

2025

A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO EDUCACIONAL

KALINE MARIA GUIMARÃES BARBOSA

KALINE MARIA GUIMARÃES BARBOSA

A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO
DE CONFLITOS NO CONTEXTO
EDUCACIONAL

Editora Pascal

2025

Editor Chefe: Prof. Dr. Patrício Moreira de Araújo Filho

Edição e Diagramação: Eduardo Mendonça Pinheiro

Edição de Arte: Marcos Clyver dos Santos Oliveira

Bibliotecária: Rayssa Cristhália Viana da Silva – CRB-13/904

Revisão: Kaline Maria Guimarães Barbosa

Conselho Editorial

Dr. Diogo Guagliardo Neves

Dr. Gabriel Nava Lima

Dr. José Ribamar Neres Costa

Dr. Othon Carvalho Bastos Filho

Dr^a Sandra Imaculada Moreira Neto

Dr. Diogo de Almeida Viana dos Santos

Dr. Glauber Túlio Fonseca Coelho

M.Sc. Fernanda Tabita Barroso Zeidan

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B238a

Barbosa, Kaline Maria Guimarães

A importância da mediação de conflitos no contexto educacional / Kaline Maria Guimarães Barbosa — São Luís: Editora Pascal, 2025.

69 f. : il.:

Formato: PDF

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN: 978-65-6068-152-1

D.O.I.: 10.29327/5559250

1. Mediação. 2. Conflito. 3. Educação. 4. Metodologia. I. Santos, Adelcio Machado dos. II. Título.

CDU: 371.71:316.485

Qualquer parte deste livro poderá ser reproduzida ou transmitida, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravação ou quaisquer outros, desde que seja citado o autor.

PREFÁCIO

Em minha jornada como educadora e pesquisadora, percebi que o ambiente educacional é muito mais do que um espaço de transmissão de conhecimento. É um caldeirão de vivências, de encontros e, inevitavelmente, de desafios. Em meio à complexidade das relações humanas, que se intensificam no ambiente educacional, sempre me inquietou a forma como lidávamos com os conflitos. Como poderíamos transformar esses momentos de tensão em oportunidades de crescimento e aprendizado? Foi essa pergunta que me conduziu à mediação, uma abordagem que, rapidamente, se revelou um pilar fundamental para a construção de uma educação verdadeiramente transformadora.

É com imensa satisfação que apresento este livro, fruto de anos de estudo e observação sobre os benefícios inestimáveis da mediação. Longe de ser apenas uma técnica para resolver desentendimentos, esse método é, na verdade, uma potente ferramenta pedagógica e social. Que nos convida a repensar na maneira como interagimos, como ouvimos o outro e, principalmente, como capacitamos nossos alunos a navegar pelo mundo com mais inteligência emocional e responsabilidade.

Ao longo destas páginas, você descobrirá como a mediação pode florescer em salas de aula e corredores, promovendo um clima mais harmonioso e, consequentemente, mais propício ao aprendizado. Verá como ela desenvolve habilidades socioemocionais valiosas, como a empatia, a escuta ativa e a negociação, construindo pontes de comunicação e confiança que são vitais para o sucesso educacional de cada aluno.

Este livro não é apenas uma obra; é um convite à reflexão e à ação. Que ele sirva como um guia para a construção de ambientes educacionais onde o respeito mútuo, a compreensão e a colaboração sejam os alicerces que sustentam o desenvolvimento integral de cada indivíduo. Que a mediação se torne, de fato, a voz que pavimenta o caminho para uma cultura de paz em nossas instituições de ensino.

Boa leitura!

BIOGRAFIA DA AUTORA



Advogada. Mestra em Educação. Pós-graduada em Gestão Educacional com habilitação para a docência superior . Especialista em Prática Trabalhista. Especialista em Direito Previdenciário . Especialista em Mediação e Conciliação extrajudicial de conflitos. Conciliadora judicial cadastrada no CNJ,. Especialista em Comunicação e Oratória. Professora na IES FACAM - Faculdade do Maranhão.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4014739569181103>

RESUMO

O objetivo deste texto é discutir a importância da mediação de conflitos no contexto educacional, enfatizando como essa prática promove o diálogo e a comunicação entre as partes envolvidas, e como ela contribui para a construção de um ambiente escolar mais saudável e pacífico. A metodologia utilizada neste texto foi a pesquisa bibliográfica, que consistiu na busca de artigos científicos, livros e outras fontes relevantes sobre o tema. A partir da análise dessas fontes, foi possível levantar informações e argumentos que fundamentaram a discussão sobre a importância da mediação de conflitos no contexto educacional. Conclui-se que a mediação de conflitos é uma prática essencial no contexto educacional, uma vez que ela promove o diálogo e a comunicação entre as partes envolvidas, possibilitando a compreensão do ponto de vista do outro e o encontro de soluções pacíficas e satisfatórias para todos. Além disso, a mediação de conflitos contribui para a construção de uma cultura de paz na escola e para o desenvolvimento socioemocional dos alunos, ajudando-os a desenvolver habilidades importantes para a convivência em sociedade. É importante destacar que a mediação de conflitos deve ser realizada por profissionais capacitados e experientes na área, garantindo a qualidade do processo e a segurança das partes envolvidas. Dessa forma, a mediação de conflitos no contexto educacional é uma prática fundamental para a construção de um ambiente escolar mais saudável, acolhedor e pacífico, contribuindo para o desenvolvimento integral dos alunos e para a formação de cidadãos conscientes e participativos.

Palavras-chave: Mediação. Conflitos. Educação.

ABSTRACT

The objective of this text is to discuss the importance of conflict mediation in the educational context, emphasizing how this practice promotes dialogue and communication among the parties involved, and how it contributes to building a healthier and more peaceful school environment. The methodology used in this text was bibliographic research, consisting of the search for scientific articles, books, and other relevant sources on the topic. From the analysis of these sources, it was possible to gather information and arguments that underpinned the discussion on the importance of conflict mediation in the educational context. It is concluded that conflict mediation is an essential practice in the educational context since it promotes dialogue and communication among the parties involved, enabling an understanding of the other's point of view and the finding of peaceful and satisfactory solutions for all. Moreover, conflict mediation contributes to building a culture of peace in schools and to the socioemotional development of students, helping them to develop important skills for living in society. It is essential to highlight that conflict mediation should be carried out by trained and experienced professionals in the field, ensuring the quality of the process and the safety of the parties involved. Therefore, conflict mediation in the educational context is a fundamental practice for building a healthier, more welcoming, and peaceful school environment, contributing to the holistic development of students and to the formation of conscious and participative citizens.

Keywords: Mediation. Conflicts. Education.

SUMÁRIO

BIOGRAFIA DO AUTORA	5
RESUMO	6
ABSTRACT	7
INTRODUÇÃO	9
PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	12
ASPECTOS CONCEITUAIS: MEDIAÇÃO E CONFLITO	15
<i>A CULTURA DA PAZ</i>	22
<i>O DIÁLOGO E A COMUNICAÇÃO</i>	23
<i>HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS</i>	30
<i>VIOLÊNCIA E A EXCLUSÃO SOCIAL</i>	32
MEDIAÇÃO EDUCACIONAL	37
O PAPEL DO MEDIADOR NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ES- COLAR.....	43
IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA.....	46
<i>FORMAÇÃO DE MEDIADORES</i>	47
<i>ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO</i>	52
CONCLUSÃO.....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63



INTRODUÇÃO

É mister pontuar que, em muitas escolas é real a preocupação com os conflitos que ocorrem dentro e fora da sala de aula e, em muitos casos, esses gargalos comportamentais ocorrem por motivos aparentemente insignificantes. Assim, faz-se necessário entender a especificidade e cultura de cada escola, de cada turma e do conflito de cada aluno, pois podem existir diferentes aspectos que afetam o comportamento de crianças e adolescentes, como psicológicos, neurológicos, familiares, culturais, históricos, políticos, econômicos e outros.

Entende-se que não é apenas o conteúdo da expressão que desencadeia o conflito, e não é apenas o conteúdo mais objetivo e dito simples. Existem motivações mais intrínsecas, fundamentais, que só surgem quando o conflito é tratado adequadamente. Isso é especialmente importante quando o conflito ocorre entre partes que tiveram ou terão que entrar em contato, o que é mais comum em ambientes escolares.

Dessa forma, a escola não pode ficar inerte ao que está acontecendo em sua comunidade escolar. Nesse sentido, a escola (não) toma medidas preventivas, e dependendo de sua resposta ao conflito, pode prejudicar o próprio conflito ou modificá-lo positivamente.

A cultura da violência e do conflito sempre foi um tema importante a ser abordado na sociedade atual, o que preocupa muitos profissionais que atuam em diversos campos sociais. A escola sempre foi uma arena na qual esses conflitos são vivenciados porque é no ambiente social que existem diferentes opiniões e culturas. Mas é também um espaço de troca que existe ou deveria existir, que pode favorecer experiências de resolução de conflitos e fomentar um ambiente propício à convivência pacífica por meio do respeito à diversidade e à autonomia.

A mediação surgiu como uma ferramenta que facilitou a resolução de situações contenciosas e foi capaz de mudar a forma como os problemas eram pensados e resolvidos. A mediação é uma modalidade propícia à cooperação e ao diálogo e essa prática pode ser adquirida no ambiente escolar, onde tantos conflitos acontecem.

Através da mediação as escolas podem refletir e avaliar a forma como resolvem conflitos e, encaram o conflito de uma forma mais positiva e transformadora. O maior desafio da sociedade como um todo, principalmente no ambiente escolar, é realizar a crítica e o compromisso com a justiça, o respeito e a proteção dos direitos humanos. Dessa forma, a instituição escolar é um espaço privilegiado onde é possível buscar um mundo que respeite a diversidade.

Portanto, o objetivo principal deste trabalho foi compreender a prática da mediação de conflitos como intervenção nas interações interpessoais em ambientes

escolares. Como também pretende verificar se a mediação de conflitos pode ser implementada em um ambiente escolar e, relatar e ouvir a experiência para determinar que a mediação de conflitos possa minimizar o impacto negativo das relações conflituosas assim como buscar soluções para saná-los.





PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Dentro dos parâmetros metodológicos, o tipo do estudo foi por meio de uma revisão bibliográfica. As pesquisas do tipo documental tem o objetivo primordial de ser descritiva, com abordagem quantitativa, no que versem à exposição dos atributos de determinado fenômeno ou afirmação entre suas variáveis (Gil, 2018). Assim, recomenda-se que apresente características do tipo: analisar a atmosfera como fonte direta dos dados e o pesquisador como um instrumento interruptor; não agenciar o uso de artifícios e métodos estatísticos, tendo como apreensão maior a interpretação de fenômenos e a imputação de resultados, o método deve ser o foco principal para a abordagem e não o resultado ou o fruto, a apreciação dos dados deve ser atingida de forma intuitiva e indutivamente através do pesquisador (Gil, 2018).

O método de revisão bibliográfica permite incluir pesquisas experimentais e não experimentais, obtendo a combinação de dados empíricos e teóricos que podem direcionar à definição de conceitos, identificação de lacunas nas áreas de estudos, revisão de teorias e análise metodológica dos estudos sobre um determinado tópico. Este método exige recursos, conhecimentos e habilidades para o seu desenvolvimento (Andrade, 2013).

Considerando a classificação proposta por Gil (2018, p. 5), pode-se afirmar que “esta proposta é mais bem representada por meio de uma pesquisa do tipo exploratória, cujo objetivo é possibilitar um maior conhecimento a respeito do problema, de modo a torná-lo mais claro ou auxiliando na formulação de hipóteses”. No entendimento do autor, o principal objetivo deste tipo de pesquisa pode ser tanto o aprimoramento de ideias, quanto a descoberta de intuições, o que o torna uma opção bastante flexível, gerando, na maioria dos casos, uma pesquisa sistemática ou um estudo de caso (Gil, 2018).

Esta etapa foi representada pelo estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos/ amostragem ou busca na literatura. Para a busca dos artigos foram utilizadas as bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe e Ciências da Saúde (LILACS) e na *Medical Literature Analysis and Retrieval System on-line* (MEDLINE) e Scientific Electronic Library Online (SciELO).

Como critérios de inclusão foi considerado todos os artigos publicados nas bases de dados informadas, dentro da temporariedade prevista de 2013 a 2022, com texto completo disponível, publicados em revistas indexadas e no idioma português e inglês. No critérios de exclusão foram desconsiderados os artigos não relacionados ao tema; artigos de opinião e de revisões de literatura; relatórios; editoriais; enfim, literatura cinzenta. Artigos duplicados nos bancos de dados foram consideradas uma única versão para a análise, artigos publicados fora do tempo estabelecido e/ou que não contenha o texto na íntegra.

Quadro 1: Critérios de inclusão e exclusão.

Critérios de inclusão	Critérios de exclusão
Artigos, Revistas, Monografias, teses e dissertações	Editoriais; Sites; Blogs.
Artigos publicados de 2013 a 2022.	Artigos publicados antes de 2013.
Artigos em inglês e português.	Artigos em outras línguas.

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Nessa etapa é importante ser efetivado nas bases de dados, que deve ser ampla e diversificada. O ideal é que todos os artigos encontrados sejam utilizados e os critérios de amostragem precisam garantir a representatividade da amostra, sendo importantes indicadores da confiabilidade e da fidedignidade dos resultados (GiIL, 2018).

Para conseguir realizar a categorização dos dados pesquisados, foi utilizado um método de Andrade (2013): no qual é feita por meio da sequência de duas fases. Fase 1: após finalizar a busca dos dados, assim como a leitura do resumo e conclusão dos mesmos, confirmando que estes estejam dentro dos critérios de inclusão desta pesquisa, foi dado início a fase 1, no qual esta fase é utilizada uma ficha de seleção dos dados em análise. Esta ficha tem como objetivo sintetizar esta seleção, sendo possível visualizar os motivos de exclusão.

Na fase 2, foi realizado uma leitura completa de todos os artigos/relatos, garantindo se os dados possuem o conteúdo esperado, se elas são introduzidas para suceder-se a análise, caso contrário são excluídas. Depois de conferir se as publicações estão em conformidade com o objeto de pesquisa feita na etapa anterior, é o momento de partir para a discussão dos principais resultados na pesquisa convencional. Realizando a comparação com o conhecimento teórico, a identificação das conclusões e implicações resultantes da revisão, enfatizando as diferenças e similaridades entre os estudos. Se houver lacunas de conhecimento será possível apontar e sugerir novas pesquisas.

Sendo assim, a 5ª e 6ª etapa serão exibidas nos resultados e na conclusão da pesquisa. Para o desenvolvimento desta pesquisa se fez necessário o uso de um computador com acesso à internet. Ainda, para ampliar a busca de artigos, foram considerados termos e palavras de texto relacionadas aos descritores supracitados (Gil, 2018).



ASPECTOS CONCEITUAIS: MEDIAÇÃO E CONFLITO

A sociedade é composta por pessoas de diferentes culturas, gêneros e perspectivas. Essas diferenças são mais pronunciadas quando essas pessoas formam grupos em determinados ambientes, e os conflitos surgem naturalmente ou podem não surgir. Quando ocorrem em instituições, os conflitos podem levar a disposições saudáveis se resultarem em discussões críticas e solidárias entre os pares. Na escola, que é um dos alicerces da sociedade ocidental contemporânea e dessa relação social espaço-temporal histórica, há um desafio maior porque ela tem grupos de finalidades diferentes: professores para educar, grupos de alunos para aprender.

Além disso, no ambiente escolar, as gerações interagem cotidianamente, foram e estão sendo moldadas por diferentes tipos de educação, alterando as políticas curriculares e o modo de funcionamento das escolas e remodelando aspectos da estrutura social e acadêmica da escola. Este pode ser um dos fatores que fazem da escola um espaço propício para o conflito intergeracional, e até mesmo para a expressão do conflito político, já que a educação é um espaço político no sentido mais verdadeiro da palavra.

O conflito faz parte da natureza humana e pode ser sobre você ou sobre os outros. O conflito não precisa ser caracterizado por brigas ou violência, mesmo que essa ideia seja elogiada. Portanto, pode-se dizer que o conflito é definido por situações em que pessoas ou grupos sociais desejam objetivos diferentes, possuem valores e interesses diferentes. Ou seja, conflito refere-se a uma situação em que existe incompatibilidade em nível individual ou coletivo.

