

**CENTRO UNIVERSITÁRIO SALESIANO DE SÃO PAULO**

**Rosana Batista Vieira Neves**

**Conflito Escolar: uso da mediação**

**Americana**

**2013**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO SALESIANO DE SÃO PAULO**

**Rosana Batista Vieira Neves**

**Conflito Escolar: uso da mediação**

Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de Mestre em Educação à Comissão Julgadora do Centro Universitário Salesiano de São Paulo – UNISAL - sob a orientação do Prof. Dr. Antonio Carlos Miranda.

**Americana**

**2013**

## FICHA CATALOGRÁFICA

N 427c Neves, Rosana Batista Vieira  
Conflito Escolar: uso da mediação / Rosana Batista Vieira  
Neves. – Americana: Centro Universitário Salesiano de  
São Paulo, 2013.

111 f.

Dissertação (Mestrado em Educação) – Centro  
Universitário Salesiano - UNISAL – SP.

Orientador: Prof. Dr. Antonio Carlos Miranda.  
Inclui Bibliografia

1.Conflitos Escolares; 2. Prevenção; 3. Mediação; 4.  
Autonomia. I.Centro Universitário Salesiano de São Paulo. II.  
Título.

CDD 371.58

Catálogo: Bibliotecária Carla Cristina do Valle Faganelli

CRB 104/2012UNISAL: Unidade de Ensino de Americana



Rosana Batista Vieira Neves

Conflito Escolar: uso da mediação

Dissertação apresentada  
como exigência parcial para  
obtenção do grau de Mestre  
em Educação no Centro  
Universitário Salesiano de  
São Paulo - UNISAL.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em \_\_/\_\_/2013 pela  
comissão julgadora:

**Banca examinadora**

Profª Drª: Regiane Aparecida Rossi Hilkner

Instituição: Centro Universitário Salesiano de São Paulo – UNISAL

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr.: Francisco Evangelista

Instituição: Centro Universitário Salesiano de São Paulo – UNISAL

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr.: Antonio Carlos Miranda (Orientador)

Instituição: Centro Universitário Salesiano de São Paulo - UNISAL

Assinatura: \_\_\_\_\_

Americana  
2013

## DEDICATÓRIA

Dedico esta conquista inicialmente a Deus, que muito me amparou e confortou neste caminho.

Aos meus pais que são meus exemplos de dedicação e perseverança.

Ao meu esposo que muito me incentivou e comigo lutou sempre, aos meus filhos Ryan e Rodolfo, que ao me sentir exemplo para eles, permitiu que observassem em mim, persistência, perseverança e dedicação em buscar a realização de um sonho extraordinário. Agradeço por entenderem e suportarem minhas ausências e, sobretudo por confiarem em meu potencial para que atingisse esta conquista. A vocês, meu incondicional, puro e verdadeiro amor embargado do meu infindável agradecimento.

Aos mestres que souberam ensinar e guiar-me no sentido correto, para que esse crescimento fosse construído solidamente. Àqueles que nos inspiram e nos estimulam, acreditam em nós, nos impulsionando a darmos continuidade na trajetória acadêmica.

## AGRADECIMENTOS

A Deus que antes de tudo, me permitiu sonhar de uma forma intensa rumo a horizontes, por meio de vôos únicos e cada vez mais vastos. Sonhei, voei, busquei e conquistei o tão desejado horizonte.

Ao meu amado marido, Bony, que esteve ao meu lado nos momentos em que tinha certeza que não agüentaria mais. Chorei, me lamentei e quando mais precisei lá estava ele, com o olhar arrebatador e dinâmico, me puxando para cima, sorrindo, compreendendo-me sem mágoas nem rancores, me acalentando de peito aberto. Dizendo: “*Rô, você é nosso orgulho, vamos lá, você consegue.*” Obrigado meu querido, minha história, minhas vitórias não seriam tão reais e verdadeiras se você não fizesse parte delas!

Aos meus amados filhos Ryan e Rodolfo, que observaram em sua mãe, a persistência e a dedicação aos estudos, me proporcionando em consequência, a alegria de ver brilhar em seus *olhinhos*, o orgulho de ter a Mamãe Mestre. Agradeço dizendo que vocês são meus amores, minha maior conquista, me impulsionam a caminhar sempre dignamente e não desistir nunca. Esta travessia não teria o mesmo sabor, a mesma alegria e o mesmo brilho, se não tivesse ocorrido com vocês ao meu lado incondicionalmente.

