



## CIÊNCIAS HUMANAS

**A mediação de conflitos escolares: com a palavra os educadores do IFSul – Campus Bagé***The mediation of school conflicts: with the words the educators of IFSul - Campus Bagé*Alexandre Oliveira Silva<sup>1</sup>; Lúcio Jorge Hammes<sup>2</sup>; Itamar Luís Hammes<sup>3</sup>**RESUMO**

Este artigo é resultado de uma pesquisa desenvolvida durante o Mestrado em Educação na Unipampa, que teve como objetivo investigar os processos de mediação de conflitos escolares a partir de uma ótica freireana e de uma abordagem construtiva, visando a formação colaborativa dos educadores do IFSul – Campus Bagé. Consistiu numa pesquisa intervencionista organizada em círculos de aprendizagem, realizada com nove docentes do Instituto. Os dados apontam para a necessidade de implementação de estratégias de mediação construtiva dos conflitos por parte dos gestores, setor pedagógico, servidores, educadores, pais e educandos. Além disso, a mediação dos conflitos pode constituir-se em oportunidade para a reelaboração das relações sociais no âmbito institucional. Neste sentido, o conflito passa a ser um instrumento pedagógico na Educação para a Paz, visando a construção de uma Cultura de Paz, a qual corrobora a melhoria dos resultados acadêmicos dos discentes e institucionais. Pedagogia, que ao final, promove a autorregulação e a autorrealização dos autores educacionais e uma educação de qualidade.

**Palavras-chave:** *mediação de conflitos, formação de educadores, IFSul.*

**ABSTRACT**

*This article is the result of a research developed during the Master 's Degree in Education at Unipampa, whose objective was to investigate the processes of mediation of school conflicts from a freirean perspective and a constructive approach, aiming at the collaborative formation of the educators of IFSul - Campus Bagé. It consisted of an interventionist research organized in learning circles, carried out with nine teachers of the Institute. The data point to the need to implement constructive mediation strategies of conflicts by managers, pedagogical sector, servers, educators, parents and learners. In addition, the mediation of conflicts may constitute an opportunity for the re-elaboration of social relations within the institutional framework. In this sense, conflict becomes a pedagogical instrument in Education for Peace, aiming at the construction of a Culture of Peace, which corroborates the improvement of the academic results of students and institutions. Pedagogy, which in the end, promotes self-regulation and self-actualization of educational authors and a quality education.*

**Keywords:** *mediation of conflicts, training of educators, IFSul.*

<sup>1</sup> IFSul - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, Bagé/RS - Brasil.

<sup>2</sup> UNIPAMPA – Universidade Federal do Pampa, Jaguarão/RS – Brasil.

<sup>3</sup> IFSul - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, Lajeado/RS - Brasil.

## 1. INTRODUÇÃO

Os processos educativos, hoje, são marcados por dificuldades evidentes de seus atores sociais em conviver com as diversidades de gênero, raça, religião, cognição, extrato social, econômica e cultural. Além disso, há as diferenças de acesso à tecnologia, às informações e aos bens de consumo. A crise ética, política, econômica, social e ambiental corrói os fundamentos da estrutura social atingindo as famílias, com repercussões nas relações escolares. Os ataques políticos, sociais e econômicos à educação pública, as ameaças à carreira no magistério, a sobrecarga de demandas sociais que transformam a escola na tábua de salvação das políticas públicas; a vulnerabilidade social e emocional do ser humano, somada ao acesso fácil às drogas; a guerra civil que assola a sociedade brasileira, marcada pela intolerância e banalização da vida e por uma crescente e insana violência, que ultrapassa barreiras e invade os muros escolares, são alguns dos vários dilemas com os quais a escola se depara atualmente. Conjuntura complexa que requer da escola e de seus atores/autores sociais a construção de uma gama enorme de conhecimentos e saberes para dar conta de tal fenômeno social.

É nesta conjuntura que se situa a escola pública com recursos humanos e financeiros reduzidos, problemas de infraestrutura e uma crescente desmotivação dos docentes, não tendo conseguido fazer frente aos desafios, tentando apenas sobreviver na contramão dos fatos. Tal situação pode levar a repercussões negativas para os processos educativos, tais como: o declínio dos indicadores de qualidade da educação e das condições de ensino e de aprendizagem; as dificuldades de acesso e permanência escolar e problemas na gestão do cotidiano, do clima e da cultura institucional, que tendem a elevar a tensão nas organizações escolares, que dão origem a conflitos que atravessam as relações do dia a dia escolar, que necessitam de mediações adequadas, para não provocar situações ainda mais graves, podendo levar à violência, prejudicando ainda mais os resultados escolares.

Tal conjuntura, com seus desafios, compõem também, a realidade sociocultural e socioeducativa em que está inserido o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFSul) – Campus Bagé. O que motivou o Orientador Educacional a desenvolver esta pesquisa intervencionista com o objetivo de compreender os processos de mediação de conflitos escolares a partir de uma ótica freireana e de uma abordagem construtiva, visando a formação colaborativa dos educadores do IFSul – Campus Bagé. A metodologia de pesquisa participante, realizada ao longo do ano letivo de 2017, a partir de um diagnóstico amplo da realidade, denunciou uma grande quantidade de registros de situações de conflito das mais diversas naturezas, envolvendo toda a comunidade escolar e com variados desdobramentos. O diagnóstico deu origem a uma formação colaborativa com nove docentes do Ensino Técnico Integrado ao Médio, organizada nos moldes de círculos de aprendizagem, onde a temática da mediação de conflitos foi aprofundada, com apoio de autores que estudam o assunto, tendo como paradigma estruturante a teoria crítico-emancipatória de Paulo Freire. Visando instrumentalizar os docentes para práticas de mediação de conflitos escolares e para a implementação de uma Educação para a Paz e por sua vez de uma Cultura de Paz no IFSul - Campus Bagé.