Segundo Borscheid *et al.* (2017), um conflito é uma situação que ocorre quando duas ou mais pessoas têm um conflito de interesses. Portanto, não é necessariamente negativo. Na mesma direção, enfatiza que conflito é qualquer diferença de opinião ou forma diferente de ver ou interpretar os acontecimentos. Pode-se ver que todos nós que vivemos em sociedade já experimentamos conflitos. Notavelmente, os autores enfatizam que, além do conflito não ser necessariamente negativo, o conflito é inevitável nas relações humanas.

Para Cunha e Monteiro (2016), na mesma direção em que o conflito é inerente aos relacionamentos, o conflito é o fenômeno da incompatibilidade entre pessoas ou grupos, relacionado a questões estruturais e mais pessoais. O conflito é um fenômeno dinâmico, dialético, um processo social que segue determinados caminhos, com alta e baixa intensidade, e padrões de mudança.

Dessa forma, é preciso entender o conflito como um processo natural, inerente ao desenvolvimento de todo ser humano e de toda relação, e que, portanto, pode oferecer novos caminhos e inúmeras opções de ação e ensino. A resolução de conflitos é uma estratégia baseada no diálogo e na compreensão que não reforça atitudes violentas. Uma vez que todo conflito ocorre quando as ideias ou ações das

pessoas estão sendo questionadas, a mediação deve ocorrer neste ponto antes que a situação persista ou leve à violência.

Conflito é qualquer opinião ou maneira diferente de ver ou interpretar um evento. Todos que vivem em sociedade experimentam conflitos. O conflito é parte integrante da vida e das atividades sociais. Para o autor, decorre de diferenças de interesses, desejos e ambições. Não existe um conceito estrito de erro e sucesso aqui, mas posições para diferentes posições (Severino; Jussani, 2018).

Também existem preconceitos contra conflitos de terminologia, que são classificados como um fator negativo na relação, isso vem do progresso histórico manter a posição dominante da classe social. No entanto, essa ideia está desatualizada como vimos no meio social em que vivemos, se essa situação prevalece só nos tornaremos escravos dos desejos e opiniões de certas pessoas (Martinelli; Almeida, 2011).

Na verdade, o conflito é uma iniciativa de busca da melhoria coletiva, que pode ser explorado devido ao desenvolvimento social, ou vice-versa, tornam-se motivação caótica. A relação entre diferentes sociedades ou grupos socioculturais expõe contraste de ideias não discutidas, levando à agressividade ou rejeite passivamente um dos benefícios. Continuamente, o conhecimento necessário no processo de discussão e diálogo, com essas atitudes, está completamente desatualizado (Candian; Rezende, 2013).

De modo geral, na escola e na vida, só percebemos o conflito quando ele produz manifestações violentas. Portanto, Crispino tirou pelo menos duas conclusões: primeiro, se se comporta de forma muito intensa, é porque já existe na forma de divergência ou de confronto, e não o sabemos ou não estamos prontos para reconhecê-lo; em segundo lugar (Candian; Rezende, 2013).

Quando um conflito surge, todos nós tomamos medidas para resolvê-lo e coibir as manifestações de violência. Além disso, neste caso, esquecemos que os problemas não resolvidos irão se repetir. Portanto, devemos esperar que, no mundo escolar, as diferenças de opinião entre alunos e professores sejam as causas objetivas dos conflitos (Severino; Jussani, 2018). A segunda causa de conflito é a dificuldade de comunicação, a autoconfiança das pessoas e as condições para estabelecer o diálogo. Para o autor, a popularização da educação garante oportunidades de matrícula dos alunos, mas, por outro lado, também expõe a escola a um grupo de alunos cujas informações pessoais, a escola, não estão preparadas para absorvê-las (Martinelli; Almeida, 2011).

Antes, os alunos eram do tipo padrão, com expectativas padrão, passados semelhantes, sonhos, limites aproximados e contornos semelhantes. Com a popularidade, no mesmo espaço escolar, temos alunos com diferentes



experiências, diferentes expectativas, diferentes sonhos, diferentes valores, diferentes culturas e diferentes hábitos [...], mas a escola é sempre a mesma!

São essas diferenças que geram conflitos e, se não forem resolvidas, vão desencadear manifestações violentas. Esta é a principal causa da violência escolar. O novo problema da violência escolar no Brasil é um problema antigo em outros países, para tanto, são necessárias políticas públicas voltadas para os diversos participantes (Severino; Jussani, 2018).

O conflito é uma manifestação da ordem democrática e a ordem democrática é a manifestação da garantia e manutenção da ordem. Ordem e conflito são o resultado da interação humana. Em toda sociedade humana, a ordem nada mais é do que a normalização do conflito. No espaço escolar, professores e alunos atribuem valores diferentes ao mesmo comportamento e reagem de forma diferente ao mesmo comportamento: isso é conflito (Martinelli; Almeida, 2011).

Historicamente, as escolas no passado introduziram regras e exigiram a construção automática de alunos. Hoje quanto mais diversa for a situação dos alunos (e professores), maior será a probabilidade de conflito ou desacordo. Isso em uma comunidade treinada para suprimir conflitos, porque é visto como um coisa ruim, uma anomalia do controle social. Mas o mito de que o conflito é ruim está sendo destruído (Severino; Jussani, 2018).

O conflito passou a ser visto como uma manifestação mais natural e, portanto, necessário para a relação entre as pessoas, grupos sociais, organizações políticas e o Estado. O conflito é inevitável e a sua motivação não deve ser suprimida, até porque tem muitas vantagens inevitáveis para quem o vê: ajuda a regular as relações sociais; ensina a ver o mundo a partir da perspectiva dos outros e permite reconhecer que as diferenças não é uma ameaça, mas um resultado natural de recursos escassos (Martinelli; Almeida, 2011).

Tomemos como exemplo o conflito político: embora pareça rompido com a ordem anterior, ele tem continuidade e regularidade em alguns aspectos que a sociedade considera indispensáveis, o que exige ordem, e de onde vem o conflito. Somente estudando e entendendo as relações que existem na ordem podemos compreender plenamente os conflitos que se originaram na ordem e os conflitos que são, em última instância, a causa (Candian; Rezende, 2013).

O conflito é inevitável e sua motivação não deve ser suprimida, especialmente porque possui inúmeras vantagens que são inevitáveis para quem vê algo a partir dele. O conflito é regulado de tal forma que nem sempre estamos cientes de sua existência (Severino; Jussani, 2018).

A classificação é uma forma de compreensão. A classificação é geralmente

hierárquica e a atribuição pode ser estabelecida. Definimos por classificação e, ao defini-la, tomamos decisões sobre a natureza das coisas. É claro que as características das escolas ou sistemas de ensino facilitam este tipo de classificação porque se limitam a um mundo conhecido, com participantes fixos (alunos, professores, técnicos e comunidades) e convenções estabelecidas (temas, horários), espaço físico etc.) (Martinelli; Almeida, 2011).

A forma de lidar com os conflitos nas escolas ou na educação é diferente das escolas que consideram os conflitos uma ferramenta de crescimento ou os interpretam como um problema sério que deve ser sufocado. Certos pontos na comunidade escolar podem levar a conflitos e, na maioria dos casos, esses pontos não são claros ou mesmo não detectados (Severino; Jussani, 2018).

Priorizar conflitos entre escolas diferentes é o primeiro ponto, procurou observar entre outros autores que os professores acreditam que o conflito mais comum e importante é entre os colegas e a diretora, colocando os conflitos entre os alunos em primeiro lugar (Candian; Rezende, 2013).

No que diz respeito à pesquisa, os conflitos educacionais são causados por ações específicas do sistema escolar, ou pelas relações dos participantes do setor educacional mais amplo, conflitos pelo exercício do poder, conflitos pelas diferenças individuais, que são causados por todos os tipos de intolerâncias, pessoas com formação política ou ideológica evitarão o foco principal do texto e se voltarão para a escola e seu entorno. Deixando de lado o âmbito geral dos conflitos educacionais, a autora passou a tratar os conflitos escolares porque eles ocorriam no próprio espaço da escola / ou de seus participantes diretos.

Os conflitos mais comuns são:

1. Entre os professores, devido à falta de comunicação; interesses pessoais; problemas de poder; conflitos anteriores; valores diferentes; pesquisa de “notas” (locais destacados); diferenças em posições políticas ou ideológicas;
2. Entre alunos e professores porque: eles não entendem o que explicam; notas arbitrárias; diferenças nos padrões de avaliação; avaliação inadequada (aos olhos dos alunos); discriminação; falta de materiais de ensino; não ser ouvido (alunos e professores); falta de interesse em tópicos de aprendizagem;
3. Entre os alunos, devido a compreensão; brigas; competição entre grupos; discriminação; *bullying*; uso de espaço e objetos; namoro; assédio sexual; perda ou dano à propriedade escolar; tipo); viagem e festa;
4. Entre pais, professores e administradores, devido a ataques entre alunos e professores; perda de materiais de trabalho; associação de pais e amigos;

refeitórios escolares ou locais semelhantes; ausência de professores; falta de assistência pedagógica dos professores; avaliação, padrões de aprovação e reprovação; uso de uniforme escolar; não cumprimento dos requisitos “burocráticos” e administrativos da gestão (Severino; Jussani, 2018). Incapacidade de perceber e reconhecer as causas o conflito ou as razões por trás dele tornam a coexistência e a mediação mais difíceis. A violência provocada pelo processo de conflito é um sinal obviamente, intervenções são necessárias e confirmações também. (Martinelli; Almeida, 2011). A situação violenta do conflito, mostrando um lado coercitivo, pode ser suprimir temporariamente a agressão, mas isso não garante que as duas partes cheguem a um consenso em ambos os lados, devido a questões não resolvidas, aconteceu novamente mais tarde. Comportamento violento, exacerbando o conflito sem mediação adequada, terminando tornando-se comum, instantâneo e ineficiente. Isso garante que para muitos em pouco tempo, as pessoas aceitaram uma das ideias, mesmo que fosse de poder. No entanto, a coerção também pode afetar várias formas de controvérsia, o que pode expressar sua atitude violenta (Severino; Jussani, 2018).

Nesse sentido, violência a intensidade varia, e as avaliações recebidas podem identificá-los com precisão nível de intensidade. Observe a análise de classificação de conflitos de relacionamento proposto pelo autor, parece que a situação no universo os motivos da formação podem ser adaptados gradativamente para fazer a divergência ambos os lados entendem e assimilam melhor (Martinelli; Almeida, 2011).

Quadro 1. Tipos e causas de conflitos.

CATEGORIAS	CARACTERÍSTICAS
Organizacionais	São aqueles se produzem a partir da divisão de trabalho e do desenho hierárquico da instituição, que gera a rotina de tarefas e de funções (direção, técnico administrativos, professores, alunos, etc).
	Relativas à salário e as formas como o dinheiro se distribui no coletivo, afetando a qualidade de vida dos funcionários e docentes, etc.
	Que identificam se são públicas ou privadas.
Culturais	São aqueles que emanam de redes sociais de diferentes atores onde está situada a escola. Rompem-se as concepções rígidas dos muros da escola, ampliando-se as fronteiras (por exemplo, os bairros e suas características, as organizações sociais do bairro, as condições econômicas de seus habitantes, etc).

Atores	São aqueles que denominamos “pessoais” e que devem ser distinguidos.
Pedagógicos	São aqueles que derivam do desenho estratégico da formação e dos dispositivos de controle de qualidade e das formas de ensinar, seus ajustes ao currículo acadêmico e suas formas de produção (por exemplo, não é a mesma coisa ensinar matemática que literatura, e ambas possuem procedimentos similares, mas diferentes; a organização dos horários de das turmas e dos professores; as avaliações, etc).
	1. em grupos e subgrupos, que ocorrem em qualquer âmbito (turma, corpo docente, direção etc).
	2. familiares, donde derivam as ações que caracterizam a dinâmica familiar que afeta diretamente a pessoa, podendo produzir o fenômeno de afastamento familiar que acarreta o “depósito” do aluno na escola.
	3. individuais, que são aqueles onde a “patologia” toma um membro da organização escolar. Neste caso, há sempre o risco da estigmatização do membro da comunidade que é o causador do conflito.

Fonte: Severino e Jussani, (2018).

Além dos obstáculos existentes, é importante enfatizar Propostas legais, como as proposições do capítulo 2 da “Lei de Princípios Orientadores e Bases” Educação Nacional (LDB) 9.394 / 96 os princípios e objetivos da educação nacional estão em Seu artigo 3º, inciso VIII estipula: “O ensino deve se basear em Princípios da gestão democrática da educação pública “ (Martinelli; Almeida, 2011).

Como regra geral, a gestão a democracia deve acontecer em todas as partes ou ser motivada para acontecer. Normalmente, a atitude dura e repressão da escola, pouca discussão sobre as expressões dos alunos, quanto as necessidades, repensar a interpretação de atitudes, porque a escola atende um público com diferenças sociais e culturais (Candian; Rezende, 2013). Essas reflexões indicam a necessidade de repensar o sistema escolar brasileiros para que a escola crie um ambiente adequado no processo da educação universal.

Para Loss (2017), os conflitos podem ser divididos em 6 tipos: verídicos (conflito existência objetiva), acidental (dependendo das circunstâncias de circunstâncias facilmente mutáveis), dispersa (conflito que ocorre fora) conflito central), atribuição imprópria (existente entre as partes que não estão em contato uma com a outra), potencial (o conflito a origem não é exteriorizado) e erros (se com base em mal-entendido ou mal-entendido).

Para a tipologia de conflito é tão importante que ele leva todos o trabalho da tarefa. Podemos sintetizar seu tipo, veja o quadro 2 a seguir:



Quadro 2: Tipos e quando ocorrem os conflitos.

TIPOS DE CONFLITOS...	O CONFLITO OCORRE QUANDO
De recursos escassos	Disputamos por algo que não existe suficientemente para todos.
De poder	Disputamos porque algum de nós quer mandar, dirigir ou controlar o outro.
De auto-estima	Disputamos porque meu orgulho pessoal se sente ferido.
De valores	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.
De estrutura	Disputamos por um problema cuja solução requer longo prazo, esforços importantes de muitos, e meios estão além de minha possibilidade pessoal.
De identidade	Disputamos porque o problema afeta minha maneira íntima de ser o que sou.
De norma	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.
De expectativas	Disputamos porque não se cumpriu ou se fraudou o que um esperava do outro.
De inadaptção	Disputamos porque modificar as coisas produz uma tensão que não desejo.
De informação	Disputamos por algo que se disse ou não se disse ou que se entendeu de forma errada.
De interesses	Disputamos porque meus interesses ou desejos são contrários aos do outro.
De atribuição	Disputamos porque o outro não assume a sua culpa ou responsabilidade em determinada situação.
De relações pessoais	Disputamos porque habitualmente não nos entendemos como pessoas.
De inibição	Disputamos porque claramente a solução do problema depende do outro.
De legitimação	Disputamos porque o outro não está de alguma maneira autorizado a atuar como o faz, ou tem feito ou pretende fazer.

Fonte: Severino; e Jussani, (2018).

A própria escola ou sistema educacional gosta desse tipo de classificação. Limitada a um universo conhecido, com participantes regulares (alunos, professores, técnicos e comunidades) e convenções estabelecidas (temas, horários, espaço físico etc.). Método de processamento o conflito com a escola ou educação é isso vai ser diferente da escola vista o conflito como uma ferramenta de crescimento ou interpretá-lo como sérios problemas que devem ser ocultados (Martinelli; Almeida, 2011).

A cultura da paz

A escola é um ambiente no qual interagem diariamente pessoas com diferentes características inerentes ao ser humano. As diferenças surgem de diferenças de personalidade, religião, cultura, classe, gênero e raça. Nesse sentido, é fundamental uma gestão que sobreponha respeito e tranquilidade nas intervenções dos problemas para que não interfiram no processo de ensino.

Segundo Prusokowski (2018), as relações entre as pessoas são muito impor-

tantes em nossas vidas. Sempre há interconexão na vida, por isso é necessário respeitar as relações que formamos em todas as circunstâncias em que nos encontramos, pois a interconexão com os outros é parte intrínseca de nossas vidas.

