

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA: UMA REALIDADE A SER CONSTRUÍDA

Maria Preis Welter¹
Márcia Bruxel Schlikmann²
Fabino Novak³
Vanessa Mueller⁴
Marileide Ripplinger⁵
Simara Vargas⁶

RESUMO: O presente artigo é resultado de leitura, pesquisa e estudo desenvolvido no grupo de pesquisa Mediação de conflitos na escola, do curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. Acredita-se que os conflitos perpassam os muros da escola e a mediação é um grande desafio para a escola contemporânea. O artigo objetiva dialogar sobre conflitos escolares e a mediação pelos autores que compõem a comunidade escolar, com intuito de promover resoluções positivas. Assim, aborda a dimensão positiva do conflito no âmbito escolar para a evolução pessoal e no processo de aprendizagem, bem como as consequências da falta de um projeto bem elaborado e o trabalho cotidiano na resolução dos conflitos. Pois, o conflito pode ser natural na convivência humana, considerando cada ser humano como um sujeito único ou, ainda, pode ter conotação de intolerância, violência. Porém, aposta-se na escola, como uma instituição educadora, capaz de contribuir na mediação dos conflitos e na promoção da cultura de paz.

Palavras chave: Conflitos; Mediação; Escola.

ABSTRACT: The present article is a result of reading, research and study developed in the research group Mediation of conflicts in school, of the course of Pedagogy of the University Center FAI. Conflicts are believed to permeate the school walls and mediation is a major challenge for the contemporary school. The article aims to discuss school conflicts and mediation by the authors that make up the school community, in order to promote positive resolutions. Thus, it addresses the positive dimension of conflict in the school context for personal evolution and in the learning process, as well as the consequences of the lack of a well-designed project and the daily work in conflict resolution. For conflict can be natural in human coexistence, considering every human being as a single subject or, moreover, may connote intolerance, violence. However, it bets on the school, as an educating institution, able to contribute in the mediation of the conflicts and in the promotion of the culture of peace.

Keywords: Conflicts; Mediation; School.

¹ Professora e Coordenadora do curso de Pedagogia do Centro Universitário – FAI de Itapiranga-SC, E-mail: pedagogia@seifai.edu.br

² Professora e diretora da rede municipal do município de Itapiranga, SC, E-mail: marciabruxelschlickmann@hotmail.com

³ Acadêmico e monitor do curso de Pedagogia FAI – E-mail: fabianonovak3gmail.com

⁴ Acadêmica e bolsista do PIC FAI do curso de Pedagogia FAI – E-mail: muellervanessa2016@otlook.com

⁵ Acadêmica do curso de Pedagogia FAI - E-mail: Marileidelkunrath@yahoo.com.br

⁶ Egressa do curso de Pedagogia FAI – E-mail: simaraitap@hotmail.com

INTRODUÇÃO

O ser humano desenvolve suas habilidades e competências na convivência com os outros, e nesta surgem os conflitos. Nesta vertente, vivemos num país com ampla diversidade racial, religiosa, social entre outras, desencadeando, muitas vezes, a intolerância, gerando conflitos. Da mesma forma, no ambiente escolar também ocorrem diversos conflitos entre alunos, professores, alunos e professores, funcionários, professores e famílias, sejam eles agressões verbais e, por vezes, agressões físicas.

Porém, aposta-se na escola, como uma instituição educadora, capaz de contribuir na mediação dos conflitos e na promoção da cultura de paz.

Para tanto, faz-se necessário a formação inicial e continuada dos profissionais da educação, não somente para mediar conteúdos e conhecimentos, mas também e, essencialmente, no âmbito geral, para compreender como e por quê os conflitos ocorrem e atuar na mediação. Pois acredita-se que a escola, além de abordar os conteúdos científicos, tem como função social o desenvolvimento integral do ser humano, assim, estará corroborando na educação para o respeito à diversidade e a cultura da paz.

