

**MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA DE CONFLITOS NA SALA DE AULA NO
PROCESSO ENSINO APRENDIZAGEM**
**PEDAGOGICAL MEDIATION OF CONFLICTS IN THE CLASSROOM IN THE
TEACHING-LEARNING PROCESS**

Manuel Gomes da Silva¹
Lília Maia de M. Sales²

RESUMO

A delimitação do estudo refere-se a Mediação Pedagógica de conflitos em sala de aula no processo de ensino e aprendizagem na Escola Estadual Dr. Isaac Sverner. Visa responder à questão norteadora: como a mediação pedagógica é capaz de favorecer o acesso ao ensino superior, com vistas à efetivação do direito à educação? Tem-se como objetivo geral: analisar as perspectivas da mediação escolar enquanto instituto do direito educacional capaz de favorecer a efetivação do direito à educação no acesso ao ensino superior a partir do contexto de uma escola pública de ensino médio na cidade de Manaus. Adota-se a pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa-descritiva a partir de estudos publicados entre os anos de 2015 e 2022 na forma de livros, teses e dissertações. Os estudos consultados indicam que para uma eficaz mediação envolve a interação e uma atividade coordenada para alcançar objetivos e resultados comuns, para resolver problemas e tarefas que são importantes para eles (alunos), sua essência é a cooperação entre o professor e o aluno no processo educacional. Os serviços de mediação escolar vão além de um meio de resolução de conflitos escolares, mas vem como resposta da escola e de seus professores em fazer valer os direitos dos alunos a uma educação de qualidade. Conclui-se que a mediação escolar é uma instituição democrática enquanto ferramenta pedagógica a ser utilizada nas escolas, como forma de suprir a necessidade do desenvolvimento do aluno, sendo essa uma das formas de influenciar e interagir com os alunos, a fim de proporcionar o Direito Constitucional do aluno a uma Educação de Qualidade no Ensino Médio.

Palavras-chave: Conflito. Mediação Pedagógica. Direito à Educação. Ensino Médio.

ABSTRACT

The delimitation of the study refers to the Pedagogical Mediation of conflicts in the classroom in the teaching and learning process at Escola Estadual Dr. Isaac Sverner. It aims to answer the guiding question: how is pedagogical mediation able to favor access to higher education, with a view to realizing the right to education? The general objective is: to analyze the perspectives of school mediation as an institute of educational law capable of favoring the realization of the right to education in access to higher education from the context of a public high school in the city of Manaus. Bibliographical research is adopted, with a qualitative-descriptive approach based on studies published between 2015 and 2022 in the form of books, theses and dissertations. The consulted studies indicate that for an effective mediation it involves interaction and a coordinated activity to reach common objectives and results, to solve problems and tasks that are important to them (students), its essence is the cooperation between the teacher and the student in the process educational. School mediation services go beyond a means of resolving school conflicts, but come as a response from the school and its teachers in asserting the rights of students to a quality education. It is concluded that school mediation is a democratic institution as a pedagogical tool to be used in schools, as a way to meet the need for student development, this being one of the ways to influence and interact with students, in order to provide the Right Constitutional Constitution of the student to a Quality Education in Secondary Education.

Key words: Conflict. Pedagogical Mediation. Right to education. High school.

¹ Membro permanente da Academia Amazonense de Letras, Escritor, Juiz Eleitoral Maçônico, Secretário Executivo do Tribunal Eleitoral Maçônico – TEM; Doutorando em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza – UNIFOR. Doutor em Ciência da Educação pela Universidade Francis Xavier. Mestre em Educação e Formação de Docente pela Universidade dos Povos da Europa. Bacharel em Ciências Jurídicas pelo Centro Universitário Luterano de Manaus – ULBRA. Licenciado em Pedagogia pelo Instituto de Ciências Sociais e Humanas – Instituto Superior de Educação. Especialista em: Coordenação Pedagógica e Supervisão Escolar pela Faculdade de Teologia Equipe Darwin Águas Claras, Distrito Federal; Psicopedagogia Institucional pelo Instituto de Ciências Sociais e Humanas Valparaíso de Goiás; Gestão Escolar e Metodologia do Ensino Superior pela Faculdade Salesiana Dom Bosco Manaus/AM. Licenciado em História pela Universidade Federal do Amazonas – UFAM, com Especialização em: Metodologia do Ensino de História e História Moderna. Orientador e Coordenador de Projeto Pedagógico Educacional;

orientador e supervisor de Estágio Acadêmico e Profissional. Professor do PARFOR da Universidade do Estado do Amazonas – UEA. Livros Publicados: “Pitadas da História do Brasil com Temperos da História da Amazônia”; “O Diálogo Entre o Ensino e a Aprendizagem e a Autoestima do Profissional da Educação”; “PARFOR-UEA – Dez anos formando professores no Estado do Amazonas”; “O Direito como Farol”; “A Transdisciplinaridade do Direito”. Email: prof-manuel-gomes@hotmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7650-668X>.

² Bolsista de Produtividade em Pesquisa-CNPq, Pós-doutora pela Universidade de Columbia no Programa de Visiting Scholar 2010-2011, doutora em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (2003), mestre e graduada em Direito pela Universidade Federal do Ceará. Possui formação em mediação de conflitos na Universidade de Harvard, junto ao Program on Negotiation (EUA) e pela Universidade de Columbia, pela Law School. Foi Vice-Reitora de Pós-Graduação da Universidade de Fortaleza de 2012 à 2021, período em que idealizou e implementou a metodologia "Líderes que Transformam", reconhecida pela Organização das Nações Unidas em 2019, como Boa Prática para concretizar os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS. Atualmente é professora titular da Universidade de Fortaleza do Programa de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado) em Direito Constitucional, Professora do Mestrado em Direito e Gestão de Conflitos, Idealizadora e coordenadora, desde 2010, do Projeto "Jovens Líderes", premiado com Menção Honrosa pelo Prêmio Mário Palmério, Membro/Consular do Conselho do Global Center da Universidade de Columbia - EUA onde auxilia no desenho de projetos da Universidade de Columbia no Brasil e, desde 2004, coordena vários projetos de pesquisa, com a gestão de equipes multidisciplinares, com projetos de pesquisa com financiamento regional, nacional e internacional. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Mediação e Gestão de Conflitos, atuando principalmente nos seguintes temas: direitos humanos, direitos fundamentais, inovação e criatividade para a resolução de problemas, Mediação e Negociação de Conflitos. Autora e co-autora de vários livros dentre os quais Justiça e Mediação de Conflitos (2004); Mediar? um guia prático para mediadores (2010); Mediação de Conflitos? Família, Escola e Comunidade (2007); Mediação Familiar? um estudo histórico-social das relações de conflitos nas famílias contemporâneas (2006); Coordenadora dos Projetos de pesquisa "Mulheres da Paz", "Flores do Bom Jardim", "Mediação Escolar" e "Mediação Policial", "Multidoor Courthouse System", Tribunal de Múltiplas Portas". Organizadora de várias coletâneas, dentre elas "Aspectos Atuais sobre a Mediação e outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos" (2011), "Estudos sobre Mediação e Arbitragem", "Estudos sobre a Efetivação do Direito na Atualidade? a cidadania em debate (volumes de 1 a 5) e autora de vários artigos científicos em revistas qualificadas (CAPES) e artigos de divulgação científica.