Aos meus pais que são meus exemplos de dedicação e perseverança, de hombridade e de fé. Ensinarão-me que com Deus ao nosso lado, nada nos arrebatará.

Ao Professor Doutor Antonio Carlos Miranda, orientador deste meu estudo, obrigada pela atenção, apoio, otimismo, paciência e tantos outros adjetivos demonstrados no decorrer da elaboração deste trabalho. A ele que por meio de meus anseios e questionamentos como pesquisadora me ajudou a me acalmar e a definir os caminhos desta pesquisa, minha eterna gratidão por dividir seus conhecimentos.

Aos Gestores, Professores, Funcionários, Pais de alunos e Alunos da unidade escolar que foi o palco dos meus estudos, obrigada por permitirem os avanços, a amplitude de meus olhares acerca do meu tema de pesquisa, pois, sem a

contribuição de todo o meu sonho não teria sido realizado com tanta nobreza como o foi.

Enfim, a todas aquelas pessoas que, de alguma forma, contribuíram ou estiveram presentes durante esta minha trajetória, do trabalho, amigas das aulas...

Um carinho especial à Vaníria Felipe, que sempre esteve presente nesta trajetória, acreditando em mim, em momentos que eu mesma duvidava que fosse capaz de seguir em frente, enfim findamos com a nobreza de ter vencido dignamente.

*“Quando alguém nos escuta com atenção, abstendo-se de julgamentos, críticas e opiniões podem despertar em nós algo surpreendentemente novo, capaz de transformar uma situação aparentemente impossível numa nova possibilidade, despertando nossa disposição e coragem de negociar possíveis interesses e necessidades.”*

*(Muszkat, 2005, p.93)*

## RESUMO

Este estudo, denominado “Conflito Escolar: Uso da Mediação” busca em linhas gerais, identificar nas relações interpessoais, os principais conflitos encontrados no contexto escolar, bem como, conhecer a prática da Mediação como real possibilidade de resolução dos mesmos. Diante de constantes e arbitrárias formas de resolução dos conflitos e das dificuldades enfrentadas pelos profissionais envolvidos na produção do conhecimento em lidar com estas situações conflituosas. Este estudo está fundamentado pela “Teoria Social do Conflito”, trilhada por expoentes da Psicologia e da Sociologia, as quais nos forneceram subsídios para entendermos que o conflito é uma contingência básica da vida social centrado nas suas contradições, onde a desigualdade é a força que move o conflito, e este é a dinâmica central das relações humanas. Concomitantemente realizamos um estudo de caso em uma unidade escolar, no qual empregamos a Técnica do Grupo Focal, com o objetivo de conhecermos a realidade da escola, seus principais conflitos e a forma como estes são resolvidos. Este estudo propiciou reconhecermos a Mediação como sendo uma nova possibilidade de prevenção e ou superação dos conflitos escolares promovendo a transformação criativa e positiva das situações conflituosas, potencializando o sujeito, para possibilitar à educação, a construção da autonomia que lhe dará elementos para a promoção da cidadania. Acreditamos em uma educação que permeia por itinerário plural e criativo, em que as regras são construídas no coletivo e não de forma arbitrária e enrijecidas, que definem diferentes horizontes de possibilidades, que proporcione o ato de *educar* como um posicionamento de se colocar à disposição do outro, permitindo ser destino singular do sujeito e adquirindo ganhos nas competências sócio-relacionais.

**Palavras-Chave:** Conflitos Escolares; Prevenção; Mediação e Autonomia.

## **ABSTRACT**

This study, called " School Conflict: Use of Mediation " search broadly identify interpersonal relationships, the main conflicts found in the school context as well, knowing the practice of mediation as a real possibility of solving them. In the face of constant and arbitrary forms of conflict resolution and the difficulties faced by those involved in the production of knowledge in dealing with these situations of conflict. This study is supported by the "Theory of Social Conflict", trodden by exponents of psychology and sociology, which provided subsidies in order to understand that the conflict is a basic contingency of social life centered on their contradictions, where inequality is the force that moves the conflict, and this is the central dynamic of human relationships. Concurrently conducted a case study in a school unit, in which we employ the Technical Focus Group, in order to know the reality of the school, its main conflicts and how they are resolved. This study provided recognize mediation as a new possibility of preventing or overcoming conflict and promoting school and positive creative transformation of conflict situations, empowering the individual to enable education, the construction of autonomy that will give elements to promote citizenship. We believe in an education that permeates itinerary plural and creative, where rules are built on the collective and not arbitrarily and stiff, which define different horizons of possibilities, providing the act of teaching as a position to make available to the other, allowing it to be singular destiny of the subject and acquiring gains in socio-relational skills.