Contudo, acredita-se que os conflitos perpassam os muros da escola e a mediação, como uma prática restaurativa, é um grande desafio para a escola contemporânea. Da mesma forma, a mediação poderia contribuir para minimizar os conflitos na escola e na sociedade.

O artigo busca dialogar sobre conflitos escolares e a mediação pelos autores que compõem a comunidade escolar, com intuito de promover resoluções positivas.

DESENVOLVIMENTO

CONFLITOS: EVOLUÇÃO E APRENDIZAGEM X INTOLERÂNCIA E VIOLÊNCIA

O conflito, assim como em tempos mais remotos, é ainda hoje frequente nas escolas e na comunidade em geral, perpassando crianças, adolescentes, jovens e adultos. Também se considera que o conflito é inerente ao ser humano, é algo natural no convívio, seja nas escolas ou em outras instituições.

Porém, o conflito é bom no momento em que desestabiliza provocando questionamento a respeito daquilo que é melhor, ou seja, de uma resolução visando sair do conflito positivamente. Dessa forma pode se tornar relevante na aprendizagem e na evolução humana. Contudo, pode ser negativo quando para tal conflito não se encontra uma solução

saudável e a intolerância, a violência e a agressão é utilizada no lugar do diálogo (VINHA et al, 2011).

Já Chrispiano (2002, p. 16) define conflito como:

toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitamos pela maturidade, continuamos a viver com o conflito intrapessoal ou interpessoal [...]. São exemplos destes a briga de vizinhos, a separação familiar, as guerras, o desentendimento entre alunos.

Fica notório através dos meios de comunicação o grande aumento nos índices de violência envolvendo jovens, o que é motivo de alarmante preocupação, visto que os problemas e a condução da vida de cada pessoa deveria ser mediado pelo respeito e pela justiça, e não pela ignorância e a violência. Desta forma, o índice de mortalidade de adolescentes, que vem crescendo ultimamente, também preocupa e demonstra a violência que prevalece no país, muitos não chegam nem a fase adulta.

Da mesma forma, o fenômeno da violência vem se tornando um grande desafio para as escolas. “O aumento da violência e dos conflitos também tem sido identificado nas instituições educativas” (VINHA et al, 2011, p. 266), os alunos geralmente optam pela resolução de seus conflitos com colegas através da agressão, verbal ou física. Este é o reflexo de uma sociedade altamente preconceituosa, marcada pela desigualdade social, reforçando a intolerância, o desrespeito e os atos de violência.

Chrispiano (2007, p. 16) aponta algumas causas para conflitos na escola:

Com a massificação, trouxemos para o mesmo espaço alunos com diferentes vivências, expectativas, sonhos, valores, culturas e com diferentes hábitos, mas a escola permaneceu a mesma! Parece óbvio que este conjunto de diferenças é causador de conflitos que, quando não trabalhados, provocam uma manifestação violenta. Eis, na nossa avaliação, a causa primordial da violência escolar.

E os professores, em sua maioria, não se sentem preparados para mediar os conflitos de maneira saudável, levando os alunos a não compreender que o diálogo respeitoso é a melhor forma de solucionar para que nem uma das partes saia machucada.

Escolas que trabalham numa perspectiva construtivista encaram os conflitos como naturais, necessários ao desenvolvimento da criança, assumindo parte importante do currículo e não sendo considerados apenas problemas que precisam ser administrados. São vistos como excelentes oportunidades de para se trabalhar regras e valores por indicarem o que a criança precisa aprender (VINHA et al, 2011, p. 271).

Conforme destacado pelo autor, fica claro que a situação conflituosa merece atenção especial, por não poder passar despercebida e futuramente tornar-se um problema, e sim se tornar uma conduta respeitosa e harmoniosa mediada pelo professor, para os alunos.