1 - INTRODUÇÃO

A ideia da Mediação pedagógica, mediação escolar ou educacional no Brasil, se faz necessário devido à crise nos sistemas de regulação de conflitos escolares. As instituições operam em um modelo que deixa pouco ou nenhum espaço para a institucionalização do conflito (violência, inclusão, qualidade de ensino e acesso igualitário) na escola, isso se dá principalmente na Educação Básica, notadamente no Ensino Médio e na mediação de conflitos no ambiente escolar.

Estudos sobre mediação pedagógica na cidade de Manaus relatam “dificuldades em relação ao trabalho pedagógico para a mediação pedagógica, dadas as limitações de contato com alguns estudantes, em especial, os de maior vulnerabilidade econômica” (DA SILVA; DA SILVA, 2021, p. 31).

Dentro dessa perspectiva o objeto de estudo desse artigo, refere-se à mediação Pedagógica de geração de conflitos no processo ensino aprendizagem na Escola Estadual Dr. Isaac Sverner, localizada na Zona Leste de Manaus. O Ensino Médio é uma das etapas

da Educação Básica, amparado por lei, sendo um direito público afiançado para todo cidadão brasileiro.

Confirme o artigo 205 da Constituição Federal de 1988, a educação é um direito de todo apreendendo as modalidades da Educação Infantil, do Ensino Fundamental e do Ensino Médio (BRASIL, 1988).

Na escola pública estadual de ensino médio na zona leste na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, supra mencionada, os alunos tem todo o aparato administrativo e pedagógico para receber uma educação e o ensino com qualidade. Porém os objetivos pedagógicos não são atingidos. Os alunos do terceiro ano são poucos os que conseguem ingressar no ensino superior em universidade pública. Diante desse contexto: Em que medida a mediação pedagógica é capaz de favorecer a relação pedagógica no processo ensino aprendizagem entre professor e aluno para um ensino com qualidade?

Para responder a esse questionamento definiu-se como objetivo geral analisar as perspectivas da mediação pedagógica ou mediação escolar enquanto instituto do Direito educacional capaz de favorecer a efetivação do Direito à Educação no acesso ao Ensino Superior a partir do contexto de uma escola pública de Ensino Médio na cidade de Manaus.

Especificamente pretende-se caracterizar os fundamentos legais dos Direitos Educacional e à Educação e delimitar o ramo do Direito Educacional e a sua relação com o direito à Educação; analisar os fundamentos do Direito Fundamental e Social à educação de qualidade quanto à relação professor-aluno no processo de ensino-aprendizagem, com foco no instituto da mediação pedagógica; avaliar a interação entre o Direito à Educação e os conflitos que permeiam o processo de construção do conhecimento em sala de aula, na relação pedagógica entre discente e docente, a partir da experiência em uma escola estadual de Manaus.

Justifica-se o tema em tela, pela sua relevância para a cidade de Manaus e para o mundo acadêmico na medida que o contexto pedagógico jurídico vai delinear a efetivação do processo educativo tornando -se eficaz em sala de aula. A importância desse se dá na medida que analisando a relação pedagógica no processo de ensino e aprendizagem, o direito fundamental.

Embora se perceba que em pleno século XXI as aulas ainda são padronizadas no modo de ensino onde o professor é o detentor do conhecimento, e o aluno, mero telespectador desse conhecimento. A pesquisa é importante por que ela traz resultados em que pode indicar soluções para problemas de relação interpessoal entre professor e aluno

em sala de aula e na relação professor aluno no processo ensino aprendizagem através da mediação pedagógica.

Quanto a Metodologia: Esta pesquisa é referenciada por uma pesquisa bibliográfica, onde inicialmente foi realizado um mapeamento de obras, como: livros, artigos, documentos, teses e legislação na área educacional, entre outros materiais, pois essa seleção de materiais contribuiu com subsídios teóricos para a pesquisa, e a elaboração deste trabalho. Lakatos e Marconi (2001) apontam que:

A pesquisa bibliográfica permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida através dela, por outro, tanto a pesquisa de campo exige, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto ser considerada também como o primeiro passo de toda a pesquisa científica (LAKATOS; MARCONI, 2001, p. 44).

Compreende-se que, a pesquisa enquanto um todo, pode contribuir para investigações futuras, como também não se encerra com a elaboração deste trabalho, pretende-se ampliar esta análise com o desenvolvimento de novos trabalhos, contribuindo para compreender a política de educação na realidade brasileira, com as especificidades normativas do ensino médio. Dentro dessa perspectiva o objeto de estudo desse artigo, refere-se à mediação Pedagógica de conflitos no processo ensino aprendizagem na Escola Estadual Dr. Isaac Sverner, localizada na Zona Leste de Manaus.

2 – ESCOLA E SOCIEDADE: CONFLITOS NA ESCOLA E NA SALA DE AULA

Na literatura que envolve a Psicologia Social e Educacional e as questões pedagógicas, encontramos diferentes tipos de conflitos, alguns coincidem em suas características, embora sejam chamados de forma diferente, outros atendem a outros critérios. No ambiente escolar muitos desses conflitos se sobrepõem, uma vez que envolvem a escola é a confluência de vários atores educacionais: sociedade (pais, responsáveis dos alunos, famílias, comunidade do entorno) professores, alunos governos, legisladores e órgão de fiscalização (Conselho Tutelar, Ministério Público, líderes comunitários, imprensa, entre outros).