**Keywords:** Conflicts School; Prevention, Mediation and Autonomy.

## **LISTA DE SIGLAS**

**ADR** - Alternative Dispute Resolution

**CIRASE** - Centro Integrado de Recursos de Aprendizagem e Saúde Escolar

**CRENET** - Rede de Resolução de Conflitos na Educação

**ECA** - Estatuto da Criança e do Adolescente

**EJA** - Educação de Jovens e Adultos

**ESR** - Educators for Social Responsibility

**FDE** - Fundação para o Desenvolvimento da Educação

**GF** - Grupo Focal

**LDB** - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional

**MARC** – Meio Alternativo de Resolução de Conflitos

**MARL**- Meio Alternativo de Resolução de Litígio

**NAME** - Associação Nacional de Mediação Escolar

**NIDRF** - Instituto Nacional de Resolução de Litígios

**PMEC** - Professor Mediador Escolar e Comunitário

**PPP** - Projeto Político Pedagógico

**PROERD** – Programa de Educação de Resistência às Drogas e à Violência

**RAC** - Resolução Alternativa de Conflitos

**RAL** - Resolução Alternativa de Litígios

**ROE** - Registro de Ocorrências Escolares

**SESI** - Serviço Social da Indústria

## SUMÁRIO

Introdução.....	14
1. Capítulo I	
Um breve olhar sobre a Teoria Social do Conflito.....	22
2. Capítulo II	
Processo histórico da concepção da conciliação e da mediação.....	26
2.1. Início do uso da mediação de conflitos na esfera do contexto escolar.....	27
2.2. Mecanismos de mediação e conciliação nas escolas.....	28
2.3. Mediação de conflitos escolares: “Educação para a Autonomia para a Cidadania”.....	32
2.4. Como tornar a mediação uma intervenção possível para prevenção, administração e resolução de conflitos escolares.....	39
3. Capítulo III	
O cotidiano escolar: produtor da identidade e da diferença.....	46
3.1. Relações interpessoais na comunidade escolar.....	48
4. Capítulo IV	
Trajetória percorrida, travessia metodológica.....	54
4.1. Desenvolvimento da técnica do Grupo Focal.....	57
4.2. O olhar sobre diferentes óticas da comunidade escolar.....	58
4.2.1. Quadro de referências.....	58
5. Capítulo V	
Resultados dos encontros com os integrantes dos Grupos Focais.....	65
5.1. Registros do encontro inicial com os Grupos Focais.....	66
5.2. Registro do Grupo Focal: Gestores da Unidade Escolar.....	68
5.3. Registro do Grupo Focal: Professores da Unidade Escolar.....	71

5.4. Registro do Grupo Focal: Funcionários da Unidade Escolar.....	76
5.5. Registro do Grupo Focal: Pais de Alunos da Unidade Escolar.....	79
5.6. Registro do Grupo Focal: alunos do nível do 5º ano da Unidade Escolar.....	84
5.7. Apresentação dos resultados para os integrantes dos Grupos Focais participantes do estudo .....	92
5.7.1. Motivações do conflito.....	92
5.7.2. Reações aos conflitos com maior índice de ocorrência.....	93
5.7.3. Quem realiza as intervenções nos conflitos dentro da escola.....	93
5.7.4. As intervenções mais utilizadas.....	94
5.7.5. Nível de satisfação diante das soluções adotadas.....	95
5.7.6. Ações praticadas para minimizar os conflitos.....	95
5.7.7. Como os conflitos são vistos pelos envolvidos na pesquisa.....	95
5.7.8. Há algum programa de ação e prevenção ao conflito.....	95
5.7.9. Sugestões melhoria para os conflitos escolares.....	96
Considerações Finais.....	99
Referências Bibliográficas.....	106
Anexos.....	113

## INTRODUÇÃO

Desde o início da humanidade os conflitos existem, fazem parte do processo de evolução dos seres humanos. Os homens vivem em um mundo social cheio de tensões e contradições, que se manifestam de diferentes formas de conflitos, onde a desigualdade é a força que os move. Esta dinâmica é o ponto central das relações humanas, condição básica para a vida social e, no entanto, indispensáveis para o desenvolvimento e crescimento de quaisquer sistemas sociais organizacionais, seja este familiar, social, político, entre outros.