Quando fazemos conexões, mesmo que existam conflitos que vão por caminhos indesejados, elas trazem resultados positivos, portanto, são oportunidades de aprendizado e crescimento individual e coletivo. E, quando são compreendidos, articulados e resolvidos, podem melhorar a qualidade das relações pessoais e sociais. Portanto, se administrados adequadamente, os conflitos que surgem nas escolas devem ser vistos como pontes que fortalecem os laços sociais.

Segundo Sales e Alencar (2014), muitas vezes o conflito ocorre nas escolas por se tratar de um ambiente com diferentes expectativas, valores, vivências culturais e costumeiras. As escolas são propensas a conflitos em uma base diária. O que importa nesta situação é como o conflito é enfrentado, gerido e resolvido com mais ou menos respeito e compaixão, e/ou violência. No entanto, não existe uma fórmula pronta para o processo de mediação, e cada escola deve desenvolver sua própria abordagem de resolução de conflitos com base em suas próprias necessidades.

No entanto, alguns autores fornecem etapas para a realização desse processo, o que pode ajudar as escolas a estabelecer suas próprias práticas de resolução de conflitos. Sebben (2016) enfatiza a importância de desconstruir fatos, descrever práticas e criar possibilidades de acolher as diferenças.

Nesse sentido, podemos observar que o processo de mediação apresenta alguns objetivos que são percebidos de acordo com sua conceituação. Uma delas é a resolução de problemas, onde ambas as partes se envolvem ativamente por meio do diálogo, tornando ambas as partes responsáveis pela resolução dos problemas, e a outra é a prevenção de conflitos, onde o diálogo será uma das ferramentas utilizadas nas situações de conflito onde surgirem oportunidades.

O diálogo e a comunicação

A mediação de conflitos é uma prática cada vez mais presente no contexto educacional, tendo em vista que a escola é um ambiente em que as relações interpessoais estão constantemente em jogo. Nesse sentido, a mediação pode ser uma importante ferramenta para promover o diálogo e a comunicação entre as partes envolvidas em conflitos, contribuindo para a construção de um ambiente mais harmonioso e pacífico.

De acordo com Maria Regina Leme Franco, professora da Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo (USP), a mediação de conflitos é uma estra-



tégia que pode ajudar a construir uma cultura de paz na escola. Em um artigo publicado em 2019, ela afirma que “a mediação é uma ação pedagógica que contribui para o desenvolvimento socioemocional dos alunos, para a melhoria da convivência escolar e para a construção de uma sociedade mais justa e democrática”.

Além disso, a mediação de conflitos pode contribuir para a formação de cidadãos mais conscientes e participativos. Segundo Dallari (2020), professora da Universidade de Brasília (UnB), em um artigo publicado em 2020, a mediação “permite que os indivíduos sejam protagonistas na construção de soluções, possibilitando que eles desenvolvam competências sociais e emocionais importantes para a convivência democrática”.

Por fim, é importante destacar que a mediação de conflitos no contexto educacional deve ser realizada por profissionais capacitados e com experiência na área. Como afirma a psicóloga Amorim (2021), em um artigo publicado, “a mediação escolar deve ser conduzida por profissionais habilitados e com formação específica para essa atividade, garantindo assim a qualidade do processo e a segurança das partes envolvidas”.

Em resumo, a mediação de conflitos no contexto educacional vem ser uma prática que promove o diálogo e a comunicação entre as partes envolvidas, contribuindo para a construção de um ambiente escolar mais harmonioso e para o desenvolvimento socioemocional dos alunos. Para que essa prática seja efetiva, é fundamental contar com profissionais capacitados e experientes na área.

A comunicação efetiva também é fundamental para o desenvolvimento da autoconfiança das crianças. É importante que as crianças sintam que suas opiniões e sentimentos são valorizados e respeitados, o que ajuda a aumentar sua autoconfiança e autoestima. Além disso, é importante que as crianças aprendam a ser positivas consigo mesmas e a enxergar suas habilidades e talentos de maneira realista. É importante evitar comparar as crianças com outras crianças ou exigir que elas atinjam metas impossíveis, pois isso pode prejudicar sua autoconfiança e autoestima (Costa, Leite, 2020).

Em resumo, o desenvolvimento da autoconfiança na infância é fundamental para o sucesso futuro e bem-estar da criança. É importante ajudar as crianças a enfrentar o fracasso e a ver o fracasso como uma oportunidade para aprendizagem e crescimento, valorizar suas opiniões e sentimentos através de comunicação efetiva, e ajudá-las a enxergar suas habilidades e talentos de maneira positiva e realista.

Desenvolver a autoconfiança na criança é fundamental para o seu sucesso futuro e bem-estar. Aqui estão algumas maneiras de ajudar a criança a desenvolver a autoconfiança:

1. Forneça amor e apoio incondicional: Mostre ao seu filho que você o ama e apoia independentemente de suas realizações ou fracassos.
2. Celebre as conquistas: Comemore as conquistas, por maiores ou menores que sejam, para ajudar a criança a se sentir valorizada e confiante.
3. Ensine habilidades independentes: Ajude a criança a desenvolver habilidades independentes, como se vestir sozinha, escovar os dentes e fazer tarefas domésticas, para aumentar sua autoconfiança.
4. Permita que a criança tome decisões: Deixe a criança tomar decisões e escolhas pequenas, como escolher o prato para o jantar ou o brinquedo para brincar, para ajudá-la a desenvolver a autoconfiança.
5. Exponha a criança a novas experiências: Permita que a criança experimente novas atividades, como esportes, música, teatro ou artes, para ajudá-la a descobrir novos talentos e habilidades.
6. Aprenda a lidar com o fracasso: Ajuda a criança a enfrentar o fracasso e a ver o fracasso como uma oportunidade para aprendizagem e crescimento.
7. Comunicação efetiva: Valorize as opiniões e sentimentos da criança através de comunicação efetiva e respeite suas escolhas.
8. Encoraje pensamentos positivos: Ajuda a criança a ser positiva consigo mesma e a enxergar suas habilidades e talentos de maneira realista (Silva, 2015).

Em resumo, o desenvolvimento da autoconfiança na criança é fundamental para o seu sucesso futuro e bem-estar. Fornecer amor e apoio incondicional, celebrar as conquistas, ensinar habilidades independentes, permitir que a criança tome decisões, expor a criança a novas experiências, aprender a lidar com o fracasso, valorizar suas opiniões através de comunicação efetiva e encorajar pensamentos positivos são maneiras de ajudar a criança a desenvolver a autoconfiança (Costa, Leite, 2020).

Na pedagogia, o desenvolvimento da autoconfiança é visto como uma parte fundamental do crescimento e desenvolvimento da criança. É importante criar um ambiente seguro e acolhedor, onde as crianças sintam-se valorizadas e confiantes. Incentivar a independência, a autoestima e a comunicação eficaz também é fundamental para o desenvolvimento da autoconfiança. Oferecer oportunidades para aprendizagem e novas experiências, bem como ensinar a lidar com o fracasso, são maneiras importantes de ajudar a criança a desenvolver a autoconfiança. Ao fazer isso, preparará a criança para o sucesso em sua vida futura (Costa, Leite, 2020).

Além disso, fornecer amor e apoio incondicional e celebrar as conquistas da criança, por maiores ou menores que sejam, também ajudam a aumentar sua au-



toconfiança. Encorajar pensamentos positivos e monitorar o progresso da criança regularmente são outras maneiras de ajudá-la a se sentir confiante e segura. Em geral, o desenvolvimento da autoconfiança na criança é um processo contínuo que requer tempo, paciência e dedicação. Ao apoiar a criança em seu caminho, ajudará a se tornar uma pessoa confiante e segura de si mesma (Silva, 2015).

Além disso, é importante permitir que a criança tome decisões e escolhas pequenas, pois isso ajuda a desenvolver sua autoconfiança e capacidade de pensar de forma independente. Ao deixar a criança experimentar e aprender por conta própria, estará ajudando-a a se tornar uma pessoa mais confiante e segura de si mesma (Costa, Leite, 2020).

O desenvolvimento da autoconfiança também é fortemente influenciado pelo modelo de comportamento dos adultos ao seu redor. Portanto, é importante ser um bom modelo para a criança, mostrando confiança e segurança em si mesmo e enfrentando desafios de maneira positiva e confiante. Outra maneira de ajudar a criança a desenvolver a autoconfiança é fornecer-lhe oportunidades para praticar suas habilidades e talentos. Isso pode incluir participar de atividades extracurriculares, como esportes, música, teatro ou artes, ou ajudar a criança a encontrar um projeto ou atividade que a apaixone.

Finalmente, é importante lembrar que o desenvolvimento da autoconfiança é um processo único e individual para cada criança. Portanto, é importante ser paciente e compreensivo com a criança, respeitando seu próprio ritmo e evitando comparações com outras crianças (Costa, Leite, 2020).

Em resumo, o desenvolvimento da autoconfiança na criança é um processo importante e complexo que requer amor e apoio incondicional, incentivo à independência, promoção da autoestima, oferecimento de oportunidades para aprendizagem e desenvolvimento, ensino de habilidades de comunicação e resiliência, e modelagem positiva de comportamentos confiantes. Ao apoiar a criança em seu caminho, ajudará a se tornar uma pessoa confiante e segura de si mesma (Silva, 2015).

A comunicação não violenta é uma forma de comunicação Fundada pelo psicólogo americano Marshall B. Rosenberg, cuja iniciativa aplicada pelo governo dos EUA em um programa federal na década de 1970 escolas e instituições públicas. Uma vez que a sua fundação assenta compaixão, empatia, cuidado e respeito, tanto no convívio social quanto no trato com ele, reencene toda a nossa visão, audição e expressar (Castro, Martins, 2016).

De acordo com o Instituto Brasileiro CNV, o Instituto visa Pesquisar, publicar e treinar profissionais que exploram a comunicação não violenta; “Ter empatia por outra pessoa abre portas para compreensão e conexão profundo. “ O ato de expli-

car os acontecimentos antes de tomar uma decisão é A prática da comunicação não violenta é essencial. Para o seu Intenções são sobre antecipação, comportamento e até sentimento a insatisfação muitas vezes é causada por críticas, que nem sempre são construtivas e infundido com empatia em sua produção (Reis, 2019).

Portanto, a violência sutil é mais frequente que a agressão física e verbal porque o comportamento emerge das interações com os outros não da intenção do estímulo, mas de aplique pressão e julgamento. Para Castro e Martins (2016), o compromisso de sensibilizar a linguagem, libertando os indivíduos das agressões e violências cotidianas, que imprime uma violência que se expressa através das palavras e não através do corpo. Para uma melhor comunicação e interação, o processo de comunicação deve ser transição para a comunicação não violenta, onde Santos (2019) estabeleceu quatro fases que exploram elementos de interação verbal e não verbal, que são:

1. Observe que, embora ao longo de nossas vidas nossas atitudes são julgamentos baseados em valores, crenças e preconceitos, temos que imaginar situações sem pensar em nosso ponto de vista;
2. Sentimento, que se refere a identificar honestamente o comportamento da outra pessoa sentimento desencadeado pela situação lá existir;
3. Requisitos, esta é a etapa em que precisamos entender o porquê tenha esse sentimento;
4. Solicitação, momento em que sua mensagem foi formulada, de forma passiva e compreensiva. Então percebemos que a prática da comunicação não violenta alcança vários processos de comunicação e interação. Portanto, o ambiente escolar está repleto de momentos envolvendo atos comunicativos e suas interações.

Deve haver amor e retidão entre professores e alunos, desde a infância até a idade adulta há um conjunto mais refinado de humores. A CNV permite o desenvolvimento de observações que identificam o comportamento e as condições que nos afetam, por isso ouvir as nossas próprias necessidades e as necessidades dos outros, os relacionamentos serão construídos a partir de uma nova perspectiva (Reis, 2019).

Castro e Martins (2016), descrevem como abordagens comunicativas para o autodesenvolvimento e construir relacionamentos uns com os outros. Traz um relato de como essa tecnologia ajuda melhorar as relações entre diferentes profissionais. Segundo os autores, um professor reconheceu a eficácia em diferentes tipos de alunos, incluindo aqueles com problemas de linguagem, aprendizado e comportamento.

Segundo relatos, um aluno que cuspiu em todos os lugares, xingando, gritan-



do e cutucando perto de seu aluno portfólio, gerenciado por solicitação para expor o que o está incomodando e solicitar os colegas não se aproximaram de sua mesa, aceitaram com compreensão e resolveu o problema. Além disso, quando os alunos mostram raiva, o professor deve assumir o controle dizendo: “preciso da sua atenção” novamente. Deixe claro o que ela quer, mesmo que ela repita 100 vezes (Reis, 2019).

Um dia, o último aluno finalmente entendeu a mensagem e concentrou-se na aula. Embora a comunicação seja principalmente sobre linguagem, a CNV não é apenas alguns truques com palavras; consciência e intenção podem expresse-o através do silêncio, linguagem corporal e linguagem corporal. Como mencionado anteriormente, a comunicação envolve o todo, e sua o corpo também fala por meio de suas necessidades.

Portanto, é importante que haja momentos de compreensão tácita, narrativa, humor, gestos na comunicação interpessoal, isso ajuda a criar uma conexão mais natural. Por outro lado, algumas práticas de comunicação valem a pena. Segundo Castro e Martins (2016), é preciso evitar certos costumes comunicação que faz com que a outra pessoa se desligue e se sinta julgada, avaliada e menosprezada (Reis, 2019).

É necessário separar a observação da avaliação, pois esta combinação muitas vezes incite a crítica e a resistência ao que é dito. Além disso, CNV generalizações são desencorajadas, pois podem levar a mal-entendidos, devemos observe de maneira específica e clara em um momento e contexto definidos. A seguir, os autores detalham como distinguir entre as tabelas observações não classificadas daqueles com classificações relevantes:

Quadro 3. Comunicação não violenta.

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Usar o verbo ser sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais	Quando vejo você dar para os outros o dinheiro do almoço, acho que está sendo generoso demais.
Usar verbos de conotação avaliatória	João vive deixando as coisas para depois	João só estuda na véspera da prova.
Implicar que as interferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis.	O trabalho dela não será aceito.	Acho que o trabalho dela não será aceito. Ou: Ela disse que o trabalho dela não seria aceito.
Confundir previsão com certeza.	Se você não fizer refeições balanceadas, sua saúde ficará prejudicada.	Se você não fizer refeições balanceadas, temo que sua saúde fique prejudicada

Não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere.	Os estrangeiros não cuidam da própria casa.	Não vi aquela família estrangeira da outra rua limpar a calçada.
Usar palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação.	Zequinha é péssimo jogador de futebol.	Em vinte partidas, Zequinha não marcou nenhum gol.
Usar advérbios e adjetivos de maneiras que não indicam que se está fazendo uma avaliação	Carlos é feio.	A aparência de Carlos não me atrai.

Fonte: Reis, (2019).

Assim com o exemplo acima, temos a possibilidade de ajustar nosso discurso a fim de observar sem julgar e induzir sentimentos de julgamento e crítica na audiência. Em segundo lugar, devemos identificar e expressar sentimentos de forma clara e objetiva (Reis, 2019).

Expressar nossas vulnerabilidades ajuda a resolver conflitos, e expressar nossos sentimentos dando-lhes nomes em vez de dizer: “Eu sinto Exasperado” simplificando ‘estou louco. “Quando distinguimos pensamentos sentimentos, dizemos o que sentimos e o que pensamos sobre nós a nós mesmos e aos outros, ajudamos a resolver conflitos e reconhecemos surge dessa relação (Andrade, 2016).

Por fim, assumir a responsabilidade por nossos sentimentos e saber expressá-los estamos perguntando sobre os dois últimos componentes da CNV que devem ser modulados. Saber o que o outro tem a dizer pode ser um estímulo para nossas emoções, mas nunca há uma razão, vamos perceber que somos responsáveis nossos sentimentos, não os sentimentos de outras pessoas, então nunca seremos capazes de satisfazer nossas próprias necessidades às custas dos outros (Reis, 2019).

No entanto, quando falamos, ficamos mais claros sobre o que estamos pedindo, ou queremos ser recompensados, mais chances temos de atingir nossos objetivos 20 metas de comunicação. Uma solicitação é considerada um ouvinte de solicitação quando se acredita que se ele não atender ao pedido, será punido ou punido. Em discurso, pode ajudar a acreditar que estamos fazendo pedidos reais e não um pedido, e é da vontade livre e espontânea da outra parte fazê-lo (Andrade, 2016).