O diagnóstico inicial da realidade, e os elementos que surgiram ao longo da pesquisa facilitaram a compreensão do contexto em que as relações humanas, de ensino e de aprendizagem, de trabalho, de poder e conflitivas ocorrem no IFSul. Essa compreensão foi possível através do estudo dos referenciais teóricos que embasaram a pesquisa, desde a teoria freireana, principalmente com as obras "Pedagogia da Autonomia" de 1996 e "Pedagogia do Oprimido" de 1987; seguida de autores que apresentam o histórico e as experiências de mediação de conflitos desenvolvidas, sobretudo, na América Latina (MENEZES, 2012 e POSSATO, 2014); passando pelo estudo da legislação que

fundamenta a mediação de conflitos (ECA, 1990, LDB, 1996 etc); visitando referenciais que trazem a classificação dos conflitos e as estratégias de mediação destes, sob uma abordagem construtiva (CHRISPINO 2007, ESTÊVÃO, 2008, HAMMES, 2009) e por autores que problematizam a gestão escolar, a gestão do cotidiano, do clima e da cultura institucional (LÜCK, 2010, CHRISPINO, 2007).

## 2. CAMPO TEÓRICO

Para o desenvolvimento da pesquisa buscou-se inicialmente compreender o que é conflito que, conforme Chrispino e Chrispino:

Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender, casar/não casar etc.) ou interpessoal, sobre o qual nos deteremos. São exemplos de conflito interpessoal a briga de vizinhos, a separação familiar, a guerra e o desentendimento entre alunos. [...] O conflito, pois, é parte integrante da vida e da atividade social, quer contemporânea, quer antiga. Ainda no esforço de entendimento do conceito, podemos dizer que o conflito se origina da diferença de interesses, de desejos e de aspirações. Percebe-se que não existe aqui a noção estrita de erro e de acerto, mas de posições que são defendidas frente a outras, diferentes (2002, p. 15).

Possato et al (2014 p. 358) aprofunda esta compreensão e introduz a noção de resolução não-violenta de conflitos, quando afirma que:

O conflito é uma situação que surge entre pelo menos dois ou mais protagonistas, na qual se produz uma confrontação de interesses (Fernández, 1998). Deste choque de interesses surgem posições contrapostas em primeira instância. Se os conflitos são substanciais aos sistemas de relações humanas, as confrontações não têm motivos para conduzir a manifestações extremas de violência (Ortega e Rodríguez, 2003). Na medida em que os protagonistas usam instrumentos apropriados, como a negociação verbal, em busca de uma solução que contemple tanto a situação dos distintos participantes como a maior parte possível de seus interesses, se avançará para uma resolução satisfatória do conflito (Fernández, 1998; Del Rey, Sánchez & Ortega, 2004).

Já adotando uma abordagem construtiva para o conflito, Possato aprofunda a temática com os estudos de Madalena Freire:

Parafraseando Madalena Freire (1992), o conflito é uma oportunidade de ruptura do estabelecido para que se construa algo novo. Assim, somente pelo conflito (compreendido em sentido amplo) há o desenvolvimento dos indivíduos, dos grupos, das instituições. Embora os conflitos façam parte de nossa vida e inclusive representem uma parte construtiva das relações humanas, continuam sendo considerados pelas pessoas e instituições como algo negativo, anormal, que deve ser expurgado da sociedade. Do mesmo modo, na escola, como instituição educativa, não poderia ser diferente (POSSATO et al, 2014, p. 358).

A partir disso, buscou-se compreender melhor o que é mediação de conflitos, recorrendo a Chrispino, o qual afirma que a mediação de conflitos é:

O procedimento no qual os participantes, com assistência de uma pessoa imparcial – o mediador –, colocam as questões em disputa com o objetivo de desenvolver opções, considerar alternativas e chegar a um acordo que seja mutuamente aceitável (2007, p. 22 e 23).

No ambiente escolar, os conflitos (em seu sentido amplo) têm uma trajetória histórica demarcada pela negação e pela repressão, muitas vezes de forma autoritária e arbitrária. Nesta abordagem os conflitos eram, e ainda são, em muitos casos, tratados como um desvio à normalidade, às condutas e aos comportamentos sociais esperados e aceitáveis e como algo que precisa ser coibido e prevenido de forma permanente e veemente. O que coaduna com um modelo pedagógico behaviorista, antidialógico, nada crítico e que desprestigia a participação ativa e a autonomia dos discentes nas decisões pedagógicas.