O autor ainda enfatiza que vários métodos utilizados pelos professores não dão um resultado coerente com a educação voltada para a ética e o respeito que necessita ser pauta principal em uma instituição de ensino, ou até mesmo, não solucionam a situação conflituosa, vindo a prejudicar direta ou indiretamente as partes envolvidas. O professor acaba se sentindo despreparado para mediar conflitos, tanto de aluno para aluno, quanto de aluno para professor.

Também é importante ressaltar que a fragilidade pedagógica e organizacional, bem como a falta de projetos que atentem práticas restaurativas, são grandes dificultadores para a mediação dos conflitos na escola. Porém é fundamental construir um clima de paz na escola, que precisa refletir à sociedade.

Já Vicentin (2011) afirma que diversas situações de conflitos entre pessoas ocorrem em nosso meio quase que diariamente, essas situações podem ocorrer tanto na família, no trabalho e nas mais diversas situações. Qualquer o tipo de contato com pessoas está sujeito e exposta a enfrentar conflitos, pois cada pessoa tem seu ponto de vista e não pensam de maneira igual.

Mas para resolver estes conflitos, as pessoas precisam estar de bem consigo mesmas e também entender a opinião do próximo, e estar bem com a convivência. A maneira de resolver esses conflitos pode fazer com que ocorra um distanciamento entre pelo menos uma parte dos envolvidos no conflito.

Na convivência diária com a pessoa que tende a agressividade está condição é comum, já que os conflitos interpessoais como já citamos fazem parte da natureza humana e das diferenças das pessoas. Sendo assim, as pessoas que tendem a resolver suas diferenças com outras pessoas de forma agressiva ou violenta normalmente são rejeitas pelo entorno social e até mesmo pelas pessoas mais íntimas, como os familiares (VICENTIN, 2011, p. 237)

Por outro lado, com a autoestima não muito boa e a dificuldade de demonstrar sentimentos sem ofender o outro, ou com a raiva intensificada, pode assim retratar um estilo agressivo.

Quando uma pessoa é agressiva ela sofre com problemas internos, mesmo que ela não perceba imediatamente. Pois ela irá achar que sempre é usada pelas pessoas, e por isso ocorrem relações de conflito e dificuldade na relação com as pessoas com que convive diariamente.

No entanto, o sujeito que usa estratégias afirmativas nos momentos de desentendimento interpessoais, ou seja, através da conversa e da demonstração honesta de seus sentimentos,

desejos e das ideias obtidas entre os envolvidos, faz com que o outro também se expresse e possa colocar a sua opinião e seu ponto de vista. Pois, somente de forma harmoniosa será possível chegar a uma solução e posteriormente um resultado positivo e de forma justa para ambos os lados.

Além do mais, essas ferramentas não acarretam danos a si mesmo, assim como para os outros envolvidos, contribuindo assim para um ambiente mais tranquilo e que desenvolve a paz entre as pessoas. Destaca-se ainda que todo aquele que desafia o conflito que foi criado, no caminho do respeito e da decisão mútua, tem a chance de amplas e constantes possibilidades no desenvolvimento cognitivo e também afetivo.

Porém, para que o desenvolvimento cognitivo ocorra, passa pela função do raciocínio que ocorre acerca das diversas circunstâncias de um conflito, já que a solução afirmativa engloba o falar e o ouvir e todas as discussões e as mais variadas possíveis soluções que foram pensadas e discutidas, surgem das respostas e soluções de outros envolvidos.

Já o desenvolvimento do afetivo, ocorre e se fundamenta como uma chance para que haja uma contestação e da manifestação dos seus sentimentos. Sendo assim, também irá compreender os sentimentos dos outros envolvidos e das características únicas de cada sujeito. Desta forma, favorecendo a ligação de pertencer a uma coletividade e de sua responsabilidade de oferecer e se comprometer com o bem-estar dos envolvidos nessa situação.