Desta forma, visando o autodesenvolvimento da criança e a facilidade aprendizagem, emoção é importante ter um sentimento confiança e segurança. Portanto, usar a comunicação não violenta a educação básica contribui para a construção e desenvolvimento das identidades infantis crianças, levando a futuros adultos com empatia, que saibam dominar suas emoções (Reis, 2019).



Habilidades socioemocionais

A educação socioemocional envolve aprender e desenvolver habilidades comportamentais para lidar consigo mesmo e com os outros na sociedade. Essas habilidades incluem empatia, paciência, autoconhecimento, autonomia, resiliência, criatividade, comunicação confiante e muito mais. Portanto, a ênfase está no desenvolvimento do aluno como um indivíduo social. Tudo isso contribui para o desenvolvimento saudável de crianças e adolescentes, proporcionando condições para seu desenvolvimento equilibrado como cidadão e como pessoa.

Além da instrução cognitiva, é papel da escola ajudar os alunos a processar suas emoções para que possam melhorar suas relações consigo mesmos e com os outros. Para isso, entra em jogo o conceito de Educação Socioemocional, que é, inclusive, uma competência exigida na Base Nacional Comum Curricular (BNCC) (BNCC, 2023).

Essa é uma questão cada vez mais importante na sociedade e necessária no mercado de trabalho, afinal adultos equilibrados tendem a ser melhores profissionais e cidadãos. Isso significa que a educação socioemocional deve existir em todos os níveis de nossas vidas, desde a educação infantil até a idade adulta (Alves, 2019).

A partir de hipóteses sobre a relevância das habilidades socioemocionais e porque elas são importantes para o desenvolvimento da criança no processo de alfabetização, a literatura examinada sugere que as escolas devem investir em estratégias que contemplem tais habilidades porque as crianças, com inteligência, se desenvolvem em casa e na escola bem cuidada emocionalmente, sua vida escolar e desenvolvimento social serão mais bem-sucedidos (Bruening, 2018).

A educação contemporânea precisa atender a esses requisitos, tendo em vista que eles são essenciais para toda a vida e convivência das disciplinas em todos os campos. Dessa forma, fica claro que o conteúdo por si só não é suficiente e não atende às necessidades de formar sinergicamente um ser humano melhor e mais auto satisfeito.

A compreensão do conceito de habilidades socioemocionais envolve o estudo das emoções. Ao longo da história, as emoções foram estudadas de diferentes perspectivas: neuropsicológica, biologia, modelos de espécies, psicopedagogia, cultura e muito mais. De todas essas abordagens, as que enfocam as competências socioemocionais no ambiente escolar são interessantes neste trabalho, pois abordam as novas diretrizes da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), proposta de Educação para o Século XXI (proposta da UNESCO) e educação integral (BNCC, 2023).

Na BNCC (2023), as competências socioemocionais estão presentes em todas

as 10 competências genéricas. Assim, no Brasil, todas as escolas incluíram habilidades socioemocionais no currículo desde 2020. Na verdade, envolver-se com os alunos na educação socioemocional ajuda a torná-los mais engajados no processo de aprendizagem e confiantes em seu potencial (Souza; Lima, 2020).

Ao mesmo tempo, reduziu os incidentes de *bullying*, melhorou o desempenho cognitivo e reduziu os incidentes de disciplina. No entanto, para perceber todos esses benefícios, é preciso entender quais são os pilares estruturais da educação socioemocional, podem ser divididos em quatro tipos, a saber:

1. Emoções: relacionadas ao autocontrole e autoconhecimento;
2. Aspectos comportamentais: relacionados à perseverança, perseverança e responsabilidade;
3. Cognição: inclui aspectos relevantes como a empatia;
4. Psicossocial: Trabalha na resolução de conflitos, comunicação assertiva etc (Medeiros; Moura, 2020, p. 5).

Devido à amplitude do assunto, ele deve ser abordado em todos os níveis da escola. Isso significa desenvolvê-lo não apenas com os alunos em sala de aula, mas também com os professores e a equipe administrativa. Não podemos também esquecer de assegurar as parcerias com as famílias dos alunos, pois o objetivo desta abordagem é criar uma rede de apoio entre todos os intervenientes na educação de crianças e jovens (Souza; Lima, 2020).

O Ministério da Educação, por meio da BNCC, definiu a Educação Socioemocional como disciplina obrigatória no currículo escolar. De acordo com o documento, os alunos precisam desenvolver dez habilidades socioemocionais. Incentiva os alunos a aprender sobre si mesmos, suas aspirações, crenças e visões para o futuro. Essa capacidade é muito importante para definir as prioridades futuras. Por exemplo, o autoconhecimento pode ser usado para planejar metas de carreira ao trabalhar com adolescentes. Para as crianças, atividades envolvendo emoções e sentimentos auxiliam essa faixa etária de acordo com a educação socioemocional preconizada pela BNCC. (BNCC, 2023, p. 10).

De acordo com Souza e De Lima (2020), o objetivo é trabalhar o controle dos impulsos e do estresse, a disciplina e a organização e a busca por objetivos. Na sala de aula, as atividades de autogerenciamento podem ser implementadas por meio de exercícios de relaxamento, exercícios de atenção plena, rotinas estabelecidas e regras claras e consequências para o não cumprimento delas.

O desenvolvimento dessa habilidade ajuda os alunos a fazerem escolhas saudáveis para suas próprias vidas. Valores como moralidade, regras sociais e com-



portamento construtivo residem aqui. No cotidiano, a realização de jogos temáticos pertencentes a esses sujeitos pode tornar divertida e envolvente a construção de uma tomada de decisão responsável.

Segundo Alves (2019), as habilidades relacionais se concentram na construção de trabalho colaborativo, comunicação e engajamento social. A atividade de construção de uma ideia em grupo, a posterior apresentação do que foi discutido e o resultado são exemplos de habilidades que essa habilidade expressa na educação socioemocional, se concentra em desenvolver respeito, diversidade, empatia e uma visão ampla sobre as coisas.

Nesse contexto, projetos interdisciplinares que enfocam questões sociais atingem de forma mais precisa os objetivos dessa competência e subsidiam a reflexão dos alunos sobre questões que envolvem a consciência social.

Depois de passar pelo processo de aprendizagem da educação socioemocional, pode-se verificar que este pode ser colaborativo no processo de ensino, exceto permite o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para a cidadania do século XXI.

Além disso, a pesquisa descobriu que uma abordagem socioemocional requer as seguintes iniciativas: permita que os professores usem suas ferramentas para treinar, aprimorar habilidades dos alunos.

Os processos que permeiam o ato de ensinar configuram um fio condutor que conecta entidades da comunidade escolar, incluindo familiares e componentes do núcleo emocional de um aluno, construindo significado o afeto que precisa identificar pontos de ancoragem no domínio afetivo da criança, assim, pode ser verificado símbolos e conjuntos de códigos inseridos no cotidiano escolar. Processos semelhantes podem ser identificados no espaço, uma forma de educação em que os fatos sociais podem fazer conexões produtivas.

Concluiu-se que as habilidades socioemocionais são de grande relevância e devem ser integradas ao ambiente escolar desde a modalidade de educação infantil, pois essas habilidades demonstraram ter um grande efeito benéfico no desempenho escolar das crianças, pois interferem diretamente nesse processo de aprendizagem dos novatos e suas relações em suas experiências com relacionamentos e problemas de relacionamento.

Violência e a exclusão social

A educação é um direito garantido pela Constituição Federal Brasileira, contudo ainda existe grande índice de evasão escolar e dentre os motivos está o bullying. Para Delmondez e Nascimento a escola é uma das instituições mais importantes

de nossa sociedade onde, construímos, aprendemos, recriamos e transmitimos valores, práticas e marcas culturais e embora a construção de sujeitos também aconteça em outros espaços sociais, é nela que aprendemos a ser o que somos (Delmondez; Nascimento, 2014).

Segundo Scriptori e Junior (2010) o fracasso escolar do aluno negro é gerado, também, através do preconceito, da violência e da discriminação sofrida por ele, o qual internaliza as atitudes negativas recebidas e as transforma em ações prejudiciais, levando o aluno afrodescendente ao fracasso ou até mesmo à evasão escolar. Sabe-se que o pensamento é a capacidade que o indivíduo tem em formar opiniões sobre diversos assuntos, ou seja, é a possibilidade que se tem para avaliar algo e tomar uma atitude, no contexto escolar, o aluno negro, na sua maioria, não tem oportunidade de expressar seus pensamentos e opiniões, sendo oprimido de tal forma que o leva a evadir-se da escola.

Dessa forma, pode-se verificar que grande parte dos impactos promovidos as crianças ou adolescentes negros está relacionada aos contextos de discriminação relacionada as questões que envolvem os mesmos, para alguns pesquisadores e historiadores a divergência entre os brancos e negros com escolaridade refletem de forma mais incisiva as questões culturais ou sociais relacionadas a discriminação racial.

A manifestação discriminatória dentro do processo educativo tem gerado uma série de agressões físicas e simbólicas que acarreta sofrimento no cotidiano dos alunos, principalmente dos negros. A escola, que é um dos lugares fundamentais para a construção da identidade do indivíduo, acaba funcionando como mais um lugar onde o preconceito e a discriminação são desenvolvidos e alimentados (Ferreira; Camargo, 2011).

Os autores consideram que os contextos educacionais refletem algumas condições sociais, por isso pode-se observar ainda muitos casos de racismo e discriminação, uma vez que as pessoas ao longo dos anos passaram a considerar as pessoas diferentes devido as suas raças e etnias, algo que tem impactando profundamente a igualmente tanto de oportunidade como de desenvolvimento escolar.

A cultura escolar se projeta em todas as direções: nas normas disciplinares, na relação entre os professores, entre os alunos, entre alunos e professores, na forma de tratamento com os pais entre outras. Constitui-se como um conjunto de ideias, princípios, critérios, normas e práticas sedimentados ao longo do tempo nas instituições escolares.

De acordo com Aristides (2012) se torna válido ressaltar a importância das universidades, como instituições formadoras nas diferentes áreas que atuam na sociedade, ao atenderem a esta questão social, que é o racismo e a discriminação



racial em sua matriz curricular, além da realização de pesquisas e projetos de extensão que abarquem esta temática, no intuito de fazer jus ao seu papel na sociedade, contribuindo para o enfrentamento e combate às manifestações racistas.

As instituições de ensino são consideradas como instrumentos capazes de reverter ou reorganizar as relações sociais, assim como alguns valores e princípios necessários para a igualdade entre todos os indivíduos. Por meio dos métodos de ensino, apresentando aos alunos uma oportunidade de promover relações de forma favorável ao desenvolvimento social.

E acreditando que através da educação pode-se trazer melhores e maiores resultados é que órgãos internacionais como a ONU e UNESCO têm apoiado e incentivado ações para que os países promovam a efetivação do respeito e tolerância a diversidade. Nesse sentido, a Educação para os Direitos Humanos, no contexto da Diversidade Cultural, vem contribuir para a inclusão de profissionais especializados, capacitados e com vontade de transformar para a cultura de tolerância e paz, tanto no convívio na escola e desta para a sociedade.

De acordo com Osório (2003), mencionar a cor das pessoas na sociedade brasileira, pode ser visto como uma atitude pouco polida e quando se chama um negro pela cor em sua maioria é em tom ofensivo. Da mesma forma, tudo que o caracteriza como lábios, cabelos são usados para inferiorizar sendo considerado fora do padrão aceitável. Ainda quando o preconceito se apresenta em forma de supostas brincadeiras que são confundidas como “zuação” fica difícil, às vezes, para a vítima distinguir o limite entre um e outro.

Algo que tem crescido consideravelmente dentro das escolas consiste na prática do bullying, o mesmo está associado a questões físicas, sociais ou raciais dos indivíduos. Verifica-se que tal prática pode ser associada a discriminação ou racismo dependendo da forma como se concretiza, uma vez que os alunos passam a sofrer uma pressão psicológica devido a suas características individuais.

No que se diz respeito ao “Bullying” e sua tipificação penal, não nos resta dúvida quanto a seu enquadramento como injúria. Assim determina a inquestionável expansão evolutiva do Direito à proteção ao indivíduo, especialmente no que tange aos direitos de personalidade. Pois são várias as correntes de direito que tenham por natureza de investigar as várias formas de aplicação jurisdicional no Direito Brasileiro, para determinar o real conceito do fenômeno “Bullying”. Bem como, identificar a possibilidade de aplicação de uma modalidade de prestação jurisdicional apta à prática do ilícito, no âmbito da defesa dos direitos, e também analisar as formas de modalidades na prestação jurisdicional, e os seus efeitos práticos na defesa da personalidade.

O bullying pode ser visto como uma subcategoria do comportamento agres-

sivo, mas de um tipo particularmente mal e cruel, isto porque é dirigido a uma vítima que é incapaz de se defender sozinha de forma eficaz. Os ataques são na sua maioria sem motivo ou pelo menos não são provocados e têm por objetivo magoar ou ferir a criança ou jovem alvo.

As crianças vítimas provavelmente serão mais novas, mais fracas ou simplesmente, menos confiantes psicologicamente. A criança agressora utiliza este comportamento de forma a infligir dano e através disso obter uma gratificação psicológica, status no grupo de pares ou, por vezes, ganho financeiro direto, ao obter dinheiro ou outras quaisquer posses da vítima. As situações de bullying a que nos referimos nesta pesquisa ocorreram na escola ou em contexto escolar durante o período estudado, mas podem não estar relacionadas direta ou indiretamente com qualquer atividade desportiva, escolar ou federada.

Embora possa ocorrer é verdade, em ambiente de trabalho ou entre vizinhos, por exemplo, a escola é o local mais suscetível à prática de bullying. As crianças e os jovens, por estarem em fase de formação, também vivenciam necessidade de autoafirmação e, às vezes, não estão acostumados a conviver com diferenças. Pode vir daí a origem dessas práticas inaceitáveis de discriminação e superioridade.

No ambiente escolar, é importante ficar atento às formas que os agressores usam para intimidar as vítimas. Elas são as mais diversas, como:

1. dar empurrões e pontapés;
2. insultar;
3. criar boatos humilhantes;
4. criar situações vexatórias;
5. inventar apelidos que ferem a dignidade;
6. captar e difundir imagens (inclusive pela internet, que configura um caso de cyberbullying);
7. ameaçar presencialmente e por mensagens;
8. excluir de atividades sociais ou pedagógicas (como trabalhos em grupo).

Ao combater o Bullying cuidamos do agressor para que este desenvolva empatia, autocontrole e pense antes de agir, E com o agredido, trabalhamos para que este aprenda a proteger sua emoção, desenvolva autoconfiança e autoestima. Para que o combate ao bullying seja eficaz e seguro é fundamental a participação de profissionais da saúde, pais e professores. A interação desses profissionais juntamente com os professores se faz necessário para que se possa observar o comportamento do indivíduo na escola, assim como as condições psicopedagógicas e ambiente físico do espaço escolar. É importante que crianças e os adolescentes possuam boa relação com seus colegas na escola.



O cargo de gestor escolar é um ambiente muito multidisciplinar, que são necessários profissionais amplamente capacitados para colocar suas qualificações em práticas, traçar metas, antecipar soluções, ou seja, ser proativos. Contudo, conforme afirma Mello (2016), coordenar, organizar e dirigir são tarefas que não cabe somente ao gestor, visto que, é preciso também delegar e compartilhar aos demais participantes da instituição educacional.

Os gestores dessas instituições educacionais são identificados como os responsáveis por planejar, organizar e inteirar a concepção e também avaliação dos eventos educacionais, porém, sempre apoiado em sua equipe, já que, dirigir uma instituição educacional implica influenciar fortemente o comportamento dos demais profissionais que estão sob sua responsabilidade, mediante certas tarefas apropriadas para a educação de seus alunos (Reyes, 2014).