Nos estudos consultados como Maia, (2021) envolvendo conflitos no ambiente escolar, identificou-se quatro tipos de conflitos:

a) Conflitos processuais: Caracterizados pelo desacordo com as ações que devem ser concluídas para atingir um objetivo – pode ser desacordos entre escola e sociedade ou um membro da escola foco de denúncias;

b) Conflitos de propósito: Caracterizados pelo desacordo de valores ou objetivos a serem perseguidos. É um pouco mais difícil que o anterior porque na solução não basta esclarecer os objetivos, mas significa mudanças nas intenções das partes envolvidas, ocorrem quando uma das partes percebem que seus Direitos não foram atendidos – não acessibilidade a escola, falta de apoio psicossocial, negligência ou falta de ações inclusivas;

c) Conflitos conceituais: Desentendimentos sobre ideias, informações, teorias ou opiniões. As pessoas envolvidas no conflito concebem o mesmo fenômeno de forma diferente. Muitas vezes esses conflitos se transformam em conflitos de procedimentos ou objetivos. Esses em geral envolvem questões de posicionamento político, ideológico, metodológico, estruturais;

d) Conflitos interpessoais: caracterizam-se por uma incompatibilidade de necessidades e estilos pessoais. Na medida em que duram no tempo, são mais difíceis de resolver. Este é o tipo de conflito mais difícil de resolver, porque às vezes até as partes envolvidas desconhecem o motivo e a causa do conflito. Por outro lado, se o conflito é prolongado, a interação e a comunicação são menores e o conflito torna-se mais agudo, o que pode ser baseado em preconceitos, suspeitas que não são disseminadas pela falta de informação entre os envolvidos, fake news, bullying, assédio moral, cancelamento nas redes sociais.

Conforme Fernandes; De Moraes e Pereira (2020), que o *bullying*, é um problema profundo e sistemático, manifesta-se na forma de agressão de algumas uma pessoa contra outras. No bullying, há sempre uma desigualdade de forças. No entanto, o bullying nem sempre se expressa em agressões físicas – a violência também pode ser psicológica. Enquanto que um conflito é um confronto em que não há violência sistemática, mas há divergências e contradições entre as partes. Os conflitos na escola acontecem não apenas entre os alunos - pais e professores estão envolvidos. As causas dos conflitos na escola podem variar desde o ressentimento banal da infância até as divergências sobre o programa educacional.

Outros são conflitos de papéis, conflitos causados pelas regras da escola e comportamento disruptivo (agressão, destruição de propriedade), comportamentos esses que colocam esses indivíduos em conflito com a Lei, normas sociais ou figuras de autoridade na escola e/ou em sala de aula (QUINQUIOLO, 2017). Os conflitos de papéis ocorrem quando as pessoas assumem papéis diferentes em uma instituição ou grupo. Estes podem surgir em classes que adotam diferentes tipos:

Conflitos de papéis cuja raiz está no sistema social: Refere-se à dificuldade interativa que ocorre quando os membros de um grupo ou instituição têm expectativas diferentes ou se comportam de forma diferente, contrária a elas.

Conflitos de papéis cuja raiz está nas características de personalidade daqueles que ocupam esses papéis. A equipe da escola é um grande grupo de pessoas, que inclui não apenas alunos e professores, mas também pais, gestores, pedagogos e demais colaboradores da instituição (THOBER, 2020). Portanto, sem pontos controversos aqui nada se pode fazer.

Os tipos mais comuns de tais conflitos são: divergências entre alunos; mal-entendido entre o professor e aluno, professores e/ou gestão; e disputas entre pais e professores/administração. As definições do conceito de conflito podem ser divididas em dois grupos. Na mente do grande público, o conflito é mais frequentemente sinônimo de confronto hostil e negativo entre pessoas devido à incompatibilidade de interesses, normas de comportamento, objetivos. Mas há outra compreensão do conflito como um fenômeno absolutamente natural na vida da sociedade, que não leva necessariamente a consequências negativas.

Ao contrário, ao escolher o canal certo para seu fluxo, é um importante componente do desenvolvimento da sociedade. Dependendo dos resultados da resolução das situações de conflito, elas podem ser definidas como destrutivas ou construtivas. Como resultado destrutivo o embate é a insatisfação de uma ou ambas as partes com o resultado do embate, a ruptura das relações, a insatisfação, o mal-entendido. Construtivo é um conflito, cuja resolução se tornou benéfica para as partes que dele participaram, se construíram, ganharam algo valioso para si nele, ficaram satisfeitas com seu resultado. O conflito na escola é um fenômeno multifacetado. Ao se comunicar com os participantes na vida escolar, o professor também deve ser uma espécie de psicólogo, de mediador.

2.1 Gestão Escolar e conflito na escola

A ideia de Educação para a cidadania democrática e os direitos humanos não é nova e tem na escola por meio da Educação e seus atores a expressão mais clara e aplicável dessas afirmações. A cidadania decorrente desse ensino é passiva e limitada em seu alcance. Para a maioria das pessoas, cidadania significava principalmente obediência à lei e voto em eleições públicas. Essas responsabilidades fazem parte do ambiente jurídico e cultural em que os cidadãos vivem. Alguns países, como é o caso do Brasil também

incluíram educação em direitos humanos em seus currículos. A gestão escolar tende a ser exemplo para alunos de como se resolver os conflitos e promover a democracia (BRASIL, 2014).

A gestão escolar pode ser definida como uma forma de se garantir e fornecer educação eficaz em uma escola, com a participação de atores educacionais. É tentador pensar que este conceito significa simplesmente melhoria nas escolas e iniciativas de educação formal, ou reconhecer que pais, alunos e professores têm o direito legal de expressar suas opiniões sobre questões que lhes dizem respeito na escola.

No entanto, isso não significa que todas as partes interessadas devam ter o mesmo ponto de vista. Nesse sentido, concorda-se que:

A gestão de uma escola envolve um processo contínuo de tomadas de decisões de diversos agentes (professores, pais, alunos, funcionários e a comunidade em geral). Logo, a construção desta gestão não deve ser um processo autoritário ou isolado, mas coletivo, com o envolvimento de todos os agentes nas discussões e nas decisões (BRASIL, 2014, p. 63).