Contudo, as experiências educacionais nos diversos países, conforme Possato (2014), têm demonstrado que a negação e a repressão não são os melhores caminhos para lidar com as situações de conflitos escolares, mas sim o diálogo, a escuta, a liberdade e a autonomia exercidas com responsabilidade e a transformação dos conflitos em momentos de construção individual e coletiva e de qualificação das relações humanas. Mas, para chegar a esta compreensão foi necessária uma longa caminhada histórica, social e cultural, que evidenciou diversas experiências de mediação de conflitos escolares nos mais variados países e realidades educacionais.

O primeiro ponto para a introdução da mediação de conflito no universo escolar é assumir que existem conflitos e que estes devem ser superados a fim de que a escola cumpra melhor as suas reais finalidades. Há, portanto, dois tipos de escola: aquela que assume a existência de conflito e o transforma em oportunidade e aquela que nega a existência do conflito e, com toda a certeza, terá que lidar com a manifestação violenta do conflito, que é a tão conhecida violência escolar (CHRISPINO, 2007, p. 23).

A concepção de mediação de conflito passa a considerar a importância da negociação psicossocial, ponderando aquilo que se ganha e que se perde com o conflito. Há um incentivo à voluntariedade na resolução de conflitos, onde os envolvidos assumem seu papel de protagonistas (sujeitos) na busca dos significados imbricados no conflito, para sua resolução pacífica.

O mediador, nesta perspectiva, buscando a neutralidade e a imparcialidade e preservando a confidencialidade, pode ser o responsável por oferecer a escuta especializada aos protagonistas a fim de que possam entrar em acordo, traçando estratégias consensuais para a resolução do conflito. "O mediador não é aquele que dá as respostas a um conflito, ele não deve fornecer "soluções"; é o responsável por oportunizar um espaço onde o conflito seja reelaborado, reformulado e repensado de maneira construtiva" (POSSATO et al, 2014, p. 359). Para tal, o mediador precisa construir

conhecimentos e saberes que o qualifiquem para a comunicação, o diálogo e a compreensão profunda dos conflitos, no ambiente institucional, para que possa mediá-los em busca de soluções. Daí a importância da formação continuada dos mediadores de conflitos escolares.

O mediador, no entanto, deve observar que a mediação de conflitos não diz respeito tão somente ao aspecto disciplinar do ambiente organizacional escolar, mas está diretamente relacionada às decisões pedagógicas que norteiam o funcionamento da escola, expressas no currículo, no planejamento pedagógico e nos documentos institucionais.

Nesta perspectiva, dentre as estratégias de resolução de conflitos, segundo as experiências dos diversos países, a mediação se constitui como uma das mais eficientes, onde através da negociação e do estabelecimento de acordos e de parcerias de corresponsabilidade, a harmonia e a paz são perseguidas. Ela envolve a comunidade escolar como um todo. Para tal, nem todas as realidades estão preparadas para a mediação de conflitos ou esta estratégia é a mais indicada. Para que haja mediação é necessário o estabelecimento de uma relação, de um vínculo de confiança, respeito, diálogo, autonomia, responsabilidade, liberdade e solidariedade entre os sujeitos/ autores sociais envolvidos.

Acreditamos que a escola é um espaço privilegiado no que se refere à heterogeneidade e que seriam necessários mais estudos para se compreender seus contextos. Somente a partir de aprofundamento nas pesquisas, valorização dos profissionais da escola e formação, no sentido de compreender a realidade local e intervir junto à comunidade com projetos e soluções conjuntas, além do investimento na participação dos alunos e da comunidade nas decisões da escola, por meio das assembleias, grêmios estudantis, se poderia começar a pensar um projeto para amenização dos conflitos e das violências nas escolas. O enfrentamento e resolução de conflitos em contextos escolares pluriculturais faz necessária uma mediação intercultural, que para além da mediação interpessoal contemple como base a compreensão, o diálogo e o desenvolvimento comunitário entre culturas respeitando e integrando a diversidade étnico-cultural e socioeconômica (POSSATO et al, 2014, p. 364).

Mais especificamente, faz-se urgente a formação permanente e continuada dos educadores para a mediação das relações interpessoais, que abranja todas as interfaces complexas e difusas que influenciam a convivência, o cotidiano, o clima e a cultura escolar, da mesma forma que para a construção de estratégias e alternativas mais eficientes para o tratamento dos conflitos escolares e a prevenção de situações de violência.

### 3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento desta pesquisa foi adotada a metodologia intervencionista que se constituiu em uma intervenção na realidade socioeducativa do IFSul, através de uma formação colaborativa, ocorrida no formato dos círculos de aprendizagem que visavam a qualificação das práticas pedagógicas dos educadores para a mediação construtiva dos conflitos escolares.

Parafraseando Triviños (1987), os pesquisadores SELAU et al (2016, p. 148) afirmam que:

o pesquisador que se constitui a partir de inserção de seu contexto tem possibilidades de produzir compreensões efetivas, ou seja, potencialmente, é portador de um menor risco de produzir interpretações equivocadas desta realidade que o envolve. Pode-se dizer ainda que a pesquisa que se realiza tendo como condição a inserção profissional do pesquisador contribui para que os valores do grupo não sejam tão diversos dos do pesquisador.

A intervenção, nesta pesquisa, só foi possível tendo em vista a participação efetiva e colaborativa dos educadores no processo de construção de conhecimentos e saberes acerca da mediação de conflitos, embora o pesquisador tenha feito suas proposições no sentido de manter o foco no tema da pesquisa, ainda assim, este esteve aberto às inferências destes profissionais, na tomada de decisões sobre a dinâmica e sobre os conceitos que foram problematizados nos círculos de aprendizagem, atuando como um animador do círculo.