Neste percurso para mediar e conseqüentemente regular as ações e intenções que geram os conflitos, com o intuito de harmonizar a convivência entre os pares, cria-se um quadro de intervenção que antes de procurar o consenso procura a dissensão. Desta forma, efetua-se um trabalho de desconstrução de valores e verdades absolutas, de separação de conceitos e paradigmas, para então reconhecer o outro em sua alteridade. Neste impasse de controlar e denominar a alteridade, o outro funciona como depositário de todos os males, como portadores das falhas sociais.

Podemos neste momento, fazer um paralelo com o pensamento de DURKHEIM (1999), que reconhece os sistemas de símbolos culturais, ou seja, valores, crenças, dogmas, ideologias, entre outros, denominando de consciência coletiva (ou comum), sendo esta responsável pela formação de nossos valores morais. A outra é a consciência individual (inerente ao ser individual), onde cada sujeito possui uma consciência individual que sofre influência da consciência coletiva, que nada mais é que a combinação das consciências individuais de todos os homens ao mesmo tempo. O consenso de ambas constitui o ser social.

Nesta perspectiva e, ao analisarmos o contexto histórico escolar, através dos tempos, culminando na contemporaneidade, deparamos-nos com inúmeras situações em que o outro é visto como fonte de todo o mal. Este fato justifica os constantes conflitos nas relações interpessoais ocorridos na sociedade, focando aqui que o mesmo atinge o íntimo das instituições educativas, objeto

deste estudo. Encontramo-nos, portanto, diante de uma cultura de incomensurável violência que se sobrepõe até mesmo ao modo de interagir dos indivíduos.

Esta realidade infelizmente acaba se concentrando em larga escala nas escolas, que por sua vez encontram-se desestruturadas e despreparadas para lidar com conflitos de ordem interpessoal, ou seja, sobram preconceitos e autoritarismo e falta preparo e sensibilidade. Os desafios e os conflitos cotidianos geram uma necessidade urgente de criação de novas respostas educacionais e alternativas de lugares, saídas, encaminhamentos, enfim, de novas possibilidades, saberes, sentidos, subjetividades e identidades. Neste contexto e, de acordo com LIMA, 2008, p. 109, *“uma escola inclusiva, aberta incondicionalmente às diferenças de todas as pessoas, contraria o espírito excludente conhecido e vivido em nossa sociedade e relações sociais”*.

Diante desta carência de novas possibilidades em solucionar impasses conflituosos, existe uma tendência atual a mediar estas relações entre as partes envolvidas.

Entendemos por Mediação, a busca por parte dos envolvidos em obter probabilidades mais adequadas de solução para o problema latente, por meio de uma prática imparcial e independente, auxiliando as partes a melhor entender seus reais conflitos, bem como seus interesses. A Mediação busca também, identificar necessidades e valores, por intermédio de um diálogo que resultará na escolha das possíveis e adequadas soluções entre ambas, compreendendo não em averiguar culpados ou inocentes, mas sim a resolução do conflito.

Frente a esta dinâmica atual de resolução de Conflitos a evidência empírica revela que a mediação entre pares se mostra bastante eficaz na promoção de competências relacionais com a resolução do conflito e conseqüentemente, com a melhoria do ambiente escolar.

Ao contemplarmos a instituição “Escola” como um “meio” capaz de construir “pontes” sólidas e prosaicas nas relações interpessoais, pautamo-nos na visão do autor Vigotsky (1979), que estima e valoriza a Escola como sendo

palco de muitas vivências e aprendizados, onde o professor torna-se um interveniente questionador das experiências interpessoais e inter-relacionais, no qual as ações pedagógicas são pensadas e constituídas integralmente com o afincamento de formação do sujeito, concebendo o desenvolvimento de planos genéticos do desenvolvimento humano, levando-se em conta o que o sujeito traz consigo (o que vem de dentro) e o que ele recebe das influências externas, numa perspectiva sóciointeracionista.