É justo e apropriado que as pessoas que têm responsabilidade profissional pela administração da escola e, portanto, mais responsabilidade legal, desempenhem um papel maior no processo de tomada de decisão, porém não exclusivo. O conceito de governança escolar democrática prevê que todos o corpo diretivo da escola (gestores, pedagogos, assessores pedagógicos e cargos chaves da escola) não estão limitados a gestão escolar, mas devem no âmbito legal e dos Direitos Humanos, promover uma gestão democrática e em prol da sociedade.

Nas escolas onde se busca a gestão democrática, numa coparticipação dos envolvidos nos processos decisórios, os professores e os alunos serão mais responsáveis pelas políticas e práticas que nelas são criadas.

Os currículos estatais para a Educação Básica preveem que a escola apoie igualmente o desenvolvimento psicológico, físico, moral, social e emocional do aluno (FARIA; FERREIRA; ALVES, 2020). Os valores humanos gerais são considerados básicos: honestidade, carinho, respeito pela vida, justiça, dignidade humana, respeito por si mesmo e pelos outros, bem como valores sociais: liberdade, democracia, respeito pela língua e cultura nativas, patriotismo, cultura diversidade, tolerância, sustentabilidade ambiental, lei e ordem, solidariedade, responsabilidade e igualdade de gênero.

Dessa forma, quando grupos de pessoas passam muito tempo uns com os outros durante um período de tempo considerável, como é o caso da escola, há sempre o risco de

conflito. As diferenças e a falta de compreensão na escola podem facilmente levar à intolerância, discriminação, fofocas, bullying e até violência.

Tais fatores são mais exacerbados sob condições autoritárias, onde a posição ou posição na sociedade importa mais do que, digamos, direitos individuais, as pessoas e grupos existentes no ambiente escolar podem sentirem-se que para sobreviver é necessário formar alianças para proteger seus interesses ou obter benefícios (DE MATOS, 2020).

Este é um terreno extremamente fértil para discriminação e assédio. Assim, conseguir inculcar um senso de respeito mútuo, provavelmente fará da escola um lugar mais agradável e seguro. A descentralização da gestão escolar é um fenômeno relativamente novo, onde se percebe que os cidadãos estão mais bem informados, muitas vezes bem educados, e têm os direitos civis garantidos.

Com isso, os atores educacionais esperam que a sociedade, escola e a gestão respeitem os desejos e demandas que eles têm para si próprios e para a coletividade. As escolas devem se adaptar a essas novas atitudes. Se os pais têm a impressão de que seus filhos não estão sendo tratados com o respeito que merecem, é muito provável que sejam hostis à escola – ou, quando possível, simplesmente escolham outra escola, da mesma forma os profissionais da Educação (BOTLER, 2020).

2.2 Relações pedagógicas e o conflito entre professores na escola.

As brigas entre a direção da escola e os professores e entre professores estão sendo observadas cada vez com mais frequência. Essas questões se tornam preocupantes na medida que se reflete o que a comunidade escolar e a sociedade podem esperar, se o local que é promotor da Justiça social e da Cidadania é um ringue de emoções e vaidades.

O cenário como o descrito acima colide com a prática pedagógica. Os líderes das escolas ficam, os professores desistem; os alunos são os que sofrem. Os padrões são os mesmos: novas administrações escolares estão chegando e com elas novos conceitos. Grandes reformas foram anunciadas.

O passado é de pouco interesse; geralmente falta uma análise clara da situação no local, bem como uma base de dados empírica bem fundamentada. Conselhos escolares e comitês de supervisão muitas vezes ficam cegos por belas palavras de inovação e vocabulário de gerenciamento de mudanças e vão junto com essas situações (BOTLER, 2018).

Mesmo que os conflitos atuais tenham origens diferentes, os vários complexos de eventos parecem ter uma coisa em comum: no sutil equilíbrio entre ensino e aprendizagem

escolar, a unilateralidade tende a ser esquecida e "minada". O triângulo dinâmico entre estratégia (o que queremos alcançar juntos?), cultura (quem somos como equipe escolar?) e estrutura (como fazemos como corpo docente?) fica desequilibrado.

A qualidade da gestão é, antes de mais, da responsabilidade da direção da escola, respetivamente do diretor e do conselho de administração. Se o conceito da gestão democrática não é valorizado ou promovido pela direção da escola, é pouco provável que esteja enraizada na cultura escolar.

O gestor e professores, são responsáveis pela promoção da confiança entre as partes interessadas e garantir que seus diferentes interesses sejam levados em consideração no processo de tomada de decisão pela administração. O sucesso desta medida depende em grande parte do estilo de liderança pessoal do gestor. Um diretor de escola que quer ouvir e deve ouvir outras opiniões, que muitas vezes delega importantes responsabilidades de tomada de decisão e soluções, já está a promover uma abordagem mais democrática da gestão democrática (BORSCHIED, 2017).

Para isso, o professor deve possuir as competências e habilidades de prevenção e resolução de situações de conflito, pois o problema da interação entre os participantes do processo pedagógico está se tornando cada vez mais agudo para a escola moderna.

Para usar habilmente o conflito no âmbito pedagógico, é preciso, claro, ter uma base teórica: conhecer bem sua dinâmica e todos os seus componentes. É inútil falar sobre a tecnologia de uso do conflito, sobre uma pessoa que tem apenas uma ideia diária do processo do conflito.

Na prática, não é tanto a eliminação do incidente que interessa, mas à análise da situação de conflito. Afinal, o incidente pode ser abafado pela "supressão" à medida que a situação de conflito continua assumindo uma forma prolongada e impactando negativamente a vida da equipe.

Hoje, o conflito é visto como um fenômeno muito significativo na Educação que não pode ser ignorado e ao qual deve ser dada atenção especial (DE OLIVEIRA, 2019). Nem o coletivo nem o individual podem se desenvolver sem conflito, a presença de conflitos é um indicador de desenvolvimento normal. Considerando o conflito como um meio eficaz de influência educacional sobre o indivíduo, os cientistas enfatizam que a superação de situações de conflito só é possível com base em conhecimentos psicológicos e pedagógicos especiais e habilidades relevantes.