Partindo desta discussão sobre as tendências de reação diante dos desentendimentos uma questão surge: será que os sujeitos tendem a adotar estilos únicos de resolver conflitos? No cotidiano observamos pessoas que ora agem de uma maneira, ora de outra, muitas vezes usando estratégias opostas, como a agressividade e a submissão. É comum também observarmos indivíduos que adotam determinadas estratégias dependendo do contexto que estão. Quem nunca tomou conhecimento de uma pessoa que reage de forma submissa no trabalho, porém é inflexível e exigente com seus familiares, podendo chegar inclusive a agressividade física (VICENTIN, 2011, p. 241).

O autor ocupa-se para mostrar as variadas técnicas para a solução dos conflitos interpessoais e as prováveis incompatibilidades. Destaca que há três maneiras de solução para esses conflitos. Nesse sentido, Vicentin (2011, p. 241) assim se expressa: “[...] agressivo, submisso e assertivo, acompanha repercussões pessoais e interpessoais. [...] o número de pessoas que resolvem os conflitos de forma agressiva parece estar aumentando, especialmente entre os jovens”.

O comportamento agressivo, segundo Vicentin (2011), exerce coerção, desrespeitando o sentimento e a opinião do outro.

Quanto a atitude de submissão, acredita-se que apesar do fato de aparentar ser inocente, é tão ou igual mais prejudicial do que o agressivo, pois ele contribui para a ligação de desigualdade e de injustiça. Assim, mais a frente, pode desenvolver os sentimentos de infelicidade, que podem permanecer durante uma vida inteira, sem que nenhuma transformação aconteça.

Já o estilo assertivo, é aquele que contribui para o bem-estar próprio e interpessoal. Certamente nos questionamos qual o pretexto que uma pessoa tem ao resolver seus desentendimentos de determinada forma ou de outra?

Algumas interrogações contornam a imensa complexidade e dimensões, em atribuição a que utilizamos para este determinado trabalho, não podendo se dedicar de forma mais abrangente quanto ao assunto. Mas pela sua enorme influência e com a destinação de posicionar-se diante as possibilidades de agir na família e também no ambiente escolar, é insubstituível que ocorra manifestações positivas para que haja uma solução para esses conflitos.

Partindo das decorrentes concepções de que ninguém vem ao mundo agressivo, submisso ou assertivo, considerando a perspectiva de como acolhemos, que as sustentações psicológicas do sujeito são constituídas a partir do convívio entre o organismo e o ambiente, Vicentin (2011, p. 258) entende que

[...] além das ações que ocorrem no momento do conflito, costumam levar os alunos a desequilíbrios internos necessários para a construção de estruturas psicológicas mais evoluídas. Estamos certos também que favorece nos alunos ações mais assertivas diante dos desentendimentos interpessoais não é possível com intervenções únicas ou com soluções pré-determinadas.

Sendo assim, Vinha et al (2011) citam como uma possibilidade de mediação, ainda em estudos, a Justiça Restaurativa, esta que basicamente se resume em, após a ocorrência do conflito, reunir todos os envolvidos para que entrem em um consentimento acerca de como lidar com as circunstâncias do ato e as implicações posteriores. Esta envolveria um adulto mediador capacitado, e posteriormente até mesmo somente representantes para realizar a mediação para o entendimento das partes envolvidas. Um projeto que envolveria, horizontalmente todos que fossem necessários, funcionários, alunos, pais e comunidade. Os princípios que fundamentam a prática restaurativa, conforme o autor, são: “diálogo, respeito mútuo, horizontalidade e construção colaborativa de acordos” (2011, p. 278).

De acordo com os autores, através de tentativa de implante desse projeto, em três escolas públicas selecionadas, foi constatado muita dificuldade e os resultados não saíram os

esperados devido a vários fatores, dentre eles, a aceitação de gestores e professores, falta de espaço apropriado, falta de formação e capacitação, dentre outros citados pelos professores entrevistados. Assim, Vinha et al (2011, p. 290) sugere que:

Essas considerações relacionadas às dificuldades dos educadores indicam que um processo eficiente de estudo não pode ocorrer apenas de forma eventual; é preciso que seja periódico e sistemático. É necessário constantemente estudar; aplicar; analisar; discutir; comparar; relacionar; trocar e refletir [...], num processo contínuo, atuando nos sistemas solidários do “fazer” e do “compreender” do educador.