Propondo-se constituir uma psicologia dentro da tradição filosófica marxista, VIGOTSKY (1896-1934) explicou a constituição histórico-social do desenvolvimento psicológico humano no processo de apropriação da cultura mediante a comunicação com outras pessoas. Tais processos de comunicação e as funções psíquicas superiores neles envolvidas se efetivam primeiramente na atividade externa (interpessoal) que, em seguida, é internalizada pela atividade individual, regulada pela consciência. No processo de internalização da atividade há a mediação da linguagem, em que os signos adquirem significado e sentido (VIGOTSKY, 1984, p. 59-65).

Entendendo que fenômenos psicológicos são sociais, onde a interação social desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da cognição, este potencial para o desenvolvimento cognitivo é limitado a um intervalo de tempo em que o autor nomeou de “*zona de desenvolvimento proximal*”. A zona de desenvolvimento proximal é inteiramente dependente da interação social plena, ou seja, aumenta a possibilidade de desenvolvimento das habilidades, onde a orientação e intervenções de adultos e ou de colaboração por seus pares desabrolha numa maior capacidade de conquistas e da construção de conhecimento excedendo em grandes proporções do que se o fizesse sozinho.

Por conseguinte o ser humano constitui-se enquanto tal na sua relação com o outro, bem como suas funções psicológicas têm suportes biológicos, compreendendo-as como produtos da atividade humana sociais entre os indivíduos e o mundo exterior. Esta relação do homem com o mundo não é uma relação direta e sim intermediada, mediadas por instrumentos e signos, no qual instantaneamente se relacionam com as coisas do mundo utilizando

ferramentas, instrumentos da tecnologia, ou seja, intermediários que fazem uma mediação entre a ação concreta do sujeito sobre o mundo e o mundo.

Sintetizando tais conceitos que embasaram a teoria histórica cultural, esta é uma ciência do homem histórico e não do homem abstrato e universal; a origem e o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores é social. Existem três classes de mediadores: signos e instrumentos; atividades individuais e relações interpessoais. O desenvolvimento de habilidades e funções específicas, bem como a origem da sociedade, é resultante do surgimento do trabalho - este entendido como ação/movimento de transformação - e que é pelo trabalho que o homem, ao mesmo tempo em que transforma a natureza para satisfazer as suas necessidades, se transforma também; existe uma unidade entre corpo e alma, ou seja, o homem é um ser total.

Partindo destes pressupostos, a Mediação utilizada como um mecanismo de intervenções que oportunizam ações transformadoras, desenvolvendo olhares sensíveis e acolhedores em relação ao outro, promove ações preventivas nos conflitos interpessoais.

Proporcionar tomadas de decisões conscientes cria condições de auxiliar este sujeito a conseguir e poder enxergar além dos seus próprios interesses, se colocarem no lugar do outro e, buscar entender nesta situação, outras formas de solucionar conflitos, evitando qualquer tipo de violência, dentro ou fora dos domínios escolares. É necessário, entretanto, estruturar, preparar e potencializar estes atores da vida em comunidade no sentido de torná-los capazes de solucionar seus próprios problemas através da boa comunicação, reflexão, negociação e principalmente alcançar compromissos mutuamente satisfatórios, evitando fazer uso da violência, contribuindo assim, para a promoção de ações coesas, consciente e humanizadas para então construir o convívio harmonioso na sociedade a qual se encontra inserido, e isto vai muito além dos “bancos escolares”.

Com o intuito de melhor compreender este contexto e esclarecer os questionamentos que nos inquietavam, apontamos como objetivo geral deste

estudo investigar as motivações que normalmente encadeiam as relações conflituosas interpessoais nesta unidade de ensino, reconhecer o uso da Mediação na resolução de conflitos escolares como sendo possibilidade assertiva, uma nova alternativa de estratégia de intervenção preventiva e/ou pontual necessária, inseridas no processo do desenvolvimento escolar no contexto atual.