Enquanto isso, muitos professores e profissionais da Educação avaliam negativamente qualquer conflito como um fenômeno que atesta falhas em seu trabalho

educacional. A maioria dos professores e gestores ainda mantém uma atitude cautelosa em relação à própria palavra "conflito", em sua mente este conceito está associado a uma deterioração das relações, uma violação da disciplina, um fenômeno prejudicial ao processo educacional.

Eles tentam evitar conflitos de qualquer forma e, se houver, tentam extinguir a manifestação externa deste último. A partir de seu foco, conforme Fagiani et al., (2018), os conflitos são divididos nos seguintes tipos:

Sociopedagógicos - manifestam-se tanto nas relações entre grupos como com os indivíduos. Este grupo é baseado em conflitos - violações no campo dos relacionamentos. As razões para a conexão podem ser as seguintes: incompatibilidade psicológica, ou seja, rejeição inconsciente e desmotivada de uma pessoa por uma outra ou grupo de pessoa(s), causando estado emocional desagradável em uma das partes ou ao mesmo tempo em cada uma delas. As razões podem ser a luta pela liderança, pela influência, por uma posição de prestígio, pela atenção, pelo apoio dos outros;

Conflitos psicológicos e pedagógicos - baseiam-se nas contradições que surgem no processo educativo nas condições de um déficit na harmonização das relações que nele se desenvolvem; Conflito social - conflitos situacionais ocasionais; Conflito psicológico - ocorre fora da comunicação com as pessoas, ocorre dentro da personalidade.

Os conflitos são distinguidos pelo grau de sua reação ao que está acontecendo, assim há os conflitos de fluxo rápido que se distinguem por uma grande quantidade de cenário emocional, demonstrações extremas de atitude negativa dos conflitantes. Às vezes, esses tipos de conflitos terminam em resultados difíceis e trágicos. Tais conflitos são na maioria das vezes baseados nos traços de caráter, na saúde mental do indivíduo (NETO, 2020).

Os conflitos agudos de longo prazo surgem nos casos em que as contradições são bastante persistentes, profundas, difíceis de conciliar. As partes em conflito controlam suas reações e ações. Resolver esses conflitos não é fácil. Conflitos lentos expressos lentamente são característicos de contradições pouco agudas, ou de embates em que apenas uma das partes atua; a segunda busca expor claramente sua posição ou evitar, na medida do possível, um confronto aberto. Resolver tais conflitos é difícil, depende muito do iniciador do conflito.

Conflitos mal expressos e acelerados são a forma mais favorável de choque de contradições, mas é fácil prever um conflito apenas se for o único. Se, depois disso, esses conflitos aparecerem, o prognóstico pode ser desfavorável. Existem situações de conflito

pedagógico no tempo: permanentes e temporárias (discretas, pontuais); sobre o conteúdo das atividades conjuntas: educacional, organizacional, de trabalho, interpessoal, etc.; no campo do fluxo psicológico: nos negócios e na comunicação informal (THOBER, 2020).

Os conflitos de negócios (na escola particular) surgem com base em discrepâncias nas opiniões e ações dos membros da equipe na resolução de problemas de negócios, e o último - com base em contradições de interesses pessoais. Os conflitos pessoais podem estar relacionados à percepção e avaliação das pessoas umas das outras, injustiças reais ou óbvias na avaliação de suas ações, resultados de trabalho, etc.

A maioria dos conflitos são de natureza subjetiva e se baseiam em uma das seguintes causas psicológicas:

- Pouco conhecimento da pessoa;
- Incompreensão de suas intenções;
- Equívoco do que ele realmente pensa;
- Interpretação errônea dos motivos das ações realizadas;
- Avaliação imprecisa do relacionamento de uma determinada pessoa com outra.

Do ponto de vista psicológico, o aparecimento de qualquer um desses motivos, qualquer combinação deles leva na prática à humilhação da dignidade de uma pessoa, causa uma reação justa de sua parte na forma de uma ofensa, que causa a mesma reação do ofensor, enquanto nem uma nem outra pessoa é capaz de compreender as causas do comportamento hostil mútuo (TORREMORELL, 2021).

Todos os fatores subjetivos que afetam o conflito podem ser: caracterológicos e situacionais. O primeiro inclui traços de personalidade persistentes, o segundo - excesso de trabalho, insatisfação, mau humor, sensação de inutilidade. Em situações de conflito, seus participantes usam diferentes formas de comportamento defensivo:

- Ataque (manifestado em conflitos ao longo da "vertical", ou seja, entre o aluno e o professor, entre o professor e a direção da escola, etc.

- Projeção (as razões são atribuídas a todos ao seu redor, suas deficiências são vistas em todas as pessoas, isso permite lidar com o estresse interno excessivo).

- Fantasia (o que não pode ser feito na realidade, começa a ser alcançado em sonhos; a realização do objetivo desejado ocorre na imaginação).

- Regressão (há uma substituição de propósito; o nível de aspirações diminui; enquanto os motivos comportamentais permanecem os mesmos).

- Reposição direcionada (o estresse psicológico é direcionado para outras áreas de atuação).

- Evitar uma situação desagradável (uma pessoa evita inconscientemente situações em que falhou ou foi incapaz de realizar as tarefas pretendidas).

2.3 Mediação pedagógica de conflitos na sala de aula no processo ensino aprendizagem

Segundo registros o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Nacionais Anísio Teixeira (INEP). O problema da qualidade do ensino ganhou espaço em matérias jornalísticas, com foco nos resultados do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) foi instituído em 1998,¹ Nesse contexto, são divulgadas evidências de uma formação deficiente, de maneira geral, em virtude dos baixos índices de sucesso. Isso remete o senso comum à percepção de que uma formação deficiente, de maneira geral, em virtude dos baixos índices de sucesso e aprovação.