Conforme destacado pelo autor, quando se pensa em conflito é preciso pensar em empoderamento e liberdade consciente, ou seja, em capacitação para o mediador, afinal o conhecimento e o saber não vem do nada, é preciso estudar para compreender e saber fazer, é necessário buscar cada vez mais, pois as transformações são constantes.

Considera-se que a violência é fruto da sociedade, no entanto, a escola precisa atentar para não apenas refletir essa sociedade. Assim, é imprescindível destacar a importância de projetos para a comunidade escolar, com técnicas de mediação bem definidas, possibilitar o diálogo, a reflexão e a responsabilização, permitindo a compreensão das consequências das atitudes. Tais projetos, propostas pedagógicas, que incluem toda comunidade escolar, no propósito de desenvolver a cultura da paz.

De acordo com a Unesco (1999), a mediação, definida como um método pacífico de solução de conflitos, é essencialmente um instrumento de desenvolvimento e promoção da cultura de paz.

CONFLITOS NA ESCOLA A PARTIR DAS PERCEPÇÕES E REPRESENTAÇÕES DE INJUSTIÇAS DE ALUNOS

A escola é considerada um ambiente de formação humana, portanto muitas vezes cria injustiças contra seus próprios alunos, no qual tende a gerar conflito. Conforme Mitzusaki e Menin (2011) os termos justiça e injustiça foi interpretado por Piaget na Psicologia do desenvolvimento. Buscando as várias formas de justiça, sendo elas, imanente, retributiva e distributiva. A justiça imanente seria algo natural, por exemplo, um castigo está diretamente ligado a atos cometidos considerados errados. Já a justiça retributiva vem do julgamento das autoridades, ou seja, quando se comete infrações ou atos mais graves. A justiça distributiva é definida como a distribuição dos direitos e deveres. Ainda temos a justiça procedimental, que busca verificar os procedimentos que são realizados para a justiça ser feita.

Desse modo, as injustiças no âmbito escolar são causadas principalmente na relação professor-aluno, nas ocasiões que envolvem regras e questões pedagógicas. Segundo a pesquisa desenvolvida por Mitzusaki e Menin (2011), os educandos afirmam que, também ocorre injustiças entre os próprios estudantes, gerado através de conflitos, que também afeta o comportamento do aluno mediante professor, que por fim, levam a razão pela direção e ainda os pais à escola. Com isso as escolas públicas e particulares se destacam em alguns níveis e outros são plenamente iguais, em questão.

Com o desenvolvimento de uma pesquisa, através de uma observação, realizada com educandos das escolas da rede pública e privada, no ensino fundamental e médio, segundo Mizusaki e Menin (2011), observou-se durante uma semana as injustiças que são causadas nas escolas, relatam também que, em ambas, muitos educandos não se manifestavam, mas eram notáveis as injustiças, porém eram castigados ou as questões não eram resolvidas.

Dando continuidade as pesquisas, foi realizada mais uma, porém nesta foi desenvolvido um questionário, em ambas as escolas, públicas e privadas, o público alvo eram educandos de diferentes idades, sexo e classe social. Nesse caso, injustiça foi definido pelos alunos como preconceito, desrespeito e principalmente ódio, segundo relatos de alguns estudantes entrevistados. Na questão da expectativa em relação a escola, de forma geral, responderam da seguinte forma: “escola é um espaço de frequência e imposição dos adultos”, sendo que este relato foi de uma escola pública. Já na escola privada os julgamentos foram um pouco mais flexíveis, buscando auxiliar no processo de transformação em questão de injustiças. Nesta pesquisa foi notável a diferença de opiniões dos educandos em função das diferentes idades. Do mesmo modo, o que se torna muito visível é a questão do gênero, que diferenciam o homem da mulher na questão cultural, que deve ser reavaliado em ambas as escolas.