Outros pontos igualmente importantes a serem apontados sendo estes os objetivos específicos desta investigação proporcionaram melhor:

- a compreensão teórica bibliográfica e o conhecimento de algumas práxis utilizadas ao entorno do objeto de estudo;
- o conhecimento das motivações e interesses que movem os conflitos nas relações interpessoais, próprias do contexto escolar, oportunizando a possibilidade de sugerir à Equipe desta Unidade de ensino, o aprendizado das técnicas de Mediação de Conflitos, reconhecendo-as como alternativa possível de resolução de conflitos, por meio de suas próprias experiências, ampliando a formação continuada do profissional em educação, para então transformarem o espaço escolar um pouco mais autônomo, democrático e sociável, tornando estes profissionais atuantes das plausíveis transformações pessoais e sociais, apropriando-se das investigações e operando nas resoluções de conflitos de forma positiva e acordada pelas partes envolvidas de fato no problema.

Eleva-se aqui a hipótese de que as práticas adotadas, a formação em serviço (continuada) de orientação dos envolvidos no decorrer deste processo de desenvolvimento e aprendizagem, careça de maior premência, focando os estudos, pesquisas, reflexões e construções de regras coletivas atitudinais e comportamentais individuais e ou coletivas, com a tenacidade de favorecer a tomada de consciência dos mesmos nas escolhas da adequada forma de prevenir ou minimizar estas manifestações conflituosas.

Esta hipótese se justifica diante das dificuldades enfrentadas pelos envolvidos na busca de solução dos conflitos. Legitima-se da necessidade de

compreender que todos, desde os Administradores das Políticas Públicas Educacionais, Gestores Escolares, Sociedade Civil, Profissionais da Educação, Pais e Alunos têm muito a repensar sobre o assunto e buscar juntos ações de melhoria para este quadro e assim para impetrarmos um patamar de excelência em educação. Afinal, somos seres sociáveis, vivemos em comunidades e necessitamos nos interagir para sobrevivermos com qualidade de vida. Neste contexto e, como nos aponta VIGOTSKY (1984), o desenvolvimento e a aprendizagem dos seres humanos se dão de fora para dentro, enfatizando a importância da cultura onde este sujeito encontra-se arraigado, a imersão do mesmo no mundo humano ao seu redor, pois é aprendendo que o sujeito se desenvolve, e este é ampliado quando ocorrem intervenções e mediações externas.

Analisando intimamente o espaço da Unidade Escolar A.O.N<sup>1</sup>, sendo esta uma Escola da Rede Municipal localizada na Região Metropolitana de Campinas, de Ensino Fundamental de Educação Básica Nível I, constituída por trinta e nove salas de aula, que atendem a um mil e duzentos alunos, em três períodos de aulas.

A organização das salas está assim determinada:

- No período da manhã são: nove salas de aulas de Quartos Anos e oito salas de aulas de Quintos Anos;
- No período da tarde são: Duas salas de aulas de Primeiro Ano, sete salas de aulas de Segundo Ano e oito salas de aulas do Terceiro Ano.
- No período Noturno são: Cinco salas de – Educação de Jovens e Adultos - EJA da Educação Básica Nível I.

Portanto e no anseio de encontrarmos alternativas diferentes, possíveis e assertivas para então atuarmos em caráter prático e preventivo nas relações

---

<sup>1</sup> Por questões éticas de pesquisa serão preservados a identidade dos sujeitos bem como a identificação da Unidade de Ensino.

interpessoais no contexto escolar, encontraremos de fato na Mediação uma possível alternativa para a prevenção e resolução de conflitos nas relações interpessoais dentro da comunidade escolar.

Observa-se que as práticas sócio-educativas nas esferas individuais e coletivas delineadas no Projeto Político Pedagógico desta escola estão por iniciar sua implementação, visto que muitas vezes as soluções dos conflitos ainda ocorrem à contra gosto dos envolvidos neste processo de aprendizagem.

Sendo assim, esta dissertação está dividida em cinco capítulos.

O **primeiro capítulo** contextualiza em linhas gerais um olhar sucinto para a teoria social do conflito.

O **segundo capítulo** permeia a construção histórica do processo de conciliação e mediação. Traz considerações aos mecanismos existentes quanto à sua compreensão no contexto das relações sociais e interpessoais, seguindo por uma visão atual do conflito, de algumas regulamentações da aplicabilidade no ato de solucionar estas situações conflituosas. Discorreremos algumas técnicas para o uso da mediação na prevenção, administração e resolução do conflito escolar, sendo este um espaço escolar democrático e socializador, entoando mudanças do olhar ao entorno do conflito e nas atitudes frente ao mesmo, vindo a apontar a mediação como uma nova perspectiva para a educação autônoma e voltada para a cidadania

O **terceiro capítulo** permeia por considerações relativas à produção da identidade e da diferença (Silva, 2000) no contexto escolar, em suas formas de subjetivação, as questões inerentes ao outro, como também a relação e o papel social que estas desempenham enquanto instituições. A contribuição das relações interpessoais na escola para a produção dos sujeitos, sua função social, e o papel do profissional da educação pontuando suas ações como mediador na administração dos conflitos faz uso da essência da Mediação.