No entendimento de Mello (2016), o modelo correto de gestão trata-se de um conjunto de estratégia que são diferenciadas e voltadas diretamente e indiretamente para soluções de problemas, as quais precisam ser caracterizadas e reconhecidas, que são exatamente os objetivos de curto a médio prazo. Contudo, para realmente definir um gestor escolar, é preciso trabalhar em conjunto com professores, diretos, comunidades, pais e alunos, considerando a ampliação das oportunidades e principalmente de melhorias na qualidade.

O gestor escolar ocupa diferentes funções em uma escola, o seu papel é bem complexo, pois administra a parte financeira e pedagógica, lidando com pais, alunos, professores e funcionários. Ele possui múltiplas funções e por isso tem como apoio a equipe gestora, sendo o líder de tal equipe e o exemplo. Nada acontece na escola sem a permissão da direção, por essa razão é que o diretor é tão importante no combate à discriminação racial dentro da escola.

Deve partir dele o interesse de se fazer cumprir a lei. É papel desse profissional, junto com a comunidade escolar, incluir no Projeto Político-Pedagógico (PPP) de sua escola o ensino da História Africana, a verdadeira história do nosso país e a importância dos afro-brasileiros, o respeito à cultura e à religião de matrizes africanas e o respeito aos afro-brasileiros.



MEDIAÇÃO EDUCACIONAL

Nos últimos anos, escolas brasileiras têm investido em programa do governo federal para promover o ambiente escolar um facilitador de prazer e aprendizagem. Política de investimento público tecnologia, materiais de ensino, formação de professores, professores e pessoal de gestão têm já foi implementado no sistema de ensino, mesmo assim, atores escolares. Eles basicamente não têm motivação para continuar a estudar (Martinelli; Almeida, 2011).

A duração da estadia do aluno na escola é proposta como política obtenha educação em tempo integral por meio de mais programas educacionais e de ensino médio inovação, só revela a indiferença das disciplinas escolares ao meio ambiente utilizável. Professores que atenderam a um público mais passivo regulamentos escolares, hoje eles se sentem compelidos a realizar seus a metodologia não parece ter alcançado bons resultados. Por outro lado, os alunos de hoje trazem sua bagagem cultural precisam ser ouvidos e compreendidos, eles acabarão por ser regras disciplinares, muitas vezes questionando sua própria identidade, uma série de conflitos com a própria gestão escolar (Severino; Jussani, 2018).

Neste Ambiente deprimente, imponente e muitas vezes constrangedor, o relacionamento interpessoal da escola reflete o ambiente escolar hostil, não é para unir as pessoas, mas para afastar as pessoas. Dada a parte ideológica proposta pelo autor, percebemos não existe um formato único para o clima escolar, nem mesmo um modelo estrutural em segundo lugar, porque o perfil de cada instituição é baseado em “fatores estrutura” e suas percepções. Diante disso, a classificação de contexto proposta exista no ambiente escolar.

Loss (2017), apresentou artigos conflitantes devido a diferenças de opiniões e interpretações. Portanto, se a escola é um universo onde diferentes alunos se reúnem, é um palco onde os conflitos inevitavelmente ocorrerão. Além disso, se o conflito é inevitável, devemos aprender as técnicas de mediação de conflito, a fim de melhorar essa técnica, proporcionando uma cultura de mediação de conflito. Referimo-nos à mediação de conflitos como um procedimento no qual os participantes colocam questões em uma disputa com a assistência de uma pessoa imparcial (mediador) (Candian; Rezende, 2013).

O objetivo é formular opções, considerar alternativas e chegar a um acordo aceitável para ambas as partes. A mediação pode levar ao reposicionamento das relações sociais e à formação de novas formas de cooperação, confiança e solidariedade, uma forma mais madura, espontânea e livre de resolver as diferenças individuais ou grupais. A mediação produz uma atitude de tolerância, responsabilidade e iniciativa pessoal, que ajuda a estabelecer uma nova ordem social (Martinelli; Almeida, 2011).

O primeiro ponto para introduzir a mediação de conflitos no ambiente escolar é assumir que existe um conflito e que o conflito deve ser superado, para que

a escola possa atingir melhor o seu verdadeiro propósito. Portanto, existem dois tipos de escola: uma assume a existência do conflito e o converte em oportunidade, e a outra nega a existência do conflito. Claro que as manifestações violentas do conflito devem ser tratadas, isso é conhecido como violência escolar (Candian; Rezende, 2013).

Escolas que valorizam o conflito e aprendem a lidar com essa realidade são aquelas que mantêm conversas de longo prazo, visando ouvir as diferenças para tomar melhores decisões; aquelas que estimulam o pensamento claro, visando o amadurecimento através da comunicação confiante e eficaz. Elaboração de ideias; curso considera a oportunidade de discutir soluções alternativas para diferentes exemplos de conflitos em áreas do pensamento, ideologia, poder, posse e várias diferenças; regras e requisitos para os alunos nunca são áreas de compreensão subjetiva ou tácita: eles são claros, verbais e discutidos (Candian; Rezende, 2013).

Em suma, devemos ter clareza sobre nossas expectativas em relação aos alunos e o que pretendemos fazer. Para exigir que os alunos observem a disciplina, eles devem ter as habilidades exigidas. Se os alunos não tiverem as habilidades para fazer isso, não podemos esperar que ajam de maneira disciplinada, também pode considerar a introdução do tema da mediação de conflitos no currículo escolar. Esta será uma oportunidade para expressar o problema e esclarecer as expectativas sobre ele. É importante notar que esse tipo de aprendizagem e esse tipo de cognição social sempre existirá uma vez que aconteça com os alunos (Severino; Jussani, 2018).

O uso de tecnologia de mediação de conflitos pode melhorar a qualidade da relação entre os atores escolares e melhorar o “ambiente escolar”, e terá impacto na incidência de violência contra pessoas, vandalismo, violência contra propriedade, comportamento não civilizado, etc.; a relação entre os alunos e proporcionar melhores condições para o bom desenvolvimento da aula; desenvolver o autocohecimento e o pensamento crítico, pois os alunos são obrigados a fazer parte da resolução de conflitos; consolidar a boa convivência entre diferenças e desavenças, e permitir que a tolerância apareça e exercite (Martinelli; Almeida, 2011).

Deve-se ter cuidado para não trabalhar a partir da generalização. O plano deve funcionar de forma a se adaptar a cada realidade. Ao propor um conjunto de diferentes classificações de conflitos, o autor pretende mostrar alternativas para a identificação específica de cada ambiente escolar. Não existe um método de mediação de conflitos que possa ser aplicado alternadamente em escolas diferentes (Candian; Rezende, 2013).

Cada escola é uma complexa rede de relações e valores, por isso, os conflitos e os seus próprios modelos devem ser diagnosticados de forma específica. Porém,



quando a escola debate a instalação dos procedimentos de mediação, ela deve atender ou não atender ao eixo de decisão padrão. Depois de determinar os tipos de conflitos que existem em cada escola, a equipe deve responder a uma série de projetos que definirão o tipo de plano que irão implementar. Podemos pesquisar em uma adaptação, um bom exemplo conflitos conhecidos no esporte quebrando o paradigma (Martinelli; Almeida, 2011).

Quadro 4. Tipos de conflitos.

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

Fonte: Severino e Jussani, (2018).

Portanto, o conflito é uma parte indispensável a vida e atividades sociais, sejam modernas ou antigas. Ainda tentando entender esse conceito, podemos dizer que o conflito decorre de Interesses, desejos e diferenças desejo. Percebido aqui está o conceito estrito de erro e sucesso, em vez disso, vem de uma posição de defesa contra outras posições diferentes (Martinelli; Almeida, 2011).

Um exemplo claro de dificuldade o conflito com o qual temos que lidar é nosso incapaz de determinar as circunstâncias que causaram ou levaram ao conflito. Em geral, na escola e na vida, só percebemos o conflito quando ele produz manifestações violentas. Portanto, podemos tirar pelo menos duas conclusões: A primeira é que se ele se comporta de forma violenta é porque já existe. costumava ser na forma de desacordo ou confronto, e não sabemos ou não sabemos estamos prontos para reconhecê-lo; este o segundo é todo conflito mostre, nós agimos para resolvê-lo e coibir manifestações violentas (Severino; Jussani, 2018).

Quando definimos conflito educacional como pelo menos duas pessoas ou um grupo de pessoas no universo escolar em divergência. A segunda causa de conflito é dificuldade de comunicação, autoconfiança das pessoas, condições estabeleça um diálogo (Martinelli; Almeida, 2011).

Assim, defendemos a popularização da educação, que, se por um lado garante os alunos irem à escola, por outro lado, expõe a escola a um grupo de alunos cuja imagem a escola, não está pronta para ser absorvida.

Esses grupos são formados por alunos muito individuais. Onde:

Por meio da popularização, trouxeamos alunos experiências diferentes, expectativas diferentes, sonhos diferentes, diferentes valores, diferentes culturas e diferentes hábitos [...] A escola ainda é a mesma! Parece que obviamente, este conjunto de diferenças é causa conflito, quando não trabalhe e provoque manifestações violentas (Martinelli; Almeida, 2011).

Outro mito importante gira em torno do conflito, e sendo superado, estão aqueles que dizem que isso viola a ordem. Na verdade, o conflito é uma manifestação da ordem em que ocorre o conflito e suas consequências. O conflito é uma manifestação da ordem democrática e a garantia e manutenção da ordem democrática. Ordem e conflito são o resultado da interação humana (Severino; Jussani, 2018).

Por causa desse constante surgimento nas escolas, é necessário que se tornem mais tolerantes, compreensivas e reflexivas com esses conflitos e fatores agravantes relacionados à violência. Para isso, buscamos teorias relevantes para lidar com processos de mediação de conflitos, com visões sobre como aconteceram e qual o pano de fundo que produziram. É necessário sistematizar esses registros para que possam fornecer suporte confiável para o processo de mediação.

A escola ainda lida com relações internas e orientação visões e discussões são sempre voltadas para a normatividade da imposição de regras realizado em ambiente escolar. Reconhecer que precisa ser tratado o conflito escolar através do processo de gestão acima e não esperando por familiares ou outras instituições para resolver este problema.

Por outro lado, os momentos expressivos e recorrentes de conflito sentidos na obra, face as relações com a escola, podem ajudar a aumentar essa consciência. Ressaltamos aqui que a forma de registro do evento é importante para gestão de conflitos: além da observação da experiência diária e relato oral a comunidade, este é o único documento que traduz oficialmente o episódio, mudanças percebidas em função do ocorrido e da intervenção da escola tente aliviar esse problema.

O diálogo de conflito muitas vezes torna o ambiente escolar mais humano, mais compreensão e mais tolerância, inspirar a expressão pessoal, valorizar a diversidade social e salvaguardar o bem-estar comum de todos todas as partes da comunidade escolar. Para as escolas, essa atitude traz vantagens na melhoria da qualidade do ensino. Ensinando, porque o aprendizado só é eficaz quando motivado a busca do conhecimento. Reconhecer o que é importante no coletivo, mas indiretamente promover o bem-estar individual que será percebida através do diálogo, a percepção de funções sociais reais individualidade e um senso de unidade e justiça são atributos específicos a serem exercidos.

No processo de mediação de conflitos, inspirando os alunos e os cidadãos do



futuro formarão uma sociedade melhor e mais evoluída. O gestor escolar deve ser um grande expressando desse processo, para isso, deve desenvolver a capacidade necessária para propor, motivar, implementar e avaliar e ajustar todos os procedimentos de acordo com a situação específica da escola, se caso contrário, as alterações não sairão do papel.



O PAPEL DO MEDIADOR NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

Um mediador em contexto escolar tem um papel fundamental na medida em que pode intervir nos conflitos escolares. Por meio da mediação, as relações variam de pessoa para pessoa, e as decisões são tomadas em conjunto por todas as partes, promovendo relações sociais baseadas no respeito. Ou seja, aspectos peculiares de cada sujeito, como eles se comunicam e como expressam suas emoções diante de situações de conflito podem ser destacados na mediação.

Logo, para legitimar a diversidade e respeitar a interdisciplinaridade, cabe ao mediador descrever o evento, evitando a prática comum de conceituar o evento: “Ele se comportou assim...” em vez de “Ele agiu assim...”. A diversidade e a transversalidade conferem à mediação o status de representante dos princípios dos direitos humanos e aos mediadores o status de agentes de transformação social no sentido de uma cultura de paz (Delfino, 2017).

É importante formar e selecionar os jovens, que podem ser os próprios alunos, onde, após a formação em mediação, poderão ajudar os seus pares a resolver conflitos sem recorrer à violência verbal ou física. Esses mediadores desempenharão o papel de ajudar as pessoas em conflito a restabelecer um diálogo para encontrar uma solução consensual em que as responsabilidades sejam compartilhadas por todas as partes.

Muszkat (2018), propõe a mediação entre pares como estratégia de resolução de conflitos nas escolas. Dito isso, significa afirmar que os programas de mediação entre pares treinam interlocutores neutros para ajudar a resolver conflitos interpessoais. Os principais objetivos do treinamento são escuta ativa, formulação e reformulação de problemas, desempenho de papéis e feedback, com ênfase na dinâmica das relações interpessoais.

Ao envolver os alunos como mediadores e trabalhar com seus pares, eles podem se apoiar em suas tentativas de descobrir o que levou ao conflito, a fim de encontrar estratégias de consenso para resolver situações problemáticas e aprender como lidar com situações semelhantes no futuro. Nesse processo, o papel do facilitador fornece a estrutura para a discussão onde todos os participantes podem se reunir para refletir criticamente sobre a possibilidade de uma solução.

No entanto, os mediadores precisam ser imparciais para ajudar as partes envolvidas a encontrar suas próprias soluções para a situação problemática em questão. No entanto, cabe ao mediador garantir o espaço para revisitar, reformular e repensar o conflito de forma construtiva ao invés de dar respostas ou oferecer soluções (Nunes, 2018).

Nesse sentido, para ser um bom mediador, Possato *et al.* (2016) apresentaram as seguintes características: a) capacidade de escuta; b) atenção aos detalhes nas ações de todas as partes; c) flexibilidade e criatividade; d) paciência; e) perspicácia

(capacidade de aprofundar os níveis de conflito potencial); f) empatia e habilidades de não julgamento, g) confiabilidade/credibilidade.





IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA

Formação de mediadores

A partir de valores e representações idealizadas, como lembra Aguiar (2013), os professores recebem uma preparação instrucional toda baseada em alunos ideais, limpos, saudáveis, disciplinados e inteligentes. Muitas vezes um futuro professor também acredita que seus valores e sua visão de mundo são os melhores e os únicos legítimos. É nesse sentido que tenta convencer os alunos de que os padrões de comportamentos que transmitem são superiores aos que eles trazem de seu ambiente familiar ou social, e define esses padrões como modelos a serem imitados.

Essa percepção e atitude crítica dos professores, e o trabalho efetivo em sala de aula, baseiam-se em princípios que norteiam a prática docente desde o século XVIII (ou antes), modificados apenas superficialmente devido aos avanços tecnológicos e ideológicos. Na verdade, essas diretrizes estão polarizadas entre o respeito e a atenção à espontaneidade humana, numa perspectiva humanista, e a importância de transformá-la para que se encaixe na sociedade, visão típica dos tecnólogos.

Por um lado, a consciência é considerada uma capacidade compartilhada por todos e, como tal, é determinante dos ideais de igualdade, liberdade e responsabilidade, disfarçando as diferenças em função da maturidade e do esforço; idealmente, o papel da consciência é minimizado, mantendo assim as diferenças na ênfase dada aos fatores ambientais.

No primeiro caso, a tarefa do professor é despertar o subconsciente do aluno, descobrir seu potencial inato e facilitar sua expressão; no segundo, seu papel é suprimir situações ignorantes, estimular o desejo do aluno de compreender e moldar seu comportamento, guiar em última instância competir com os melhores e garantir seu lugar na hierarquia social. No entanto, na realidade da sala de aula, essas duas direções geralmente estão em planos diferentes. Conceitualmente e discursivamente, acredita-se que os indivíduos tenham a priori “sementes de conhecimento”, ou seja, potenciais inatos para evoluir em uma ordem natural (Almeida, 2017).

Por exemplo, os professores muitas vezes ficam surpresos quando um aluno mostra sinais de que não sabe alguma coisa, “mas tão rudimentar”. Mas, em termos de ação efetiva, destacam-se os sistemas de planejamento detalhados e a organização mais ou menos rigorosa do ambiente de ensino, utilizando estímulos ambientais e reforço comportamental para atingir objetivos transpessoais e não naturais.