As peculiaridades metodológicas das matérias e suas manifestações concretas na prática docente; as relações entre ensino e desenvolvimento dos alunos; e as peculiaridades psicológicas de aprendizagem, promover maior assertividade e aceleração dos processos

¹ O Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) foi instituído em 1998, com o objetivo de avaliar o desempenho escolar dos estudantes ao término da educação básica. Em 2009, o exame aperfeiçoou sua metodologia e passou a ser utilizado como mecanismo de acesso à educação superior. Desde 2020, o participante pode escolher entre fazer o exame impresso ou o Enem Digital, com provas aplicadas em computadores, em locais de prova definidos pelo Inep. As notas do Enem podem ser usadas para acesso ao Sistema de Seleção Unificada (Sisu) e ao Programa Universidade para Todos (ProUni). Elas também são aceitas em mais de 50 instituições de educação superior portuguesas. Além disso, os participantes do Enem podem pleitear financiamento estudantil em programas do governo, como o Fundo de Financiamento Estudantil (Fies). Os resultados do Enem possibilitam, ainda, o desenvolvimento de estudos e indicadores educacionais. Qualquer pessoa que já concluiu o ensino médio ou está concluindo a etapa pode fazer o Enem para acesso à educação superior. Os participantes que ainda não concluíram o ensino médio podem participar como “treineiros” e seus resultados no exame servem somente para autoavaliação de conhecimentos. A aplicação do Enem ocorre em dois dias. A Política de Acessibilidade e Inclusão do Inep garante atendimento especializado e tratamento pelo nome social, além de diversos recursos de acessibilidade. Há também uma aplicação para pessoas privadas de liberdade. Os participantes fazem provas de quatro áreas de conhecimento: linguagens, códigos e suas tecnologias; ciências humanas e suas tecnologias; ciências da natureza e suas tecnologias; e matemática e suas tecnologias, que ao todo somam 180 questões objetivas. Os participantes também são avaliados por meio de uma redação, que exige o desenvolvimento de um texto dissertativo-argumentativo a partir de uma situação-problema. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/avaliacao-e-exames-educacionais/enem>. Acesso em 02 de dez.2022

pedagógicos de construção do perfil de cidadãos do mundo, cômnicos de sua função social em prol da efetivação de uma cidadania planetária.

Para tanto, Masetto (2003, p. 12) explica que é necessário reconhecer que, na relação professor-aluno contribuir para o incremento do debate e o aprofundamento das análises na área. Ele almeja servir como instrumento para qualificar a reflexão sobre a modelagem da cadeia do ensino, da formação dos alunos à sua inserção no mercado de trabalho, passando pelas metodologias de ensino utilizadas para qualificação e direcionamento profissional. Seu público alvo alunos do ensino médio.

Esse aluno, no entanto, não aparecia como o centro do processo. O centro era ocupado pelo professor. Senão, vejamos: as grandes preocupações eram que os professores fossem competentes, atualizados em seus conhecimentos e suas experiências, especializados, pesquisadores, produtores de conhecimentos, produtores de ciência e, nas aulas, transmissores desses conhecimentos e avaliadores (isto é, verificadores) do aprendizado dos alunos.

E aprender significa, em geral, a capacidade de repetir em provas o que o professor havia ensinado em aula. As exigências práticas da sala de aula requerem algumas indicações que orientam a atividade consciente dos professores no rumo dos objetivos gerais e específicos.

Estima-se que entre os fatores que influenciam negativamente a interação professor-aluno, no processo ensino-aprendizagem, figuram: a) alunos sem compromisso com seus estudos, de modo que sua desmotivação interfere no processo de ensino; b) ausência do uso das mídias sociais como recurso didático pedagógico nas aulas; c) alunos que não chegam na hora certa para assistir a aula preparada por não gostarem do professor e do seu componente curricular; d) alunos que só aparecem no final do bimestre e fazem o rodízio: é matriculado no turno matutino, depois pede para estudar no turno vespertino, depois ingressa no turno noturno e assim sucessivamente.

O processo de ensino-aprendizagem depende, entre outros fatores, da relação entre o professor e o aluno. Para Moreira, Rodrigues, Snoeije e Costa (2020, p. 125) a mediação pedagógica deve ser usada como instrumento de conciliação de conflitos na escola e na sala de aula. Nesse contexto na relação interpessoal entre professor e aluno; no processo ensino aprendizagem para um ensino e uma educação com qualidade.

Como uma possibilidade interessante em um ambiente escolar que possa criar a harmonia pedagógica e trazer a paz escolar pra escola. Uma vez que a prática da mediação Pedagógica apresenta características que a destacam em termos de menos morosidade,

confidencialidade, flexibilidade, entre outras, além de promover a construtividade diante de situações desconstruídas. Nesse cenário o professor deve estar consciente dos benefícios de atuar como mediador pedagógico, não em sua relação com os alunos, mas na relação do aluno com as possibilidades de construção do conhecimento efetivo com qualidade.

Segundo Anastasiou e Alves (2015, p. 20),

Trata-se de uma ação de ensino da qual resulta aprendizagem do estudante, superando o simples dizer do conteúdo por parte do professor, pois é sabido que na aula tradicional, que se encerra numa simples exposição de tópicos, somente há garantia da citada exposição, e nada se pode afirmar acerca da apreensão do conteúdo pelo aluno. Nessa superação da exposição tradicional como única forma de explicitar os conteúdos é que se inserem as estratégias de ensino.

A verdadeira individualização do ensino consiste em ajustar a quantidade e a qualidade da ajuda pedagógica ao processo de construção de conhecimento do aluno ou, o que é o mesmo, ajustar as necessidades que experimenta na realização das atividades de aprendizagem.

Os métodos de ensino variam em relação à quantidade e à qualidade da ajuda pedagógica que os educadores oferecem aos alunos. Os métodos de ensino não são bons ou maus, adequados ou inadequados, em termos absolutos, e sim em função de que a ajuda pedagógica que os educadores ofereçam esteja ajustada às necessidades dos alunos.

Ademais, para garantir seu espaço no campo profissional, o discente precisa absorver o mundo, sem se limitar em especializações que, conquanto lhe possibilitem exercer a carreira, tiram-lhe a valência exigida pelo universo do trabalho, pois as incitações humanísticas essenciais, específicos e tecnológicos, ao que tudo indica, requerem soluções por conjuntos de profissionais de diversas áreas (PAIVA; FERRARO; SAKAY, 2020, p. 145).

Ao agir como mediador pedagógico dos processos de aprendizagem do aluno é possível, ao professor, construir uma relação de confiança e de afeto junto ao aluno, o que é capaz de tornar a aprendizagem mais significativa e prazerosa. Em termos de troca, na relação professor-aluno a mediação pedagógica de uma relação entre o aluno e as possibilidades do conhecimento atribui ao primeiro o caráter de facilitador, que se torna também mais gratificante para o professor.