O **quarto capítulo** aborda a trajetória percorrida para a realização deste estudo, fazendo uso da Técnica do Grupo Focal entre diferentes segmentos da comunidade escolar, registrando os diversos olhares sobre o conflito e as formas adotadas na resolução dos mesmos, apontando as motivações e níveis

de interesses nas relações interpessoais conflitantes. Permite assim, obter elementos reais ao entorno do conflito no contexto escolar, sendo estes determinantes para uma análise aprofundada dos resultados obtidos.

No **quinto capítulo** registramos os resultados e apresentamos a todos os participantes dos encontros realizados com os diferentes integrantes dos Grupos Focais, organizados por segmentos para promover a melhor participação dos mesmos. Sendo assim foram estruturados e denominados da seguinte forma:

- I - GESTORES
- II - PROFESSORES
- III - FUNCIONÁRIOS
- IV - PAIS DE ALUNOS
- V - ALUNOS DO 5º ANO

Estando em um ambiente escolar repleto de manifestações conflituosas, muitas vezes agressivas, violentas, competitivas, sendo cada vez mais frequentes, e contrapondo-se àquele que deveria ser o mais construtivo e produtivo ambiente de produção de conhecimento com o intuito de evoluirmos enquanto sujeitos, tornando-nos autores de nossa própria identidade. Confirmamos, pois, a necessidade de reestruturarmos nossa visão em relação ao conflito, tornando este, instrumento de aprendizagem e proporcionando uma vida cidadã mais digna, proporcionando por meio da potencialização dos sujeitos a capacidade de promover a resolução de seus próprios problemas, assumindo as responsabilidades sobre os mesmos. Compreendemos que a aplicabilidade com eficiência das técnicas de mediação oportunizará o amadurecimento e o aprendizado do sujeito para que este possa sobreviver com melhor qualidade de vida social na comunidade em que se encontra inserido.

## **CAPÍTULO 1**

### **UM BREVE OLHAR SOBRE A TEORIA SOCIAL DO CONFLITO**

Ao considerarmos o contexto sócio histórico da evolução da humanidade, como nos entoa o pensamento de VIGOTSKY (2000), desde seu princípio percorrendo até a contemporaneidade, deparamo-nos com constantes fatos fortemente marcados por conflitos de diferentes motivações, originando-nos a ultimar que “conflitos” são partes intrínsecas da evolução e do desenvolvimento de qualquer sistema organizacional, familiar, político e social.

O conflito social<sup>2</sup> é um processo social básico de convivência que se caracteriza por uma operação personalizada, voluntária e descontínua, visando à conquista de um valor social escasso. É através destes que o homem provoca mudanças na sociedade, nos oferece também a possibilidade empírica de abordar as contradições sociais. É a manifestação concreta dos antagonismos de indivíduos, grupos e classes e por meio dele se evidencia a experiência concreta de construção de sujeitos sociais, onde se configuram a construção de identidades coletivas e individuais, de motivações e interesses compartilhados, estratégias de ações, assim como diferentes formas de organizações e manifestações.

O mundo das civilizações atravessou por diversas transformações físicas, políticas, quebra do equilíbrio e da zona de conforto comportamentais sociais humanas, entendendo que, se a velha maneira de se resolver as coisas se transforma, sendo que já não surtem efeitos desejados, buscam-se então

---

<sup>2</sup> Não designa um fenômeno uno. Falar de conflito social significa falar de circunstâncias que podem envolver ou não violência física e que podem ser ou não reguladas por normas acordadas entre as partes em competição. Grande parte dos sociólogos do final do século XIX e início do século XX preocuparam-se com o tema do conflito nas sociedades, como foi o caso de Karl Marx (1972). Já em meados do século XX, concretamente com o florescimento do funcionalismo, o conflito social foi visto por muitos sociólogos como causa de bloqueio ou mau funcionamento da vida em grupo e em sociedade, o conflito tinha uma conotação negativa, pois seria um sintoma de alguma falha na organização social, reagindo contra essa ênfase no consenso.

novas possibilidades de solução, muitas vezes de formas não tão pacíficas, porém assaz necessárias.