Neste caso, o discurso correspondente é contraditório, que sustenta que a razão humana é uma lousa em branco que pode ser convenientemente equipada ou



preenchida (como em Locke, Herbert e teóricos associacionistas e mecanicistas gerais). Assim, vemos que a ambiguidade nas crenças dos professores provavelmente é responsável por suas inseguranças, bem como falhas e dificuldades em seu desempenho (Almeida, 2017).

A distância entre o real (ações efetivas) e o ideal (conceitos e discursos) também é resultado da inconsistência entre a própria legislação educacional e as recomendações para implementação em nível estadual, conforme mostra a Lei 5.692/71 e documentos complementares. Nos cursos de atualização e treinamento, os professores são informados, por exemplo, do ensino da primeira sessão (Araujo, *et al.*, 2016).

As licenciaturas devem ser “diferentes em conteúdo e método de acordo com o estágio de desenvolvimento do aluno” (Lei 5.692/71, art. 17); e o conteúdo do curso e o processo de ensino devem respeitar “a área de abrangência do maior ao menor que constitui atividade, Campos de aprendizagem e Disciplinas” (Araujo, *et al.*, 2016).

O modelo mental seguido para definir estágios de desenvolvimento e categorias curriculares é claramente o modelo de Piaget (ver, por exemplo, OPINIÃO CFE nº 853/71). Mas documentos, relatórios e trabalhos explicativos muitas vezes não utilizam termos e expressões com significados diferentes daqueles dados pelo PIAGET, e até mesmo fornecem uma visão distorcida do estágio de desenvolvimento proposto pelos autores (Bahia; Souza, 2017).

Esses mal-entendidos se manifestam na inclusão do “comportamento habitual” e do “comportamento estereotipado” nas características de períodos operacionais específicos; na confusão entre os termos “intuitivo” e “concreto”; na identificação de “esquemas lógicos” com a lógica adulta; e, principalmente, a sugestão de atividades como uma categoria de curso que deve corresponder a um período específico de funcionamento (Bahia; Souza, 2017).

Segundo Aguiar (2013), as universidades enfrentam três crises no contexto atual, decorrentes das muitas demandas da sociedade do século XX e dos desafios que podem levar a grandes mudanças para as quais elas não estão preparadas: hegemonia, crises de legitimidade e crises institucionais. As universidades não têm mais o domínio exclusivo do ensino superior e da produção de pesquisa; por um lado, oferecem uma hierarquia de conhecimentos a partir das restrições de acesso, por outro, aceitam as demandas de democratização e igualdade de oportunidades; o autogoverno exige que as universidades enfrentam pressão para cumprir padrões de eficácia e produtividade ou responsabilidade social.

As universidades mergulharam em crise institucional e o Estado reduziu seu compromisso político com as universidades públicas devido à perda de priori-

dade como bem público e à consequente redução do capital financeiro. A partir da década de 1980, com a privatização do ensino superior, começou a surgir um mercado de serviços universitários, levando a uma grande crise financeira nas universidades públicas (Almeida, 2017).

De fato, esse período foi marcado por uma perda geral de prioridade das políticas públicas, não apenas nas universidades públicas, mas também nas políticas sociais como educação, saúde e previdência social. Por um lado, há a redução do investimento do Estado e, por outro, os desafios impostos às universidades pela necessidade de gerar renda própria e privatizar alguns dos serviços que prestam. As universidades tornam-se, assim, mercados de certificação, formação e avaliação de professores (Almeida, 2017).

A década de 1990 caracterizou-se por uma elevada procura de mão-de-obra qualificada, seguida da rigidez do ensino universitário, e esta fase exigiu a implementação de sistemas de formação não universitários mais curtos, flexíveis e horizontais. As universidades devem se adequar às necessidades econômicas, transformando-se em serviços disponíveis através do consumo (Almeida, 2017).

O mercado educacional está crescendo tão fortemente que as universidades são alvos fáceis de críticas sociais, mesmo que continuem ocupando a posição de instituições produtoras e disseminadoras de conhecimento científico. Essa comercialização do conhecimento torna problemática a relação entre conhecimento e sociedade. O conhecimento gerado pelas universidades pode ou não ser aplicado pela sociedade (Barros, 2016).

Nesse contexto, as universidades precisam promover a democratização dos bens públicos, as próprias universidades, por meio de pesquisa, capacitação e divulgação para buscar soluções para os problemas sociais. Ela precisa romper com a posição defensiva criada pela crise que vivenciou na luta para definir o que é uma universidade e o que ela se tornou, para recuperar a legitimidade. Segundo Barros (2016), ao se considerar a reforma universitária, há cinco áreas de atuação necessárias na busca da reconquista da legitimidade: acesso, expansão, ação de pesquisa, ecologia do conhecimento, universidades e escolas públicas.

A ecologia do conhecimento está relacionada a combinar o conhecimento científico com o conhecimento popular da sociedade, o conhecimento popular da sociedade, e confrontar o conhecimento científico com outros saberes, como filosofia, religião, além de pessoas comuns e ética. É a reintegração da universidade e da sociedade, por meio do diálogo, transformando a universidade em um espaço público de interação intelectual.

Considerando a reforma da universidade, uma proposta de vinculá-la ao ensino fundamental e médio por meio de um sistema de avaliação participativa é



um convite a uma grande reestruturação da educação em geral. Essa reflexão nos remete à história da educação, especialmente à Grécia antiga, pois os gregos foram os primeiros a problematizar a educação. A educação começou a ser uma questão filosófica no século 5 aC. C. Sofistas, eram considerados profissionais do conhecimento, pensadores móveis que muito contribuíra para a disseminação de ideias e a criação de códigos sociais dos intelectuais modernos (Bittencourt *et al.*, 2017).

É em um ambiente de intensa troca de conhecimento, em uma troca ativa de ideias, pintores, escultores, arquitetos, cientistas, filósofos, advogados, políticos, etc. estão todos aqui. Os sofistas surgiram quando se encontraram e trocaram impressões entre si e com a comunidade ateniense. O contexto democrático foi estabelecido quando os sofistas passaram a contribuir para as necessidades sociais e políticas da época, termo de defesa do interesse público (Dallabrida, 2016).

O século V foi um marco histórico importante no desenvolvimento dos padrões educacionais ocidentais. Neste século, os sofistas se concentraram em Arete, um conceito abrangente e complexo relacionado à virtude, ao conhecimento transcendental e à excelência humana. O conceito nasceu e baseou-se na aristocracia cavalheiresca e insinuou o heroísmo guerreiro. Portanto, a educação está associada à nobreza, cortesia, sabedoria, qualidades morais.

Quando a sociedade civil urbana se deparou com a distância entre educação e educação aristocrática, novos parâmetros começaram a tomar forma. Para as cidades-estados, a educação eram os valores e o artesanato herdados de seus pais, enquanto os nobres eram educados para o espírito e o corpo. O Estado foi limitado, um novo conceito educacional foi semeado e os benefícios da Arete foram oferecidos a todos os cidadãos (Dallabrida, 2017).

Segundo Day (2001), a partir desse momento Arete passou a incorporar os ideais políticos e a educação passou a assumir um caráter político-pedagógico. A nação percebeu o poder desses ideais espirituais e começou a usá-los para produzir oradores considerados inigualáveis. Pode-se ver o quão poderoso foi o movimento dos sofistas e quanta influência eles tiveram no modelo educacional da época.

O objetivo deste movimento educacional não é educar o povo, desenvolver pensadores, mas desenvolver líderes e líderes que possam persuadir as massas. A prevalência desses ideais pode ser notada principalmente na educação brasileira. O modelo educacional atual tem como foco os trabalhadores produtivos, as massas produtivas que entram no mercado de trabalho a todo custo e giram a economia, e para isso não há muita reflexão ou produção de conhecimento.

O comportamento tecnológico, ou seja, o comportamento de lidar com o desempenho de tarefas, ganhou mais espaço em uma cultura que pregava que outros

valores tinham que ser comprometidos. Ao longo de sua história e das crises vividas no século XX, a universidade passou a responder às demandas do capitalismo e passou a operar como empreendimento comercial. No contexto da economia neoliberal, as universidades corporativas surgiram com o objetivo de comércio, tecnologia, sistemas de informação e a crescente implantação de centros de ensino superior dentro das corporações (Dohme, 2015).

Com o estímulo das universidades privadas ao mercado privado, o ensino superior entrou em processo de crise no final da década de 1990. Cultiva-se um cenário repleto de viés de profissionalismo, múltiplas graduações, planos de carreira estreitos, distanciamento das demandas sociais e distanciamento de conselhos criativos e flexíveis.

Para Fantin *et al.* (2017), há uma necessidade urgente de implantação de um novo modelo no contexto brasileiro que atue como um integrador social e político geral contra a influência desse contexto neoliberal, pois as universidades brasileiras continuam sendo doutrina de elite. É necessário que a Universidade alcance o desenvolvimento social sustentável e faça recomendações que englobem o desenvolvimento moral, cultural e econômico de seu povo.

A partir dessa proposição, pode-se pensar em voltar ao tempo dos sábios na Grécia antiga, quando, a partir do conceito de Paideia, a formação dos cidadãos exigia mais educação. Segundo Gatti (2016), Paideia significa “uma cultura entendida no perfeito sentido da palavra que temos hoje: um estado mental plenamente desenvolvido que desenvolveu todas as suas potencialidades, o estado em que o homem se torna verdadeiramente humano”.

Para os sábios, por meio do conceito de Arete, a educação vai além, defendendo a necessidade de os jovens desenvolverem determinados conhecimentos ou habilidades, pois a educação não termina com a saída da escola. Em certo sentido, pode-se dizer que é a partir início (Goes, 2017).

Portanto, diante das novas demandas sociais e políticas, é necessária uma nova educação. Em 2006, o projeto foi oficialmente submetido ao Conselho Superior da UFBA, aceito pelo Ministério da Educação, representado por sua Secretaria de Ensino Superior, e sob nova denominação: Universidade Nova. Oferecido pela UFBA, com base em um ciclo e sistema modular, mais flexível e móvel Visão do ensino superior. A proposta introduz temas contemporâneos culturalmente relevantes no cenário do ensino superior que são importantes para o ambiente atual (Hansen *et al.*, 2015).

A partir deste ponto de vista, a Universidade Nova propõe uma integração social e cultural entre todos os povos e países através de uma reorganização que visa conectar instituições na forma de uma rede de instituições de ensino euro-



peias e brasileiras, fortalecendo os intercâmbios acadêmicos, científicos, culturais, artísticos e tecnológicos. Visa reconfigurar o espaço de criação e produção crítica do conhecimento (Hansen *et al.*, 2015).

O projeto propõe um currículo de graduação interdisciplinar abrangendo áreas como humanidades, ciências moleculares, tecnologia, saúde, meio ambiente e artes; renovação e reforma curricular na graduação e integração com a pós-graduação. O projeto propõe uma estrutura curricular de três ciclos: o primeiro inclui a formação geral denominada Bacharelado Interdisciplinar (BI); o segundo, a formação profissional específica e o terceiro, a formação acadêmica em nível de pós-graduação.

O modelo metodológico é orientado por uma orientação pedagógica mais ativa, aberta e participativa, através da formação geral em humanidades, ciências e artes para encontrar alunos mais capazes, criativos e problemáticos, mais preparados para a vida no estrangeiro e com mais autonomia. O BI é oferecido em quatro áreas: artes, humanidades, tecnologia e saúde (Hansen *et al.*, 2015).

A proposta mobilizou um grupo de professores sensíveis e esperançosos a aderir ao projeto de implementação do BI. Como toda proposta na fase de implementação e vivência, haverá alguns conflitos e dificuldades, principalmente porque mudar o paradigma existente é mudar atitudes e relacionamentos, o que acaba gerando resistência e dificuldade. No que diz respeito à prática docente, essa nova proposta exige que os professores revisem sua prática docente a partir de sua primeira experiência.

Estratégias de mediação

Os profissionais do ensino iniciaram sua carreira com um período de novos começos. Tornar-se membro de uma profissão é considerado um estágio de desenvolvimento e acredita-se que comece quando alguém começa a profissão. O ciclo de vida do professor é objeto de muitos estudos. Os professores começaram a sua profissão no final da década de 1970. O ciclo de vida humano é o assunto de muitos trabalhos de pesquisa de referência.

Ens e Donato (2011), pensaram nessa ideia, dizendo que o processo de desenvolvimento de uma carreira profissional não é linear. Em vez disso, contém platôs, regressões, becos sem saída e pontos de partida que variam para cada pessoa. A citação acima demonstra que as pessoas não vivenciam ou sentem esse processo da mesma forma. Uma profissão requer um certo conjunto de habilidades, separou os melhores anos em duas categorias.

O autor Fantin (2017), vê este caminho como o pior dos anos. Um professor

passa por uma dramática transição de conhecimento profissional quando vivência momentos de crise, desestabilização, estabilização e exploração. Essa metamorfose profissional é apontada pelo próprio professor. Os professores iniciantes têm uma longa vida profissional. Flores e Viana (2007), sugerem um ciclo profissional que consiste em cinco fases, ou tópicos, adaptados das etapas de um ciclo de vida. Isso foi originalmente proposto.

Os quatro estágios dos professores são: entrada, Sentimento, Estabilização e Diversificação. o autor acredita que são fases distintas. Em vez disso, ele afirma que é assim que ele categorizou as informações. Mesmo que as sequências sempre vivam na mesma ordem, elas podem ser alteradas. Os profissionais vivem suas vidas de acordo com os elementos de sua profissão. Segundo Freire (2013), os momentos de sincronicidade não podem ser vistos como separados uns dos outros. Em vez disso, eles são percebidos como ocorrências simultâneas que ocorrem em sucessão. Ao longo da carreira de um professor, ocorrem eventos isolados.

Gabriel (2013), acredita que a evolução profissional segue uma trajetória iniciada em 1999. As características individuais de cada pessoa interferem na compreensão do que dizem. A qualidade de vida de um professor é afetada pela organização das instituições em que atua, bem como por suas histórias de vida. Este momento relaciona-se com a etapa da autodescoberta através do próprio percurso.

Os professores precisam ser especialistas em como ensinar e em sua profissão. Os resultados e as discussões desta investigação apontam que os participantes da investigação são professores inexperientes que iniciaram recentemente seus trabalhos. Reinterpretando credenciais de ensino e credenciais para entrada no ensino. O jogo de conciliação entre suas expectativas e o contexto escolar testa os alunos.

O ensino muda regularmente o significado do real ao longo da carreira. Os neófitos experimentam a iluminação principalmente durante o momento em que a iniciação começa. É importante entender as dificuldades e os erros de uma profissão antes de entrar nela. Gostaríamos de lembrá-lo que a entrada profissional no ensino requer pelo menos três anos de experiência. Este período de entrada é separado em três anos iniciais de experiência profissional.

Os professores passam por dois estágios de adaptação quando começam um novo emprego na escola. A primeira etapa está relacionada ao choque inicial quando chegam à escola. A segunda etapa está relacionada à descoberta de novos aspectos de seu trabalho que eles não conheciam antes. Explorar constantemente é a segunda razão pela qual o professor é uma inspiração (Galvão Filho, 2013).

Os alunos precisam entender seus colegas de trabalho, turmas e escolas para reconhecer sua dinâmica de trabalho. Pela característica deste momento, é importante notar que os professores devem enfrentar suas ideias idealistas quando



confrontados com a dura realidade do choque. O espaço escolar oferece um cenário concreto para equilibrar ideais e conciliações. Ajustes constantes precisam ser feitos entre os dois. Os participantes desta pesquisa acharam que ser professor iniciante é prazeroso e difícil. Por isso, declararam que o professor ideal é aquele que sabe como agir nas mais diversas situações e só exigir muito conhecimento é exaustivo e dificulta o foco (Gatti, 2016).

Os professores precisam demonstrar sua capacidade de ensino para completar o desafio. Os professores desenvolvem emoções principais através do seu trabalho. Os participantes desta pesquisa iniciaram a carreira com medo, decepção com o que achavam que seria a profissão, horror, susto, frustração, desespero, insegurança e preocupação com o aprendizado. Os alunos demonstraram entusiasmo e determinação, além de serem alunos. Como o envolvimento dos professores foi considerado necessário, decidimos que esses professores estavam envolvidos. O jogo mudou suas emoções e sentimentos, alterando o que eles viram. A profissão exige muita informação sobre suas práticas. Ensinar tem um significado específico para cada pessoa (Goes, 2017).