A proximidade entre pesquisador e educadores possibilitou chegar à conclusão de que a metodologia de pesquisa mais adequada seria a Pesquisa Participante. Nela o pesquisador ajudou os educadores a tomarem consciência de sua capacidade de transformação da realidade onde estão inseridos. Freire, nesta perspectiva, afirma que:

O homem não pode participar ativamente na história, na sociedade, na transformação da realidade se não for ajudado a tomar consciência da realidade e da sua própria capacidade para transformar [...]. Ninguém luta contra forças que não entende, cuja importância não meça, cujas formas e contornos não discirna; [...] Isto é verdade se se refere às forças da natureza [...] isto também é assim nas forças sociais [...]. A realidade não pode ser modificada senão quando o homem descobre que é modificável e que ele o pode fazer. (1977, p. 48).

Como Estudo Preliminar foi desenvolvido um amplo diagnóstico e uma pesquisa bibliográfica. No diagnóstico foi realizada uma pesquisa documental dos registros do Serviço de Orientação Educacional (SOE) do ano de 2016 e aplicado um questionário fechado para os docentes do IFSul. Já na intervenção - círculos de aprendizagem, em nível de Estudo Principal, foi utilizado o grupo focal e a aplicação de redações e de um questionário aberto para coletar dados da realidade socioeducativa do IFSul. Os círculos de aprendizagem foram escolhidos, para fins de intervenção, por que possibilitam um ambiente de diálogo aberto e responsável, que coaduna com a proposta de educação freireana, de formação colaborativa e de construção coletiva de novos conhecimentos, com base nas teorias e experiências profissionais dos professores.

Buscando conceituar formação colaborativa, é utilizada a definição de Borba (2015, p.49), que afirma:

Acredito que, quando o trabalho é compartilhado, executado em forma de colaboração, pode auxiliar na constituição de uma identidade de grupo, reafirmando seu potencial e apostando nas possibilidades de aprendizado e transformação que esse grupo apresenta. Na perspectiva de Vygotski (1998), quando as pessoas se unem

para resolver um problema significativo de maneira colaborativa, elas estabelecem um diálogo, a fim de encontrar as possíveis soluções que são discutidas, ampliadas ou modificadas. Dessa forma é possível compreender a importância da formação ao assumir a perspectiva de trabalho colaborativo.

Para explicar os Círculos de Aprendizagem, relacionando com Círculos de Cultura propostos por Freire em "Pedagogia do Oprimido", Hammes et al (2014, p. 104) começam com a definição do que é um círculo, neste contexto: "Estes círculos encontram sua referência básica no diálogo, entendido como um elemento essencial no processo educativo, e respondem à exigência radical das pessoas que não podem se construir fora da comunicação".

Complementando o conceito de Círculo de Aprendizagem, estes autores explicam aprendizagem à luz da teoria freirena:

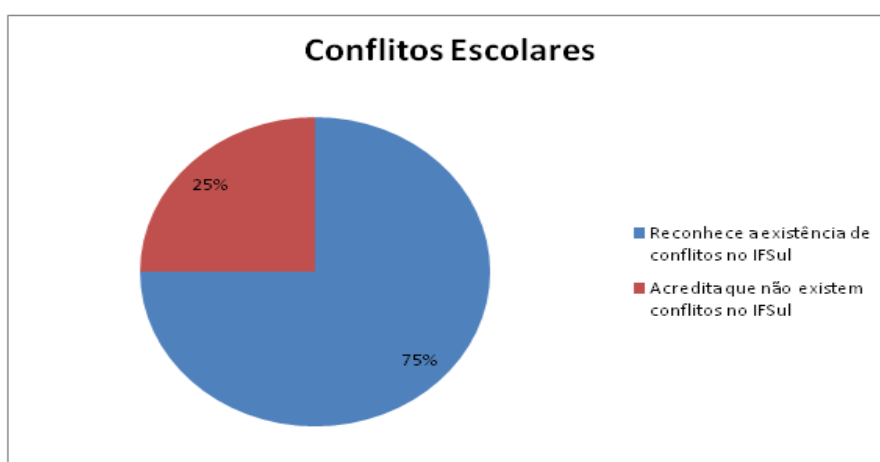
O processo de aprendizagem proposto por Freire é aquele em que todos aprendem na comunhão de saberes, na dinâmica dos círculos, onde o educador é um animador, aquele que ajuda a descobrir e fixar conhecimentos, assumindo a postura de aprender e ensinar, numa relação dialógica. (HAMMES et al, 2014, p. 105).

No contexto desta pesquisa, para tanto, os círculos de aprendizagem envolveram os educadores do IFSul – Campus Bagé, enquanto o animador foi o Orientador Educacional, proponente da pesquisa.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÕES DE DADOS

Ao analisar, em Nível de Estudo preliminar (diagnóstico), os questionários aplicados aos educadores do IFSul é possível constatar primeiro uma divergência conceitual sobre os conflitos. Da mesma forma, e por isso também, uma dificuldade de identificar os conflitos presentes na realidade socioeducativa do IFSul por parte de alguns profissionais que atuam apenas na docência (conforme Gráfico 1). Isso não ocorreu com os professores que atuam também na gestão e/ou vinculados ao setor pedagógico do Instituto.