Da mesma forma, examinou-se as questões de julgamentos que se realizaram de formas diferentes, buscando pensar o sujeito através de papéis sociais que tomaram, através das vivências. Acredita-se que os julgamentos realizados pelos educandos, deve-se levar em consideração o contexto na qual estão inseridos, relevando a questão do gênero que leva em consideração o discurso e rediscussão da parte do sujeito.

Para Scott (apud MIZUSAKI; MENIN, 2011), gênero são as diferenças percebidas de ambos os sexos, e também é em um primeiro instante dar definição às relações de poder. Dessa forma, é preciso considerar quatro elementos, como base das relações sociais, que são fundamentais para a diferenciação. Podem ser classificadas em símbolos culturais, é a recordação simbólica, os conceitos normatizadores, a interpretação e o sentido dos símbolos, a

necessidade do rompimento da noção, e a identidade subjetiva, busca identificar os vários tipos de gêneros e também relacionar às diversas feições sociais.

Mizusaki e Menin (2011), buscaram trazer mais autores que conceituam gênero como Vianna e Unbehaum, que segundo eles a questão da discussão do gênero começa lá na educação infantil, buscando fazer a construção de identidades, relacionadas com ela e ao meio em que vive.

Portanto, a escola é reprodutora de sujeitos capazes, pensantes e críticos, para isso, em muitas escolas deve-se mudar as metodologias e as formas de pensar sobre o educando. Tornar o ambiente harmonizador e com justiça para o desenvolvimento igualitário evitando conflitos. Percebe-se no desenvolver das pesquisas realizadas por Mizusaki e Menin (2011), que nada é fácil e tudo influencia para o desenvolvimento pessoal e social da criança, para isso, as atitudes, os comportamentos refletem nos educandos e eles as refletem para a sociedade. A construção de gênero começa individualmente e prossegue e é aprofundado no contexto escolar.

CONFLITOS E O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM DOS VALORES RELACIONANDO À ÉTICA

O conflito no ambiente escolar influencia significativamente na interação e na aprendizagem. Quando entramos em contato com a sala de aula, é necessário existir uma ética por parte do professor, possibilitando novas experiências e desafios. Dessa forma, quando o professor utiliza em sua prática a ética, juntamente com esse princípio é lhe disponibilizado a liberdade de agir em sala de aula, compreendendo não apenas os alunos como também seus colegas de trabalho, havendo uma igualdade. Pois, quando o professor possui a ética ele sabe ouvir o que as pessoas têm para lhe falar, aceitando opiniões, havendo também uma paz entre todos os integrantes da unidade escolar, levando a uma fácil solução dos conflitos.

Falar do processo de ensino-aprendizagem dos valores em geral, e especificamente, dos valores morais, deveria ser uma atividade que mereceria o mesmo tratamento que os demais conteúdos, no que se refere às suas perspectivas teóricas, contextualização e práticas (TARDELI; PASQUALINI, 2011, p. 192).

Segundo as autoras, compreendemos que durante o processo de ensino-aprendizagem é importante o professor destacar os valores que os alunos possuem, lhe demonstrando as suas importâncias, principalmente sobre seus valores morais, dessa forma podendo enfatizar os direitos e deveres de cada um através da construção da cidadania. Também enfatizar a

importância do outro, compreender que todos possuem suas próprias opiniões. Assim, é importante que o professor trabalhe a maneira ideal da vivência em sociedade, ensinando que todas as pessoas possuem qualidades diferentes.

Considerando que a ética e a moral são dois pontos diferentes, que todas as pessoas precisam umas das outras para existir uma sociedade harmoniosa e mais humana, precisamos compreender que cada pessoa também possui seus limites para agir e viver.