Por outro lado, relações mal estabelecidas ou relações em que um dos envolvidos é colocado em uma posição de inferioridade geralmente tornam o ensino-aprendizagem um fardo, difícil de ser efetivado tanto para o professor, que não encontra realização pessoal e profissional em seu trabalho, quanto para o aluno, que não encontram prazer na aprendizagem, de modo que ambos não conseguem dar a ela um sentido.

Para Anastasiou e Alves (2015, p. 17),

Ensinar – um dos elementos básicos de discussão docente refere-se ao ensino, ao aprender e ao apreender. Essas ações são muitas vezes consideradas e executadas como ações disjuntas, ouvindo-se até de professores afirmações do tipo: “eu ensinei, o aluno é que não aprendeu”. Isso decorre da ideia de que ensinar é aparentar ou explicar o conteúdo numa exposição numa exposição, o que a grande maioria dos docentes procuram fazer com a máxima habilidade de que dispõem; daí a busca por técnica de exposição ou oratória, como elementos essenciais para a competência docente.

Nesse contexto o processo de ensino e aprendizagem exige uma reflexão no sentido de averiguar os atores e participantes desse processo. Uma estratégia interessante, para o professor enquanto mediador pedagógico, é buscar conhecer como se dá o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem da disciplina com outros professores que lecionam ou já lecionaram a mesma disciplina.

Assim, abre-se a possibilidade para que, juntos, possam refletir acerca das necessidades dos alunos em torno daquela disciplina, tanto para a sua formação profissional quanto para a construção do conhecimento.

Por vezes, é possível identificar assuntos que podem se complementar; temas que se repetem sem necessidade; situações e experiências profissionais que poderiam ser exploradas conjuntamente; casos estruturados que podem contar com a participação de várias disciplinas; projetos realizados que podem contar com a participação de várias cadeiras; visitas técnicas que podem ser preparadas, executadas e debatidas com mais de um professor. Esses são alguns exemplos de possíveis consequências da regular interação entre professores que facilitam e promovem aprendizagem.

Cumprir observar a relevância do relacionamento interpessoal na interação professor-aluno tanto individualmente quanto com o grupo. Isso porque o processo de aprendizagem se beneficia quando nele se manifesta uma mediação pedagógica por parte do professor, uma atitude de parceria que favorece a criatividade e a curiosidade do aluno, sem deixar de lado a corresponsabilidade entre ambos pelo processo de aprendizagem.

Por mediação pedagógica entende-se a atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador e incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem.

Segundo alertam Anastasiou e Alves (2015, p. 20).

Nesse processo o envolvimento dos sujeitos, em sua totalidade, é fundamental. Além do quê e do como, pela ensinagem deve se possibilitar o pensar, situação em que cada estudante possa reelaborar as relações dos conteúdos, por meio dos aspectos que se determinam e se condicionam mutuamente, numa ação conjunta do professor e dos alunos, com as ações e níveis de responsabilidade próprias e específicas, explicitadas com clareza nas estratégias selecionadas.

A mediação pedagógica coloca em evidência o papel de sujeito do aprendiz e o fortalece como ator de atividades que lhe permitirão aprender e alcançar seus objetivos. Dá também um novo colorido ao papel do professor e aos novos materiais e elementos com os quais ele deverá trabalhar para crescer e se desenvolver. Nesse cenário, um feixe de relações interativas facilita a aprendizagem e tem como ponto de partida o próprio planejamento do processo de ensino-aprendizagem.

Destacam-se, desta feita, as funções do professor-mediador, quais sejam: planejar a atuação docente de uma maneira suficientemente flexível para permitir a adaptação às necessidades dos alunos em todo o processo de ensino-aprendizagem; contar com as contribuições e os conhecimentos dos alunos, tanto no início das atividades como durante sua realização; auxiliar a compreensão do sentido que conecta à teoria, em sala de aula, com a aplicabilidade prática do conteúdo lecionado; contribuir para que o aluno perceba que é capaz de promover essa interação entre teoria e prática na condição de sujeito protagonista do processo de ensino-aprendizagem; estabelecer metas ao alcance dos alunos, para que possam ser superadas com o esforço e o apoio necessários.

Assim, a relação professor-aluno é fundamental em todos os níveis e modalidades de ensino. Através dela o aluno pode ser motivado a construir seu conhecimento. A relação educador-educando não deve ser uma relação de imposição, mas sim uma relação de cooperação, de respeito e de crescimento. O aluno deve ser considerado como um sujeito interativo e ativo no seu processo de construção de conhecimento.

Cumpramos observar, segundo lições de Anastasiou e Alves (2015, p. 34), que:

No entanto a ação do estudante se efetivará a partir do direcionamento dado pelos professores ao processo, com a escolha e efetivação de diferentes estratégias constituindo-se como responsabilidade coletiva. Essa escolha deve e pode ser objeto de reflexo na discussão do contrato de trabalho, no início do ano ou semestre letivo. Conhecer os comportamentos que dificultam os processos de pensamentos mais complexos também deve ser objeto de cuidados por parte dos docentes. Pontuamos que um dos grandes desafios do professor universitário é o de lecionar, a partir do campo científico em que atua, os conteúdos, os conceitos e as relações; em outras palavras a rede pretendida composta por elementos a serem apreendidos.

Trata-se de uma atuação do professor mediador pedagógico como transmissor direto de conhecimentos específicos que se constituem em objetos de ensino, ou como agente que conduz e estimula democraticamente a aprendizagem do aluno, ou no planejamento de atividades que visam alcançar os objetivos pretendidos.

Conclusão

Programas de mediação pedagógica escolar dentro da escola tendem a reduzir nível violência nas escolas e envolvendo os seus alunos, através da promoção de métodos pacífico de prevenção de conflitos. Ao promover a conscientização desse pensamento mediador de conflitos pedagógicos enquanto mecanismo de promoção do Direito a uma Educação para todos e de qualidade, a mediação permite promover desenvolvimento no aluno do Ensino Médio professores e pais habilidades que lhes permitirão gerenciar conflitos através da negociação e mediação no dia a dia a partir da reflexão de suas realidades sociais.