Gráfico 1

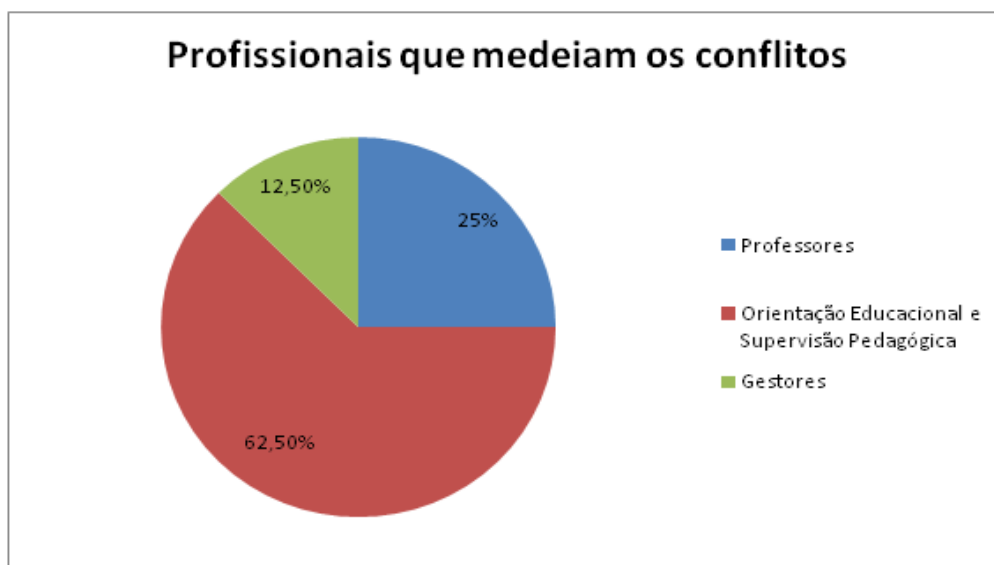


Podemos esperar que, pela diferença entre as opiniões, haja conflito no espaço escolar. Um conflito criado pela diferença de conceito ou pelo valor diferente que se dá ao mesmo ato. Professores e alunos dão valores diferentes à mesma ação e reagem diferentemente ao mesmo ato: isso é conflito. Como a escola está acostumada historicamente a lidar com um tipo padrão de aluno, ela apresenta a regra e requer dos alunos enquadramento automático. Quanto mais diversificado for o perfil dos alunos (e dos professores), maior será a possibilidade de conflito ou de diferença de

opinião. E isso numa comunidade que está treinada para inibir o conflito, pois este é visto como algo ruim, uma anomalia do controle social (CHRISPINO, 2007, p.17).

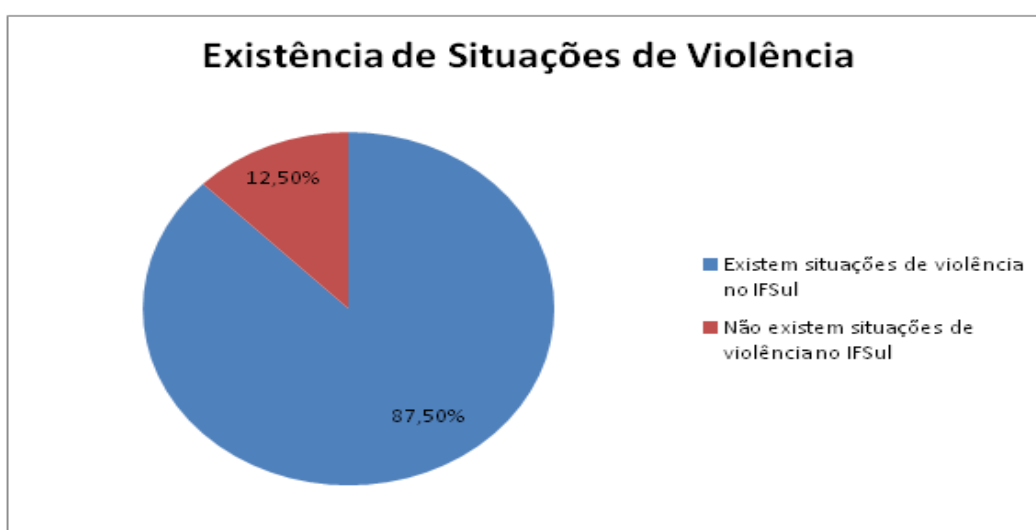
No que pese à identificação dos profissionais que com maior frequência medeiam os conflitos no Instituto (Gráfico 2), os docentes citaram primeiramente o Setor Pedagógico (Orientador Educacional e Supervisora Pedagógica), opinião novamente daqueles vinculados à gestão; em menor proporção os docentes citaram a si próprios como os mediadores dos conflitos, constatação daqueles que não estão vinculados à gestão e por último citaram os gestores como mediadores, o que é verdade também, já que estes fazem parte da Comissão de Mediação de Conflitos.

**Gráfico 2**



A maioria, por conseguinte, dos professores admite que existiram situações de violência verbal, psicológica e física no contexto do IFSul (Gráfico 3). Apenas um docente admite não perceber nenhuma ocorrência de violência na instituição.