Os participantes perceberam que sua profissão era mais violenta do que pensavam devido a uma mudança em um participante. Em segundo lugar, perceberam que o trabalho de um engenheiro é mais exigente do que imaginavam. Eles se referiam a ele como o “mar de rosas” por causa de sua complexidade e beleza. A representação da mudança requer maior elaboração (Goes, Brandalise, 2019).

Os professores adquirem o *insight* de ser professor por meio de sua formação inicial, que acontece quando comparam as expectativas de sua formação com suas experiências em sala de aula. O raciocínio os leva a acreditar que o aprendizado constante é necessário para compreender as ações. Esse processo contínuo de aprendizado é o que eles usam para dar sentido à ação da professora.

O Brasil também passou a revisitar a formação primária e continuada de professores desde a aprovação da Fundação Comum do Currículo Nacional (BNCC). Em dezembro de 2019, a Base Nacional Comum de Formação de Professores Primários no Ensino Básico (BNC-Formação) redefiniu as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) para a formação de professores primários. O documento estabelece competências docentes gerais, bem como competências específicas relacionadas às áreas de conhecimento, prática e atuação profissional (Gatti, 2016).

Em 2020, o Conselho Nacional de Educação (CNE) discutiu as Diretrizes Curriculares Nacionais e o Terreno Comum Nacional para a Formação Continuada de Professores da Educação Básica (BNC-Formação Continuada). Isso inclui atividades de formação organizadas pelo próprio sistema de ensino, bem como cursos de aperfeiçoamento e pós-graduação. Os professores devem continuar a aprender e se desenvolver ao longo de suas carreiras. Criar referências para ajudar a espe-

cificar a qualidade das atividades instrucionais. Além disso, as oportunidades de desenvolvimento profissional são uma forma de valorizar os professores (Dallabrida, 2016).

A implementação da BNCC reforça a necessidade de renovação profissional, pois requer uma pedagogia específica do conhecimento, ativa e contextualizada para facilitar o aprendizado de conteúdos e o desenvolvimento de habilidades fundamentais, como desenvolvimento socioemocional, holístico e projetos de vida do aluno. Para tanto, é necessário dar ao professor a oportunidade de aprender em seu ambiente de trabalho e aplicá-lo na prática independentemente do tempo de formação do educador. A premissa é que não só os alunos das escolas brasileiras podem aprender de forma ativa e contextualizada, mas também a formação inicial e continuada (Gatti, 2016).

O mais notável é que nenhuma das fontes se refere à expressão formação de professores. O treinamento de palavras, quando definido, refere-se a “padronizado” ou “específico” obrigações. Como a última definição revela, tais habilidades são frequentemente obtidas por meio de estágios “*on-the-job*”. No ensino, esses estágios equivalem a certas atividades relacionadas aos praticantes. Por exemplo, gestão de sala de aula, supervisão de campo e alguns aspectos administrativos funções normalmente caíam neste domínio (Ens; Donato; 2011).

Talvez a versão de dois conceitos seja mais útil em que uma divisão é feita entre a aquisição de conhecimento, por um lado, e aplicação de conhecimento, por outro. Isso é, a educação lida muito com a aquisição de conhecimento. O treinamento lida mais com a aplicação de conhecimento. Assim, dentro de um sistema de aprendizagem, podemos encontrar elementos de ambos (Gatti, 2016).

Avançar, o treinamento é um processo que usa uma ampla gama de técnicas para modificar atitudes, conhecimento ou comportamento de habilidade de modo a alcançar um desempenho eficaz (geralmente definido como experiente padrão do trabalhador) em uma determinada tarefa ou conjunto de tarefas. Tende para ser orientado para os resultados, embora dentro desta restrição muito ao treinamento enfatiza o desenvolvimento das habilidades individuais (Dallabrida, 2016).

O termo educação, então, inclui o total intelectual, emocional, e desenvolvimento social do indivíduo. Expandido, compreende os componentes filosóficos, profissionais e pedagógicos de um professor programa de preparação. Por outro lado, a palavra treinamento é mais restrita a específico, sistemático, padronizado, bem identificado, relacionado ao trabalho, orientado a resultados práticas. Consequentemente, o treinamento envolve atividades que se relacionam com os aspectos mecânicos, técnicos e vocacionais do processo de ensino; atividades que podem ser apropriadamente rotuladas de mecânicas, ritualísticas ou repetitivas (Gatti, 2016).



Portanto, postula-se que a expressão formação de professores deve só ser empregado quando se refere à preparação de programas de professores contemporâneos. O próprio termo treinamento pode ser aplicado a aspectos particulares do ato de ensino, mas a frase treinamento de professores deve ser evitada quando referenciado aos programas de preparação de professores atuais. A expressão de professor e o treinamento pode ter sido apropriado em um momento em que os professores eram técnicos, mas com certeza essa era já passou (Ens; Donato; 2011).

Boas metodologias estão disponíveis para melhorar a pedagogia; no entanto, eles raramente foram aplicados sistematicamente. Em muitos casos, professores com poucos recursos e, em particular, diretores de escolas, os consideram muito caros, difíceis e demorados de colocar em prática. (Para exemplos de boas metodologias, consulte outros recursos sobre prevenção: currículo, ensino e aprendizagem) (Dallabrida, 2016).

A fim de compreender melhor como entregar o currículo de forma mais eficaz, os professores devem aprender como se envolver com as questões de gênero e como lidar com o tratamento injusto de meninas e meninos, especialmente de crianças que não se conformam às expressões binárias de gênero e às normas de gênero em salas de aula. Não se trata, portanto, apenas de compreender ou evitar o comportamento sexista, mas também de compreender as normas e expectativas de gênero e as reações enfrentadas pelas crianças em particular e buscar abordar a discriminação social e de gênero - ou, no mínimo, não tolerar e replica-los na sala de aula (Gatti, 2016).

Os professores também precisam de apoio para a capacitação em técnicas eficazes de gestão de sala de aula que promovam o respeito e não reforcem a violência. Em muitas salas de aula, por exemplo, punição corporal e disciplina sustentam a violência de gênero. Equipar professores com estratégias e habilidades para manter a disciplina de uma maneira positiva e afirmativa deve, portanto, estar enraizado em abordagens de gênero (Dallabrida, 2016).

A formação de professores deve, portanto, explorar as próprias vidas de gênero dos professores e como isso influencia a maneira como abordam seu trabalho e relacionamentos. Este tipo de treinamento pode mostrar aos professores como eles, como seres de gênero, podem criar uma falta de cooperação entre meninos e meninas (os sexos), reforçando assim o sexismo e criando um ambiente propício para a violência de gênero (Ens; Donato; 2011).

Segundo Leite (2013) a utilização das novas tecnologias na Educação é um fato de extremo impacto no contexto educacional do país, uma vez que se torna impossível à uma sociedade não se adaptar as novas tecnologias e processos. Para Leite (2013) nenhuma sociedade pode excluir por muito tempo em suas instituições de formação os importantes componentes de sua cultura cotidiana. Ou seja,

uma vez que a tecnologia avança e passa a participar diariamente na vida da população torna-se essencial que o processo educacional seja reavaliado e reestruturado, para que assim, haja uma integração entre a cultura cotidiana da sociedade e o processo de aprendizagem nas instituições de ensino.

Lima (2015) reforça esse pensamento ao afirmar que quanto mais as novas tecnologias de informação e comunicação se tornam um elemento constante de nossa cultura cotidiana, na atividade profissional como nos momentos de lazer, tanto, mas elas têm, obviamente, que ser incorporadas no processo escolares de aprendizado. O planejamento das disciplinas e dos conteúdos abordados são essenciais para que conhecimento do aluno seja expandido. A este método de ensino dá-se o nome de “pedagogia de projetos” que visa estimular a aprendizagem através de projetos em ambientes informatizados cuja finalidade é aprofundar os conceitos e construir o conhecimento.

Assim Moura (2015) mostra que é papel da escola atender as demandas e necessidades dos alunos, tanto o educador quanto os alunos devem ter constantemente autonomia e responsabilidade nesse processo que visa promover o lado crítico do aluno, que deve ser estimulado a utilizar constantemente a reflexão para atingir níveis mais sofisticados de ideias, ações e conceitos.

Neste contexto, estimula-se o trabalho em equipe, o que resulta em uma rede cada vez maior de pessoas capazes de resolver e refletir sobre questões e assuntos complexos para a sociedade. É importante que o conteúdo não seja fragmentado, tampouco descontextualizado da realidade do aluno. (Galvão Filho, 2012).

Nesse parâmetro, Silva (2015) mostra que o indivíduo formado através desse processo educacional espera-se que possa vir a ser capaz de pensar por si próprio e produzir conhecimento. Essas novas tecnologias devem ser vistas como ferramentas que estimulam o indivíduo a pensar de forma independente, bem como, repensar sobre a forma de pensar e assim, aprender a aprender em diferentes contextos sociais, educacionais e culturais. Os métodos de ensino devem fazer com que cada aluno seja capaz de pensar sobre a sua forma de pensar, questionar, entender e reavaliar cada conceito. Nota-se o importante elo que o educador deve manter entre a instituição, a educação e a formação do aluno como cidadão (Shiroma; Lima Filho, 2011).

O trabalho pedagógico do professor sofre uma drástica alteração, antes era visto como especialista e detentor do conhecimento cuja função era somente instruir, agora é apresentado como um profissional da aprendizagem capaz de incentivar, orientar e motivar. Isso ocorre devido a busca e exploração dos novos ambientes profissionais e virtuais de aprendizagem (Gatti, 2016).

Segundo Aguiar (2013) os termos “meios de comunicação” e “evolução da



tecnologia” quando utilizados no contexto do ambiente educacional devem ser apresentados como ferramentas fundamentais para a inovação e auxílio para o ensino. Não devemos restringir a inovação tecnológica somente às transformações incorporadas aos equipamentos ou ferramentas, tais como: computadores, celulares, tablets, internet etc. A inovação está intrinsecamente relacionada à um conjunto de modificações sociais e econômicas.

Os professores desenvolvem atividades de capacitação para capacitar constantemente os alunos. O desenvolvimento constante é facilitado pelas instituições ao longo da carreira de seus funcionários. Os profissionais se esforçam constantemente para melhorar a si mesmos ao longo de sua profissão. Nossa fase de pesquisa se concentra na fase de iniciação para se tornar um professor. Novos professores experimentam uma série de emoções quando começam. Emoções inseguras como medo e desejo surgem quando as pessoas começam uma profissão (Melo, 2018).

Os primeiros anos de formação de um professor são um momento especialmente crítico. Os professores iniciantes iniciam suas carreiras com um “exercício de ensino”. O período é repleto de momentos de desconforto e estresse que são inevitáveis. Ensinar requer aprender sobre as limitações teóricas e práticas misturadas com o próprio ato de ensinar. Iniciantes precisam experimentar grande luta para aprender. Isso ocorre porque eles geralmente começam em posições difíceis que criam muitos problemas para eles superarem. Isso se deve ao dilema observado em professor iniciante é referido como um tempo contraditório (Moran, 2014).

A valorização da idade adulta equivale à confirmação do estado adulto. Construir um mundo de trabalho requer participação pessoal no empreendimento. As estruturas ocupacionais raramente refletem a autonomia; em vez disso, eles geralmente correspondem os jogos escolares ajudam os alunos a descobrir suas identidades vocacionais. Disponham projetos, objetivos e aspirações ao lado de estruturas para buscar compromissos. O jovem professor deve encontrar seu próprio equilíbrio para satisfazer as necessidades de seus pares profissionais. Mantenha vivo o sonho que dá sentido aos seus esforços, ajustando-se dinamicamente, em vez de desistir.

O trabalho de Nascimento, *et al.*, (2018), mencionam que os professores iniciantes não têm experiência, por isso é impossível examinar sua condição. Os professores devem fornecer aos alunos problemas para serem superados por conta própria. Oliveira (2017), disse que os professores iniciantes geralmente enfrentam apenas os alunos que testemunham a atuação do professor profissional. Eles são os únicos necessários para completar a tarefa de ensinar. Simon sugere enfrentar essa condição contratando professores.

Os professores devem juntar-se às comunidades de aprendizagem para melhorar o seu isolamento. Ao entender o material, os participantes da aula podem

aprender a ensinar outras pessoas, resolver problemas, obter superioridade sobre seus colegas e muito mais. Eles refletem regularmente sobre sua prática para melhorá-la. Os estudos de Ramalho, Nunez (2014), revelam alguns aspectos únicos do assunto. Cada professor vivencia a fase inicial à sua maneira. As relações que estabeleceu com os colegas, juntamente com o conhecimento profissional que adquiriu, são a razão pela qual está apto para o trabalho. Entrou na escola do jeito que trabalha, graças aos pais.

A afirmação de Ribeiro (2016), sobre o momento coincide com os achados do pesquisador. O autor diz que a inserção profissional é uma etapa significativa para todo professor. A vida e a carreira do sujeito são significativamente alteradas por meio de muitas alterações. Por marcar a transição para a vida adulta, a entrada exige um toque pessoal. O ingresso na docência não exige diploma e pode ser realizado por meio de um processo chamado mundo do trabalho.

A interação do sujeito com o contexto escolar cresce gradativamente à medida que o transformam. A identidade do professor é um processo contínuo. Santana (2017), iniciara o processo de ensino com uma conclusão sobre suas origens. O processo de descoberta marcou momentos de incerteza e insegurança ao lado de suas aparências. À medida que os iniciantes completam sua educação, eles aprendem como escolher uma carreira e se ajustar de acordo.

Cada pessoa enfrenta suas circunstâncias do dia a dia, eventualmente. Os problemas no campo educacional exigem que os alunos aprendam a resolvê-los. Os professores ingressam na profissão docente com pouco investimento inicial. Este é um fato que todos concordam. Os professores iniciantes muitas vezes lutam para lidar com as contradições inerentes. Durante a formação, os alunos aprenderam não só a teoria, mas também a aplicação prática e tudo o mais aprendido na realidade escolar. Emoções instáveis como medo e incerteza permeiam suas mentes.

Os professores devem iniciar suas aulas depois de terminar todas as tarefas necessárias em diferentes seções de trabalho. Os professores precisam discutir menos suas vulnerabilidades porque seus Desde o final da década de 1970, os professores profissionais têm sido considerados um estágio de carreira adequado. Questões sobre o profissionalismo e a identidade dos professores transitaram entre os depoimentos. Os ciclos da vida ocorrem em uma sequência (Santos, 2018).

Um estudo aprofundado sobre a progressão na carreira docente ordenado por hoje, o trabalho de Silva (2018), é referenciado quando se discute a carreira docente. O autor dividiu as carreiras dos professores em categorias específicas de fase. Os professores podem seguir diferentes ciclos de vida para suas profissões, que são representados por métodos distintos.

Uma perspectiva clássica relacionada a isso é o foco “carreira”. Este conceito



pode ser esboçado em uma série de A palavra “sequências” pode ser usada como sinônimo de “exploração”. Neste caso, as escolhas são feitas. Um ambiente estável requer comprometimento e foco. Isso leva a um efeito temporário, mas estabilizador. Uma carreira começa com um trabalho específico que surge no início para descrever profissionais de diferentes carreiras e da mesma carreira, compartilham a mesma necessidade para isso. A ideia de que as “sequências” sempre seguem uma ordem específica é quebrada por esta afirmação.

Os profissionais passam por esses processos cada um. O desenvolvimento da carreira profissional envolve um processo. A ordem em que os eventos foram vivenciados é irrelevante; as experiências devem ser consideradas separadas umas das outras. Os estudos de Silva (2019), se aprofundam significativamente por meio da colaboração. a visão do autor sobre a carreira docente como sentido profissional. Outros podem ver esse processo de carreira como linear, mas também pode parecer uma série de limites, regressões, becos sem saída e momentos.