O sucesso da escola no cumprimento de suas tarefas educacionais se dá a partir da participação ativa dos alunos nos estudos e na vida escolar, mas também enquanto na promoção da cidadania. Ao mesmo tempo que se debate as mazelas sociais.

Assim, a mediação é um processo pela a qual os alunos do Ensino Médio na Escola Estadual Dr. Isaac Sverner se fazem como instrumento de não reação a uma situação de conflito através da violência, mas através do diálogo e negociação. A ideia não é eliminar os conflitos que podem ser necessários em um processo educacional, mas para aprender a gerenciar esses conflitos para que eles tornem construtivo.

Através desta formação, os alunos serão capazes de usar técnicas da comunicação eficiente. A mediação permite desenvolver o conceito de cidadania. Os alunos entendem as regras do estabelecimento e da lei, eles se tornam mais responsável e adquirir um estado de espírito que deve ser difundido dentro da escola diariamente de que a mediação de conflitos educacional é importante no dia a dia do aluno.

Nesse contexto, concluir se quer, que ao promover a conscientização desse pensamento mediador enquanto mecanismo de promoção do Direito a uma Educação para todos e de qualidade, a mediação pedagógica permite promover desenvolvimento no aluno do Ensino Médio professores e pais habilidades que lhes permitirão gerenciar conflitos através da negociação e mediação no dia a dia a partir da reflexão de suas realidades sociais.

O sucesso da escola no cumprimento de suas tarefas educacionais se dá a partir da participação ativa dos alunos nos estudos e na vida escolar, mas também enquanto na promoção da cidadania. Ao mesmo tempo que se debate as mazelas sociais.

A mediação pedagógica é importante no processo de ensino aprendizagem por que o professor como fio condutor do processo de ensino deve ouvir e escutar seus alunos e só depois deve fazer o estudo da mediação do conflito sempre preservando o direito de todos

e respeitando a decisão de cada um envolvido no conflito, porém deve orientar que o importante é que todos aprendam que a mediação é necessária nesse processo por que ela traz soluções dos conflitos no contexto escolar e no processo ensino aprendizagem.

REFERÊNCIAS

ANASTASIOU, Léa G. C.; ALVES, Leonir P. **Processo de ensinagem na universidade**. Joinville: Univille, 2015.

BRASIL. **Constituição Federal da República**. Brasília: Câmara Federal, 1988.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Diálogo e Mediação de Conflitos nas Escolas. Guia prático para Educadores**. Brasília: Conselho Nacional do Ministério Público, 2014.

BOTLER, Alice Miriam Happ. Gestão escolar para uma escola mais justa. **Educar em Revista**, v. 34, p. 89-105, 2018.

BOTLER, Alice Miriam Happ. Juventude e escola: violência e princípios de justiça em escolares de ensino médio. **Cadernos CEDES**, v. 40, p. 26-36, 2020.

BORSCHIED, Aline Spies et al. Mediação De Conflitos Na Escola: Uma Prática Além Do Visível. **Centro Universitário FAI**, 2017.

DA SILVA, Iolete Ribeiro; DA SILVA, Camila Ribeiro. O projeto ‘Aulas em Casa’ e a educação remota durante a pandemia do COVID-19: análise da experiência do estado do Amazonas. **Revista Educar Mais**, v. 5, n. 1, p. 25-34, 2021. Disponível em <https://periodicos.ifsul.edu.br/index.php/educarmais/article/view/2220>. Acesso em 09 nov. 2022.

DE MATOS, Tallys Newton Fernandes. **Psicologia: Compreensão Teórica e Intervenção Prática**. Ponta Grossa: Atenas Editora, 2020.

DE OLIVEIRA, Leila Maria. **Imigrantes, xenofobia e racismo: uma análise de conflitos em escolas municipais de São Paulo**. Tese de Doutorado em Educação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2019.

FERNANDES, Felícia Aparecida; DE MORAES, João Carlos Pereira; PEREIRA, Ana Lúcia. Adolescentes em conflito com a lei nas pesquisas em Educação: um olhar a partir de dissertações e teses. **Revista Educar Mais**, v. 4, n. 3, p. 773-793, 2020.

FARIA, Edna Silva; FERREIRA, Adriano de Melo; ALVES, Amone Inacia. **Ensaio da Educação Básica: Conflitos, Tensões e Desafios**. Curitiba: Editora Appris, 2020.

FAGIANI, Cílon César et al. (Orgs.). **Trabalho, educação e conflitos sociais: diálogos Brasil e Portugal**. Rio de Janeiro: Edições Verona, 2018.

LAKATOS, Maria Eva. MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4ª Edição. São Paulo. Revista e Ampliada. Atlas, 2001.

MAIA, Bóris et al. **Administração de conflitos no espaço escolar: estudos interdisciplinares II**. Rio de Janeiro: Editora Autografia, 2021.

MASETTO, Marcos Tarcisio. **Competência pedagógica do professor universitário**. São Paulo: Summus, 2003.

MOREIRA, K. D.; RODRIGUES, L. M. A.; SNOEIJE, E.; COSTA, A. M. A mediação como ferramenta de gestão de conflitos interpessoais no contexto universitário. **Revista Científica Hermes**, n. 26, p. 121-136, jan./abr. 2020.

NETO, Rubem Barboza Ferreira. Infraestrutura escolar e Educação Física: tensões e conflitos. **Estudos em avaliação educacional**, v. 31, n. 76, p. 231-256, 2020.

PAIVA, Jaqueline de Kassia Ribeiro de; FERRARO, Juliana Ricarte; SAKAY, Lady. Do debate epistemológico à clínica interdisciplinar de direitos humanos da UNIRG. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 21, n. 2, p. 131-170, 26 nov. 2020.

QUINQUIOLO, Natália. O Papel do Professor como Mediador de Conflitos entre Crianças da Educação Infantil. **Revista Ciências Humanas - Educação e Desenvolvimento Humano**, v. 10, n.1, ed.18, p. 116-125, 2017.

THOBER, Daiane Schmidtke. **A gestão docente dos conflitos entre alunos na sala de aula dos anos iniciais do ensino fundamental**. Trabalho de Conclusão em Pedagogia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2020.

TORREMORELL, Maria Carme Boqué. **Mediação de conflitos na escola: Modelos, estratégias e práticas**. São Paulo: Summus Editorial, 2021.