Segundo Tardeli e Pasqualini (2011), quando o professor ensina a maneira de viver e conviver em sala de aula e na sociedade, automaticamente está ensinando o aluno a ser responsável, se sentindo corresponsável por todas as pessoas que lhe cercam no dia a dia.

Percebe-se que, na época em que estamos vivendo, as pessoas não se consideram mais como antigamente, não se analisam a si próprias, mas aos outros. Neste sentido, é necessário que o professor interliga os conteúdos com a maneira de pensar e agir com todos. Atualmente estamos vivendo em uma sociedade individualista, no qual as pessoas não se respeitam mais, existindo uma competência agressiva, na qual as pessoas não conhecem mais seus direitos e deveres.

Assim, a formação em valores é o desenvolvimento de sujeitos autônomos capazes de construir suas próprias estruturas no sentido ético para terem iniciativa de formular propostas de soluções a problemas de caráter social. Não se trata de transmitir determinados valores, mas sim promover o desenvolvimento da capacidade de formular juízos morais e de atuar em sociedade de forma coerente e consciente (PASQUALINI; TARDELI, 2011, p. 196).

Segundo as autoras, quando o professor busca pelo método de ensinar os valores aos alunos, ele está ao mesmo tempo ensinando a postura ideal para viver na sociedade, construindo um caráter social no aluno, contemplando a maneira de vivência, agindo de forma autônoma e consciente na sociedade.

A educação de valores busca transmitir inúmeros aspectos importantes, considerando uma transformação através da educação, disponibilizando ao aluno uma conscientização sobre a maneira de viver. Para ensinar os valores na educação infantil, é importante o professor buscar utilizar em seus métodos de ensino, filmes que buscam retratar a maneira de ser herói, instigando a curiosidade nos alunos.

Quando o professor traz, em sua sala de aula, atividades que interligam o ensino-aprendizagem com os valores, ele necessita de conhecimentos, utilizando em seu método uma orientação durante a elaboração de determinados conflitos do dia a dia. Se a educação de valores não se destina de uma forma compreensível, pode acontecer o surgimento de críticas sobre esse

assunto, portanto é necessário o professor ter um amplo reconhecimento sobre o que pretende ensinar sobre os valores. Pois,

A construção da personalidade moral depende do tipo de experiência que o meio é capaz de proporcionar e como estas afetam a cada sujeito de maneira informal ou formalmente. As formas de vida, os hábitos sociais e os valores morais implícitos são seus principais conteúdos, além de conflitos que podem romper a adaptação dos mecanismos socializados (TARDELI; PASQUALINI, 2011, p. 211).

De acordo com as autoras, é importante considerar no momento de ensinar a personalidade moral do sujeito, o professor possuir experiências sobre o assunto, tentando formar ou conscientizar o aluno sobre seus próprios valores, e os valores de diferentes pessoas que estão presentes na sociedade. Sendo que um dos principais conteúdos sobre os valores, é a forma de vida que cada pessoa possui, seus hábitos dentro da sociedade, compreendendo a origem dos conflitos.

O ensino-aprendizagem dos valores possui uma importância de ser utilizado em todos os assuntos apresentados, não devendo ser trabalhado de maneira isolada, mas de maneira inter/transdisciplinar. Um dos fragmentos muito importante para trabalhar os valores é através da integração com o outro, pois através desta o aluno aprende a conviver, respeitando as diferenças, considerando que nenhuma pessoa é igual.

A maneira do professor exercitar os valores é essencial, incluindo além disso no processo de ensino a formação de pessoas mais humanas, conhecendo a ação que precisa ser colocada em prática na sociedade, aceitando a maneira de ser do outro.

CONSIDERAÇÕES

Pesquisar, ler e escrever sobre conflitos nos possibilita um olhar abrangente sobre a temática e, principalmente, a mediação de conflitos no ambiente escolar. Neste trabalho buscou-se evidenciar os estudos sobre conflitos, partindo da ideia de que ele é inerente ao ser humano, também se abordou fatos importantes sobre a importância da mediação de conflitos na escola.