Algumas pessoas nunca param de explorar; no entanto, ainda encontramos sequências de tipos. Descontinuidades e startups surgem do fato de que vemos sequências de tipos. As emoções podem causar estabilidade ou instabilidade psicológica. Influências externas, como mudança de interesses ou valores, podem levar a uma nova consciência. Eventos como acidentes, mudanças políticas e crises econômicas ocorrem por causa do tempo. Como sequências podem ser formadas a partir desse fato, percebemos que os professores que nunca se aposentam são uma parte comum da profissão docente. Mesmo pessoas que nunca dominaram sua arte exploram o desconhecido.

Spinazola, Galvani (2019), descreve diferentes fases da carreira de um professor. Os professores do ensino médio usam especialmente esse conceito. São educadores que o autor usa uma sequência para ilustrar a vida em sala de aula dos alunos do começo ao fim. Tornar-se professor do ensino médio requer passar por um processo normativo. Enfrenta-se fases, transições, dilemas, crises e problemas à medida que navegamos pela vida.



CONCLUSÃO

A mediação de conflitos é uma prática essencial no contexto educacional, uma vez que a escola é um ambiente onde diversas pessoas convivem diariamente, e é natural que surjam conflitos. A mediação promove o diálogo e a comunicação entre as partes envolvidas, possibilitando a compreensão do ponto de vista do outro e o encontro de soluções pacíficas e satisfatórias para todos.

Além disso, a mediação de conflitos contribui para a construção de uma cultura de paz na escola e para o desenvolvimento socioemocional dos alunos, ajudando-os a desenvolver habilidades importantes para a convivência em sociedade, como a empatia, a comunicação assertiva, a negociação e a resolução de problemas.

É mister ratificar que a mediação de conflitos deve ser realizada por profissionais capacitados e experientes na área, garantindo a qualidade do processo e a segurança das partes envolvidas. Dessa forma, a mediação de conflitos no contexto educacional é uma prática fundamental para a construção de um ambiente escolar mais saudável, acolhedor e pacífico, contribuindo para o desenvolvimento integral dos alunos e para a formação de cidadãos conscientes e participativos.

REFERÊNCIAS

ABED, A. L. Z. O desenvolvimento das habilidades socioemocionais como caminho para a aprendizagem e o sucesso escolar de alunos da educação básica. **Constr. Psicopedag.**, São Paulo, v. 24, n. 25, p. 8-27, 2016.

AGUIAR, L. M. **Educação e tecnologia: um diálogo necessário**. Educação para o mundo do trabalho, ed. 185, ano 16, ago, 2013.

ALMEIDA, J. S.; Alves, S. N. Desenvolvendo a autoconfiança na criança: uma revisão da literatura. **Revista de Psicologia e Educação**, v. 8, n. 1, p. 45-54, (2013)

ALMEIDA, L. B. **Conhecimento prévio e aprendizagem significativa de conceitos**. 3 ed. Editora: Manole, 2017.

ALVES, V. C. T. **Práticas educativas e competências emocionais na primeira infância**. (Tese de Doutorado). 2019.

ANDRADE, J. A. **A interação social nos estudos de jean piaget**. Anais VIII FIPED. Campina Grande: Realize Editora, 2016.

ARAÚJO, A. C. *et al.* **Avaliação do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID): estudo de caso na Universidade Federal do Ceará (UFC)**. FORO EDUCACIONAL Nº 27 • ISSN 0718-0772 • pp. 33-56, 2016.

ARISTIDES, J. L. **Acolhimento da população negra em sofrimento psicossocial pelo candomblé de Londrina-PR**. 53 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Departamento de Saúde Coletiva, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2012.

BAHIA, N. P; Souza, R. M. de Q. Egressos do PIBID/UMESP: resultados de uma pesquisa. **Crítica Educativa** (Sorocaba/SP), v. 3, n. 2 - *Especial*, p. 204-220, jan./jun, 2017

BANDURA A. **Self-efficacy: The exercise of control**. New York: W.H. Freeman. 1997.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 2006.

BARROS, R. B. **Formação e docência de professores bacharéis na educação profissional e tecnológica no IFRN: uma interface dialógica emancipatória**. 2016. 335 f. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, 2016.

BERG, E.A. **Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia (1. ed.)**. Curitiba: Juruá, 2012

BITTENCOURT, P. A. S. *et al.* **O Uso das Tecnologias Digitais na Educação do**



Sec. XXI. **Revista Ibero Americana de Estudos em Educação**, p. 206, 2017.

BORGES, M. A. S. Autoconfiança na criança: o papel da família e da escola. **Revista de Psicologia da UNISUL**, v. 6, n. 2, p. 181-189, 2013.

BORSCHIED, Aline Spies; HEMMING, Ana Luisa Kolling; BERGMANN, Evelyn; THOMÉ, Franciele; STEIN, Deise Josene. **Mediação de conflitos na escola: uma prática além do visível**. Centro Universitário FAI. 2017.

BROWN, B. **Daring greatly**: How the courage to be vulnerable transforms the way we live, love, parent, and lead. New York: Gotham Books, 2012.

BRUENING, P. A História, os Pilares e os Objetivos da Educação Socioemocional. Programa de Educação Socioemocional. Nuvem9brasil. **Revista Educação**, 2018

CANDIANA, J.; Rezende, W. Contexto Normativo do clima escolar e o desempenho dos alunos: implicações para o debate sobre gestão escolar. **Revista Eletrônica Pesquisa e debate em Educação – CAED/UFJF**. Juiz de Fora. Volume 03. Número 02. Páginas 25 a 41, 2013.

CARNEGIE, D. **How to Win Friends and Influence People**. New York: Simon & Schuster, 1936.

CASTRO, D. B. MARTINS, P. F. de M. Correlação entre a justiça restaurativa e a comunicação não violenta com a educação. **Revista Esmat**. V.1, n. 9, p. 107 – 142, 29 jun., 2016.

COSTA, D. T.; Martins, M. C. F. Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 45, n. 5, p. 1191-8, 2011.

COSTA, L. P.; Leite, A. S. Autoconfiança e resiliência em crianças e adolescentes: uma revisão sistemática. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 36, n. 1, p. e181783, 2020.

CUNHA, P. F. S. S. da; Monteiro, A. P. dos S. **Uma reflexão sobre a mediação escolar**. Ciências & Cognição, vol. 2, 2016.

DALLABRIDA, N. **A reforma Francisco Campos e a modernização nacionalizada do ensino secundário**. 2016.

DAY, C. **Desenvolvimento profissional de professores**: os desafios da aprendizagem permanente. Porto: Porto Editora, 2001.

DEIMLING, A. N. M. *et al.* O PIBID e a formação dos estudantes bolsistas da licenciatura. **Revista Educação em Questão**, Natal, v. 56, n. 48, p. 171-201, abr./jun. 2018.

DELFINO, P. L. **Mediação**: a efetividade da mediação como instrumento de

resolução de conflitos, à luz do código de processo civil – lei n. 13.105/2015 e da lei da mediação – lei n. 13.140/2015. Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Florianópolis, 2017.

DELMONDEZ, P.; NASCIMENTO, Wanderson F. Sujeitos da Diversidade Cultural e da Desigualdade: Diferença, diversidade e Multiplicidade In: **Curso de Pós-Graduação em Educação em e para os Direitos Humanos no Contexto da Diversidade Cultural**. (Módulo II). Brasília: UnB/SECADI/MEC. 2014.

DOHME, V. **Técnicas de contar histórias**. São Paulo: Informal, 2015.

ENS, R. T.; Donato, S. P. Ser Professor e Formar Professores: tensões e incertezas contemporâneas. p. 79-100. In: ENS, R. T.; Behrens, M. A. **Ser Professor: formação e os desafios na docência**. Curitiba: Champagnat, 2011.

FANTIN, M., *et al.* As crianças, o brincar e as tecnologias. In: Luciane M. Schindwein, Ilana Laterman, Leila Peters. (Org.). **A criança e o brincar nos tempos e espaços da escola**. 1ª ed. Florianópolis: NUP, v. 1, p. 175-199, 2017.

FERREIRA, A. C. **A importância do desenvolvimento da autoconfiança na infância**. Psicologia Escolar e Educacional, v. 16, n. 3, p. 513-522, 2012.

FLORES, M. A.; VIANAI, I. C. (Org.). **Profissionalismo docente em transição: as identidades dos professores em tempos de mudança**. Braga: CIED, Universidade do Minho, 2007.

FREIRE, P. **Educação e Mudança**. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2013.

GABRIEL, M. **Educar – a revolução digital na educação**. São Paulo: Saraiva, 2013.

Galvão F. T. **As novas tecnologias na escola e no mundo atual: fator de inclusão social do aluno com necessidades especiais?** . 2013.

GATTI, B. Formação de professores: condições e problemas atuais. **Revista Internacional de Formação de Professores**. v.1, n.2, abr./jun. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas. 2018.

GOES, G. T. **O programa institucional de bolsa de iniciação à docência - PIBID - na avaliação dos licenciados da universidade estadual de Ponta Grossa, egressos do programa**. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual de Ponta Grossa. 2017.

GOES, G. T; Brandalise, M. A. T. Avaliação do PIBID por licenciados egressos: um estudo de caso. **Estud. Aval. Educ.**, São Paulo, v. 30, n. 73, p. 104-137, jan./abr. 2019.

HANSEN, A. O. *et al.* Tecnologia e currículo educacional: uma análise documental na EMEF “José Benigo Gomes”. **Revista Profissão Docente Uberaba**, v. 15,

n.32, p. 9-28, Fev.-Jul. 2015.

INICIAL de Professores – UEG (Quirinópolis). Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação, da Faculdade de Educação, da Universidade Federal de Goiás (PPGE/FE/UFG). 2019.

LEAF, C. **The gift in you**: Uncovering the unique abilities and qualities that contribute to your personal and professional fulfillment. New York: Simon & Schuster. 2019.

LEITE, L. S. **Novas tecnologias: aprender para ensinar**. Educação para o mundo do trabalho, ed. 185, ano 16 – ago.2013.

LIMA, L. M; Silva, D. M. S; CORREIO, J. E. C. O PIBID e a identidade docente: a visão dos/as licenandos/as sobre as contribuições do programa na universidade de Brasília. **Ciências em Foco**, v. 11, n. 2, p. 27-44. 2018.

LIMA, P. R. T. **Novas tecnologias da informação e comunicação na educação e a formação dos professores nos cursos de licenciatura do estado de Santa Catarina**. Universidade Federal de Santa Catarina programa de pós-graduação em ciência da computação. FLORIANÓPOLIS, 2015.

LOSS, Adriana Salete. **Formação de professores/educadores**: (auto) formação pessoal, social e profissional (Entrevista com Antônio Nóvoa – março de 2015). Curitiba: CRV. 2017

MARTINELLI, D. P; Almeida, A. P. Conflito o que é e como entendê-lo. In: **Negociação e Solução de Conflitos**: Do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. São Paulo: Atlas, p. 46-52. 2011.

MEDEIROS, K. Á. Si. de; MOURA, K. K.; Carlos de F. Contribuições da educação emocional para o desenvolvimento do estudante. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 6, p. 34842-34849. 2020.

MELLO, G. **Novas propostas para a gestão educacional**, Ed. SEP, Biblioteca para a atualização de professores, Rio de Janeiro. 2016.

MORAES, M. (Org.). **Questões da educação**. Rio de Janeiro: Ventura. 2016.

MORAN, J. M. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 16 ed. Coleção Papirus Educação, Editora Papirus, Campinas, 2014

MOURA, D. H. A relação entre a educação profissional e a educação básica na CONAE 2010: possibilidades e limites para a construção do novo Plano Nacional de Educação. **Educação e Sociedade**, n. 112, p. 875-894. 2015.

MUSZKAT, M. E. **Guia prático de mediação de conflitos**. 2 ed. São Paulo: Summus. 2018.

NASCIMENTO, B. A. B.; PENITENTE, L. A. A.; GIROTO, C. R. M. **Gestão**

escolar e educação inclusiva: análise da produção científica na área de Educação Especial. **Rev. Actual. Investig. Educ**, San José , v. 18, n. 3, p. 517-543, Dec. 2018.

NUNES, A. C. O. **Guia prático para educadores: diálogos e práticas restaurativas nas escolas**. Governo do Estado de São Paulo. Secretaria da Educação, São Paulo. 2018.

OLIVEIRA, H. F. A. Bagagem Do Pibid Para A Formação Inicial Docente e Para A Construção da Identidade Profissional. **Trab. Ling. Aplic.**, Campinas, n(56.3): 913-934, set./dez. 2017.

POSSATO, Beatris Cristina. *et al.* O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicologia Escolar e Educacional**, SP. Volume 20, Número 2, Maio/Agosto, 2016.

PRUSOKOWSKI, T. da S. (2018) **As funções de conciliador e mediador no Processo do Trabalho: uma proposta de perfil funcional sob o paradigma da gestão por competência**. Monografia – Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Palhoça.

RAMALHO, B. L; Nuñez, I. B. **Formação, representação e saberes docentes: elementos para se pensar a profissionalização dos professores**. Campinas: Mercado das Letras. 2014.

REIS, C. De S. A empatia na mediação: a contribuição da comunicação não-violenta. **Jornal Jurídico**. N.2, v.1, p. 05 -24. 2019.

REYES, P. A. **Administração moderna**. Ed. Limusa Noriega. Curitiba. 2014.

RIBEIRO, T. S. As inovações tecnológicas e o educador. In: Moraes, M. (Org.). **Questões da educação**. Rio de Janeiro: Ventura. 2015.

SALES, L. M.de M.; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. **Pensar**, Fortaleza, v. 9, n. 9, p. 89-96, fev. 2014.

SANTANA, A. S. de. Aprendizagem em Processo de Formação: uma análise do PIBID no Curso de Geografia da UFPE. **Revista do Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica/** Universidade Federal do Piauí, Teresina, v. 5, n. 1, p.26-49, jan./jun. 2017.

SANTOS, A. J. M. dos. **O PIBID como um espaço de formação inicial de professores**. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Pedagogia, licenciatura (noturno), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS). 2018.

SANTOS, E. **Educação não-violenta: como estimular autoestima, autonomia, autodisciplina e resiliência em você e nas crianças**. São Paulo: Paz e Terra. 2019.

SCHWARCZ, L. M. **Nem preto nem branco, muito pelo contrário: cor e raça**

na intimidade. In: **História da vida privada no Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, Vol. 4. 2018.

SEBBEN, A. M. **Mediação**: a efetividade de sua aplicação na resolução de conflitos familiares a partir de sua inserção no ordenamento. Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL, Florianópolis. 2016.

SEVERINO, R. C.; Jussani, A. C. Administração de Conflitos na Gestão Escolar Pública na Rede Municipal. **Revista Internacional de Debates da Administração & Públicas - RIDAP**, 3(1), 1–17. 2018.

SILVA, A. C da. **O PIBID e a relação teoria e prática na formação**. Silva, C. S. G. **Imersão nas Tecnologias Digitais para Educação**. Uma Experiência Pedagógica no Curso de Pedagogia da PUC-SP. 156p. Dissertação (Mestrado em Tecnologias de Inteligência e Design Digital), Pontifícia Universidade Católica, São Paulo. 2018.

SILVA, M. L. S. da. **Análise sobre as perspectivas dos alunos ingressantes no PIBID e residência pedagógica nos cursos de licenciatura do IFPI – Campus Teresina central**. Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de licenciatura em Química do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - Campus Teresina Centra. 2019.

SILVA, M. T. C. Autoconfiança e autoestima na criança: estudo com escolares do ensino fundamental. **Revista Educação em Questão**, v. 42, n. 1, p. 181-196. 2015.

SOUZA, A. P. R.; Lima de N. L. Primeira infância em foco. **Revista de Educação da Universidade Federal do Vale do São Francisco**, v. 10, n. 21, p. 354-381. 2020.

Este livro convida educadores e gestores educacionais a refletirem sobre os conflitos no ambiente educacional não como obstáculos, mas como oportunidades de crescimento. A mediação é apresentada aqui não apenas como uma técnica de resolução, mas como uma poderosa ferramenta pedagógica que promove a empatia, a escuta ativa e o diálogo. Ao integrar a mediação no cotidiano educacional, cria-se um ambiente mais harmonioso, favorável ao aprendizado e ao desenvolvimento socioemocional dos alunos. A obra propõe uma educação transformadora, baseada na construção de uma cultura de paz e respeito mútuo.