**Gráfico 3**



Quanto às possíveis causas dos conflitos escolares (Gráfico 4), os educadores elencaram principalmente, segundo sua percepção, começando daquela com o maior número de ocorrências, as



seguintes causas: postagens e comentários polêmicos nas redes sociais; *bullying* e *cyberbully*, ocorridos principalmente dentro da escola; questões vinculadas à sexualidade, relações de gênero, embora sejam assuntos que são bastante debatidos na escola através do Núcleo de Gênero e Diversidade (NUGED); as diferenças sociais (socioeconômicas), que culminam em ocorrências de *bullying* ou de problemas de relacionamento entre os alunos; rendimento e frequência, um dos temas mais debatidos e mais controversos em todos os segmentos da comunidade escolar, que foi dos menos citados; greve e ocupação do Campus Bagé, que causaram uma série de conflitos oriundos das divergências de interesses e de ideologias, ocorridas no segundo semestre letivo de 2016, que também foram menos citados pelos docentes e por fim, o tema menos citado, mas mesmo assim lembrado, diz respeito ao uso de drogas como desencadeador de conflitos escolares.

Gráfico 4

Causas dos conflitos segundo os docentes	
Redes Sociais	37,50%
Bullying e Cyberbully	12,50%
Desinteresse	25%
Greve e ocupação	12,50%
Não responde	12,50%
Sexualidade	12,50%
Redes Sociais	12,50%
Bullying e Cyberbully	25%
Greve e ocupação	12,50%
Frequência	12,50%
Rendimento	12,50%
Não respondeu	12,50%
Bullying e Cyberbully	12,50%
Social	25%
Greve e ocupação	12,50%
Gênero	12,50%
Rendimento	12,50%
Frequência	12,50%
Não respondeu	12,50%
Rendimento	12,50%
Inclusão	12,50%
Frequência	12,50%
Greve e ocupação	25%
Drogas	25%
Não respondeu	12,50%

Legenda	
<span style="background-color: red; color: white;">■</span>	1ª causa

Legenda	
<span style="background-color: cyan;">■</span>	2ª causa

Legenda	
<span style="background-color: green;">■</span>	3ª causa

Legenda	
<span style="background-color: purple;">■</span>	16ª causa/ última

Acontece, muitas vezes, que o conflito é deflagrado e não sabemos exatamente o que o provoca, pois a posição conflitante é diferente do interesse real das partes. O interesse é a motivação objetiva/subjetiva de uma conduta, a partir da qual esta se estrutura e se distingue da posição, que é a forma exterior do conflito, que pode esconder o real interesse envolvido (CHRISPINO, 2007, p.18).

Contudo, já em nível de Estudo Principal, quando questionados os professores, no início da intervenção, sobre a possibilidade do conflito ser construtivo, a maioria dos docentes (89% dos participantes da pesquisa) recusou esta abordagem e defendeu a ideia de que o conflito é algo negativo para o ambiente escolar e que precisa ser evitado ou mesmo coibido em caso de já estar acontecendo. Isso fica evidente na fala da Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do IFSul (DEPEX), quando afirma: "Eu entendo o conflito como uma divergência negativa de ideias" (PROFESSORA PAULA).

Porém, um dos nove professores defendeu a ideia de que o conflito teria alguns aspectos positivos, caso do Coordenador de Estrutura Funcional do Ensino Humberto, que afirma:

Para mim o conflito pode ser algo extremamente positivo. Não podemos apenas focar no conflito que prejudica as relações. Uma aula conflitante pode ser extremamente produtiva, onde todo mundo cresce. O conflito às vezes até é necessário em sala de aula. [...] Não enxergo o conflito como uma coisa negativa. Conflitar é divergir e nem sempre divergir é negativo (PROFESSOR HUMBERTO).

Nesse caso o professor entendeu que o conflito construtivo é aquele que pode levar os sujeitos a se perceberem e a reelaborarem não apenas as relações humanas, mas também os conhecimentos, levando à construção de saberes. Onde apesar das divergências e dos fatos que motivam os conflitos, a determinante em última instância é a manutenção de uma convivência pacífica que coabite com os conflitos construtivos, sem com isso fazer apologia à violência, de qualquer natureza.

Para Instrumentalizar a discussão sobre conflito construtivo, no entanto, o Orientador Educacional trouxe uma série de autores que trabalham à luz desta abordagem, dentre eles: Chrispino (2007), Estêvão (2008), Hammes (2009), Menezes (2012) e Possato (2014), objetivando levar os docentes a uma reflexão mais profunda sobre as relações, contradições e conflitos intra, inter e transpíquicos que engendram a história do homem, em todas as fases da vida e nos diferentes espaços e grupos de convivência. A exemplo disso, o Orientador trouxe as contribuições de Hammes, que explica:

O conflito é tradicionalmente encarado como algo ruim e negativo. No entanto não é, em absoluto, obstáculo a uma cultura de paz, estando na gênese de muitos grupos sociais, constituindo-se em fonte importante de mudanças e transformações (2009, p. 87).

