma precoce para que hipóteses como essas não ocorram, a mediação deve ser levada como uma ação de pacificação, de construção de valores, e de um ambiente em que se possa conviver sem traumas e perdas irreparáveis ocasionados muitas vezes pelo conflito mau solucionado.

A resolução dos conflitos obriga a análise de técnicas de resolução desses mesmos conflitos, pelo que se realiza uma análise comparativa entre negociação e mediação. Tal análise conduz ao determinar da importância destes procedimentos, aliados a técnicas de escuta activa, habilidades cognitivas, e assertividade (AZEVEDO, 2002, p. 2).

Na definição acima, compete à mediação possibilitar que o conflito se resolva e que dele derive uma experiência positiva para as partes nelas envolvidas. Entretanto há semelhanças entre negociação e mediação que devem ser analisadas, no que diz respeito também às habilidades ou instrumentos necessários para a sua realização.

Em síntese, nas escolas a mediação deve ser empregada junto às diversas áreas que competem à convivência escolar e em sua conformidade educacional. A

prática da mediação determina a implementação de projetos que estejam ajustados com a aprendizagem dos seus sujeitos.

O sucesso de um projecto de mediação na escola depende do envolvimento de todos os “actores” do contexto escolar. A escola deve desenvolver um contexto de significação congruente com a mediação. De pouco servirá que as crianças e os jovens estudantes sejam sensibilizados e treinados para uma cultura de diálogo, de escuta e de pacificação das relações interpessoais, se o discurso de educadores e docentes for incoerente com esta postura (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 50).

Na mediação a solução do problema provoca sempre a existência de uma pessoa neutra ao conflito que apresentará o papel de promover a assimilação e a resolução do conflito. Este processo tem carácter formal, pois instiga todo um conjunto de ações que permite ser organizadas.

A mediação é um processo flexível, de carácter voluntário e confidencial, conduzido por um terceiro imparcial – o mediador – que promove a aproximação entre as partes em litígio e que as apóia na tentativa de encontrar um acordo que permita pôr termo ao conflito. Abordar as disputas escolares através da mediação origina um contexto onde o conflito é encarado como natural, o que permite protagonismo aos intervenientes, enquanto que os valores da solidariedade, tolerância e igualdade são estimulados (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 43)..

Portanto, compete à mediação assegurar a prática que abrange variações no âmbito escolar, essas transformações podem ser inovadoras, na acepção em que procuram alterar as composições da resolução de conflitos, ou podem ser irreparáveis, quando desconhecem os estágios construtivos da escola ao modificá-los completamente. Por fim, espera-se que a mediação escolar, ao invés de extinguir o autoritarismo dos procedimentos utilizados pela escola na resolução de conflitos, possa fornecer uma reflexão de como esses métodos são empregados e adicionar práticas que tornem comuns nas decisões adotadas nesse campo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O quadro Educacional encontra-se abalado por um período em que a conflitualidade social intervém na atuação pedagógica no espaço escolar, precisamos da cooperação de seus sujeitos, que se unam, juntem esforços, e ofereçam resultados satisfatórios em relação aos métodos pelos os quais venha estabelecer e motivar a relação, a colaboração entre os professores, funcionários e alunos. Todos comprometidos em restabelecer a qualidade da relação pedagógica e educativa.

Deste modo, para abolir ou ponderar o conflito na escola é indispensável um currículo preparado e apto a gerir o estudante à variação de ações pelo campo do saber e de aptidões ajustados com os litígios sociais.

Isso ocorrerá no alcance em que os autores do conflito ocasiões e ambientes adequados para, com assistência do mediador, atentarem por meio da escuta ativa e da consideração uma resolução possível aos interesses dos sujeitos. Contudo, quando a mediação não ocorre compete aos envolvidos no conflito, nessa ocasião turbulência psicoemocional, encontrar em meio dessas circunstâncias uma alternativa levando em consideração a subjetividade de seus envolvidos, trará inúmeros fatores que possam impedir a mediação e suscitar violências verbais, psicológicas e físicas, manifestando representações de violência banal. De tal modo, no tempo adequado, quando incide a mediação no conflito, por alguém preparado, essa condição tende a suaviza e achar ferramentas de tornar a convivência harmoniosa e colaborativa, impedindo deste modo a violência.

Logo, crendo que o parecer proposto, permita oferecer para a constituição de usos e modos em que diálogo e a escuta esteja sempre presente colaborando nas ações de respeito entre os alunos das escolas, na aquisição de subsídios que possibilitem a realização da mediação de conflitos como um complemento da prática pedagógica e institucional, prática que ultrapassa as punitivas descobertas na totalidade escolar, como intimidações e expulsões.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

AQUINO, Julio Groppa (organizador). **Indisciplina na escola** – alternativas teóricas e práticas, 4. Ed. São Paulo: Summus Editorial, 1996.

AZEVEDO, M. J. Lobato; **Mediação de conflitos**; _____

COSTA, Maria Emília; MATOS, Paula Mena (2007). **Abordagem Sistêmica do Conflito**, Lisboa: Universidade Aberta.

CHRISPINO, A.; CHRISPINO, R. S. P. **Políticas educacionais de redução da violência: mediação do conflito escolar**. São Paulo: Editora Biruta, 2002.

CHRISPINO, A. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia. Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Editora Paz e Terra, São Paulo, 2005.

GRINSPUN, Mirian P. Sabrosa. Zippin (org). **A Orientação Educacional: Conflito de Paradigmas e Alternativas para a escola**. São Paulo: Cortez, 2002.

LEITE, Célio Rodrigues. **Convivência Escolar: a Questão dos Conflitos Entre Alunos e Professores e Alunos**. pp.2587-2598.

MARQUES, Luís & Cunha, Pedro. **“Estilos de Gestão de Conflito em Contexto Escolar**.

MORGADO, Catarina.; OLIVEIRA, Isabel. **Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade**. Exedra, 2009.

ORTEGA, R.; DEL REY, R. **Estratégias educativas para a prevenção da violência**. Brasília, DF: UNESCO: UCB, 2002.

SAES, Décio Azevedo Marques de et ALVES, Maria Leila. **Conflitos sociais e conflitos funcionais na escola pública**. Anais do 8º Seminário Estadual da ANPAE. Política e Administração da Educação: teorias e práticas.. Sorocaba/SP: UNISO, 2003.

SOUSA, Maria das Graças M.; SILVA, VÍVIAN, Farias. **Mediação de conflitos na escola**. Taguatinga-DF, 2006.

VIAL, Monique. Um desafio à democratização do ensino: o fracasso escolar. In: Zaia Brandão (org.) **Democratização do ensino: meta ou mito?** 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Francisco Alves, 1987,