Desta forma, considera-se que o conflito é inerente ao ser humano, é algo natural no convívio, seja nas escolas ou em outras instituições. Porém, o conflito é bom no momento em que desestabiliza provocando questionamento a respeito daquilo que é melhor, ou seja, de uma resolução visando sair do conflito positivamente. Dessa forma pode se tornar relevante na aprendizagem e na evolução humana.

Contudo, pode ser negativo quando para tal conflito não se encontra uma solução saudável e a intolerância, a violência e a agressão é utilizada no lugar do diálogo.

Considera-se que a mediação de conflitos poderia contribuir na diminuição de conflitos na escola e na sociedade. Para tanto, a escola, como instituição educativa, precisa trabalhar os valores de forma inter/transdisciplinar, bem como realizar a mediação de conflitos de forma positiva para a evolução pessoal e no processo de aprendizagem.

Assim, faz-se necessário a formação inicial e continuada dos profissionais da educação, não somente para mediar conteúdos e conhecimentos, mas também e, essencialmente, no âmbito geral, para compreender como e por quê os conflitos ocorrem e atuar na mediação. Até porque, vários métodos utilizados pelos professores não dão um resultado coerente com a educação voltada para a ética e o respeito que precisa ser pauta principal em uma instituição de ensino, ou até mesmo, não solucionam a situação conflituosa, vindo a prejudicar direta ou indiretamente as partes envolvidas. O professor acaba se sentindo despreparado para mediar conflitos, tanto de aluno para aluno, quanto de aluno para professor.

Também é importante ressaltar que a fragilidade pedagógica e organizacional, bem como a falta de projetos que atentem práticas restaurativas, são grandes dificultadores para a mediação dos conflitos na escola. Porém é fundamental construir um clima de paz na escola, que precisa refletir à sociedade.

Em síntese, aposta-se na escola, como uma instituição educadora capaz de contribuir na mediação dos conflitos e na promoção da cultura de paz.

REFERÊNCIAS

BRASILIA. UNESCO. **Brasil: desafios e estratégias.** » Brasília: UNESCO. 1999.

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

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar:** da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: aval.pol.públ.Educ.* [online]. 2007, vol.15, n.54, pp.11-28. ISSN 0104-4036. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-40362007000100002>.

MIZUSAKI, Renata aparecida Carbone; MENIN, Maria Suzana de Stefano. Conflitos na escola a partir das percepções e representações de injustiças de alunos de escolas públicas e particulares. In: **Conflitos na instituição educativa:** perigo ou oportunidade?: contribuições da psicologia. TOGNETA, Luciene Regina Paulino; VINHA, Telma Pileggi (Orgs). Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.

TARDELI, Denise D'Aurea; PASQUALINE, Adriana Regina Borges. Educação em valores – possibilidades de intervenção pedagógica na resolução de conflitos escolares. In: **Conflitos na instituição educativa: perigo ou oportunidade?: contribuições da psicologia**. TOGNETA, Luciene Regina Paulino; VINHA, Telma Pileggi (Orgs). Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.

VICENTIN, Vanessa Fagionatto. Estilos de resolução de conflitos interpessoais: o que a escola pode fazer? In: **Conflitos na instituição educativa: perigo ou oportunidade?: contribuições da psicologia**. TOGNETA, Luciene Regina Paulino; VINHA, Telma Pileggi (Orgs). Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.

VINHA, Telma Peleggi et al. Implantação da justiça restaurativa como um processo de resolução de conflitos na escola: uma realidade a ser construída. In: **Conflitos na instituição educativa: perigo ou oportunidade?: contribuições da psicologia**. TOGNETA, Luciene Regina Paulino; VINHA, Telma Pileggi (Orgs). Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.