Ao refletir sobre a situação específica da escola, no entanto, Hammes acrescenta:

Parte-se da compreensão do conflito como algo que se estabelece no encontro de pessoas. Compreende-se que quando existem pessoas há pensamentos e posicionamentos diferentes que podem resultar em conflitos. E a escola, além de ser um espaço de aprendizagem, é também um lugar de encontro de pessoas (2009, p. 90).

Nesta perspectiva, a paz numa escola crítica e democrática, defendida nesta pesquisa, não é algo utópico ou inalcançável. Já que não se trata da paz ideal que é normalmente anunciada, que se opõe e repudia o conflito, mas da paz que coabita com este, da paz ativa que é construída a partir da mediação construtiva dos conflitos escolares, ou seja, da paz que envolve ações e decisões acima das contradições, representações e relações sociais do cotidiano escolar e não a paz passiva, que envolve a espera, fundada apenas no não fazer, na negação e na evitação do conflito, no conformismo. A paz ativa, entretanto, faz parte de um contexto de Educação para a Paz, de um projeto de educação que visa a construção ativa de uma escola pacífica, por meio de um currículo, ações e projetos que coloquem a paz como tema de discussão, mesmo que em nível de transversalidade. Paz que envolve uma consciência planetária, que visa a sustentabilidade e a manutenção da vida, inclusive do homem que faz parte do meio ambiente. Salles Filho conceitua Educação para Paz, dizendo que:

A Educação para a Paz surge como a vertente educacional na Cultura de Paz, um campo construído e pensado com ações pedagógicas voltadas ao esclarecimento sobre a cultura das violências em seu processo de mudanças para uma Cultura de Paz. Assim, a Educação para a Paz é um campo de ensino, que pode e precisa ser

estudado, devidamente articulado com a Cultura de Paz, para que sejam definidos seus aspectos básicos devidamente claros e dotados de aplicabilidade no cotidiano educacional (2016, p. 140).

Com Chrispino (2007), contudo, ficou claro que o conflito compõe uma tecnologia social, ou seja, uma estrutura arquetípica complexa que representa um produto das representações e relações humanas, ao mesmo tempo em que é um instrumento de ruptura e reelaboração destas relações para o estabelecimento de uma Cultura de Paz Institucional, que depende de uma Educação para a Paz, que visa a resolução dos conflitos de forma não-violenta. Para Chrispino (2007, p. 604), nesse sentido:

A Cultura da Paz é definida como um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito pleno à vida e na promoção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, propiciando o fomento da paz entre as pessoas, os grupos e as nações (ONU, 1999), podendo assumir-se como estratégia política para a transformação da realidade social.

Os indicadores oriundos do final da pesquisa, contudo, supõem a compreensão de todos os educadores acerca do caráter construtivo dos conflitos ocorridos no ambiente escolar.

Que se devidamente compreendidos e mediados, podem servir como medida profilática para situações de violência - de qualquer natureza e como um momento de aprendizagem individual e coletiva para a melhoria das relações humanas institucionais. O que corrobora os objetivos da educação, dentre eles: a melhoria dos resultados acadêmicos dos educandos e a melhoria dos resultados institucionais. Conflitos que ao fim, redundam no desenvolvimento integral, na autorregulação e na autorrealização não apenas dos educandos, como também dos profissionais da educação. Essa mudança de concepção acerca dos conflitos fica evidente na fala do Professor de Biologia: "Eu tinha uma noção totalmente distorcida e agora eu vejo dos encontros, que diante das situações do dia a dia eu vou poder lidar de uma forma totalmente diferente da forma como eu as enxergava quando eu entrei aqui no início" (PROFESSOR MARCOS).

Tal mudança de concepção, é também reforçada pela fala da Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPEX):

Na época eu entendia o conflito de outra forma. Eu pensava que era aquela coisa negativa, ruidosa. Mas hoje vejo que é bom tu discordar do teu colega. Eu gosto quando alguém discorda de mim. Eu tenho uma opinião formada, mas daí vem alguém e coloca um contraponto. É bom, porque tu passa a refletir de outra forma, tu te posiciona de outra maneira. E aqui tanto nas discussões quanto nas situações-problema eu percebi várias visões que em muitos momentos convergiam e em outros divergiam, mas que era a forma mais adequada para encarar um possível problema ou conflito em si (PROFESSORA PAULA).

Neste sentido, ao cruzar diferentes pontos de vista, interesses, filosofias de vida, concepções teóricas e ideológicas, ou seja, formas diferentes de ser e de existir, dentro de uma abordagem construtiva para os conflitos, os estudantes e os profissionais da educação, através da implementação de uma Educação para a Paz, têm a possibilidade de ressignificar os pensamentos e os comportamentos que motivam os conflitos. Facilitando a prevenção de situações de violência, a resolução não-violenta destes conflitos e a efetivação de uma Cultura de Paz, que oportunize a dialética das representações e relações sociais escolares.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta pesquisa foi possível compreender que a negação e a repressão não são as melhores estratégias para a resolução de conflitos, já que na maioria das vezes levam ao seu aprofundamento, o que redundando em situações de violência. Violência, que na maioria das vezes, ultrapassa os limites de mediação e resolução da escola. Os achados apontam desta forma, que a melhor estratégia é a mediação proativa (que visa a prevenção) e construtiva dos conflitos, que não deve ficar a cargo apenas do Orientador Educacional, mas deve ser compartilhada com todos os educadores, num esforço diário de transformar as contradições, as diferenças, as controvérsias, as oposições, os dilemas e os confrontos em situações de aprendizagem individual e coletiva, que promovam a autorregulação e autorrealização emocional e cognitiva dos sujeitos cognoscentes.

É possível inferir ainda, a partir desta pesquisa, que dentro de uma proposta de escola que se pretende democrática, crítica, emancipatória e dialética, à luz da teoria freireana – como é o caso do IFSul, o conflito compõe uma importante tecnologia social, que é mola propulsora para a reelaboração das relações e das representações sociais que permeiam o cotidiano, o clima e a cultura institucional. O conflito, nesta temática, passa a ser considerado um importante instrumento pedagógico na busca por uma escola pacífica e para a prevenção de situações de violência escolar, ou seja, um elemento que integra uma proposta de Educação para a Paz, que visa a implementação de uma Cultura de Paz Institucional. Paz ativa que envolve a constante ação-reflexão e a dialética e não a passividade e o conformismo diante do status quo.

Os dados apontam, por conseguinte, que o gestor escolar e os docentes podem através da mediação proativa e construtiva dos conflitos, da gestão colaborativa do cotidiano, do clima e da cultura institucional, implementar um ambiente escolar desalienado. Podendo, assim, garantir uma educação de qualidade e a melhoria dos resultados acadêmicos dos alunos e dos resultados institucionais como um todo.

Este estudo, contudo, resultou em importantes produtos, dentre eles: 1) criação da Comissão de Mediação de Conflitos: colegiado composto pelo Orientador Educacional e mais seis membros do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPEX), que passa a deferir sobre os conflitos ocorridos entre os diferentes segmentos da comunidade acadêmica, à luz da Organização Didática do IFSul e a propor ações e projetos de prevenção da violência através de uma proposta de Educação para a Paz; 2) reestruturação do Contrato de Convivência do IFSul – Campus Bagé, que além de instrumentalizar as ações da Comissão de Mediação de Conflitos, objetiva também esclarecer alguns procedimentos e estabelecer algumas normas que visam a promoção de uma Cultura de Paz; 3) manutenção dos círculos de aprendizagem como espaço de discussão permanente das relações e conflitos ocorridos no IFSul - a pedido dos professores participantes da pesquisa e, ao final, 4) registro desta pesquisa junto à Pró-reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-graduação do IFSul, que possibilita a socialização e a divulgação dos achados deste estudo e a abertura de novos espaços de discussão do tema nos diferentes Câmpus do IFSul.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BORBA, Valéria Urdangarin. **Formação colaborativa na gestão em educação especial: discussões e reflexões a respeito das políticas públicas de educação inclusiva.** Jaguarão, UNIPAMPA, 2015. Dissertação, Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade Federal do Pampa, 2015.

BRASIL. Lei nº 8.069 de 13 de Julho de 1990. **Estatuto da Criança e do Adolescente.** Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm)>. Acesso em: 28 out. 2016.

BRASIL. Lei nº 9.394 de 20 de Dezembro de 1996. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.** Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm)>. Acesso em: 28 out. 2016.

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

CHRISPINO, Álvaro e CHRISPINO, Raquel Santos Pereira. **Políticas educacionais de redução da violência: mediação do conflito escolar.** São Paulo: Biruta, 2002.

ESTÊVÃO, Carlos Vilar. Educação, conflito e convivência democrática. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação.** Rio de Janeiro, v. 16, n. 61, p. 503-514, out./dez. 2008.

FREIRE, Paulo. **Cartas a Guiné-bissau: registros de uma experiência em processo.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

HAMMES, Lúcio Jorge; SELAU, Bento e MELGAR JR., Eduardo Carralaga. Círculos de aprendizagem: internet e o trabalho colaborativo. **Signos.** Lajeado, v. 35, n. 2, p. 103-117, 2014.

HAMMES, Lúcio Jorge. Formas de resolução de conflitos em escolas públicas de Jaguarão, RS. In: SELAU, Bento; HAMMES, Lúcio Jorge. **Educação inclusiva e educação para a paz: Relações possíveis.** São Luiz /MA: EDUFMA, 2009.

LÜCK, Heloísa. **Gestão do clima e da cultura organizacional da escola.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MENESES, Eva Cristiana Aurélio. **Mediação de conflitos nas escolas públicas da diretoria de ensino de Assis – SP: estudo de caso da função de professor mediador escolar e comunitário.** Presidente Prudente: UNIOESTE, 2012. Dissertação, Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação, Universidade do Oeste Paulista, 2012.

POSSATO, Beatriz Cristina (et al). O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicologia Escolar e Educacional**, Maringá, vol.20 n.2, p. 357-366, May./Aug. 2016.

SALLES FILHO, Nei Alberto. Educação para paz: um caminhar no pensamento complexo através de cinco pedagogias integradas e complementares. **Revista Polyphonia.** Goiás, v. 27, n. 1, p. 137-153, Jan./Jun. 2016.

SELAU, Bento; HAMMES, Lúcio Jorge e GRITTI, Silvana Maria. O Mestrado Profissional em Educação e a repercussão dos relatórios crítico-reflexivos à luz de paulo Freire. **Educação e Contemporaneidade.** Salvador, v. 25, n. 47, p. 137-151, Set./Dez., 2016.