Estudos do comportamento social das interações e organizações humanas, dos símbolos culturais que os seres humanos criam e empregam para realizar estas interações, surgem com o afim de analisarmos nossos próprios comportamentos, nossas experiências, para então compreendê-las de forma mais sistemática e precisa. Desta forma, contribui para o desfecho inevitável, as transformações nas quais estes processos desencadeiam na cultura e estrutura social, ou seja, na natureza fundamental do universo social, como aponta Auguste Comte (1848), acreditando que estas poderiam ser empregadas para poder assim melhorar a real condição humana de sobrevivência.

A organização de uma sociedade num momento histórico específico é determinada pela natureza das relações de produção e a organização do trabalho.

Segundo Karl Marx, cada época histórica era constituída em torno de um tipo específico de produção econômica, organização e controle de qualidade e propriedade, constituindo assim, a sua própria era. O funcionamento da sociedade humana deve ser entendido por sua base econômica, apontam Marx e Engels (1998). Nas estruturas da base econômica, segundo Marx (1978) podemos encontrar continuamente o que ele denominou de “contradições”. Um exemplo peculiar seria que no Capitalismo, a organização da produção em fábricas se apresentava em relação à propriedade privada de bens e à aquisição de lucros por bem poucos a partir do trabalho cooperativo de muitos operários.

De acordo com o pensamento de Marx e Engels (1998) que consideravam serem “as contradições” e a inspiração para a linha de estudos da sociologia conhecida como a Teoria do Conflito, as estruturas da organização social revelam desigualdades que levam ao conflito. Aqueles que detêm o poder de controlar os meios de produção podem consolidar o poder e desenvolver ideologias para manter seus privilégios, enquanto aqueles,

desprovidos dos meios de produção, eventualmente entram em conflito com os mais privilegiados.

Periodicamente explode um conflito aberto e uma mudança social, pois no mínimo haverá sempre uma contradição ardente entre as relações de produção nos sistemas sociais, e essa “luta de classes”. Portanto, as estruturas de desigualdade e as combinações entre aqueles com o poder, privilégios e bem estar material contrapondo-se aos menos poderosos, menos privilegiados e materialmente abastados, travarão sempre uma luta na organização social humana.

A desigualdade, ressaltada por Max Weber (2005), não é exclusivamente baseada na economia, ela é multidimensional, aponta que o conflito é contingente em condições históricas e não tão somente resultados inevitáveis e inexoráveis da desigualdade, que as transformações de uma sociedade poderiam ser desencadeadas a partir de “ideias”, assim como a base material e econômica da sociedade, ressaltando o olhar para a estrutura da sociedade como um todo, para os significados que os indivíduos aferem para estas estruturas,

Pautados nos estudos realizados pelos expoentes como Karl Marx e Max Weber nos apontam a compreensão em linhas gerais sobre a Teoria do Conflito que assistem o mundo em seu contexto social conforme suas contradições de classes, de ideias, de motivações ou ausências individuais, sendo estes fatos sociais cheios de tensão inevitáveis. Entendendo que a desigualdade é a força que move intrinsecamente o conflito latente, e que o conflito é então a dinâmica central das inter-relações humanas numa sociedade organizada e também uma contingência básica da vida social.

A experiência atual nos remete a uma convivência marcante com a evolução das tecnologias, a globalização, especialmente para esta pesquisa, estudos que dizem respeito às tecnologias das comunicações, que envolveu uma aceleração ao mercado econômico, aumentando a velocidade da circulação de mercadorias, de informações e conseqüentemente da comunicação entre os pares da sociedade. Compreendendo aqui que o mundo

se transformou rapidamente, averigua-se que a globalização não é algo e nem um fato acabado e sim um movimento constante, um fenômeno em circulação ativa, uma transformação que ao mesmo tempo quebra barreiras e paradigmas, constrói outras e novas possibilidades de evolução econômica, social e da própria condição do ser humano seja individual ou coletivamente. Se compararmos países mais desenvolvidos com países menos desenvolvidos, estados ou até mesmo comunidades locais, abalizamos que se faz necessário compreender que esta globalização atinge patamares de evolução diferentes tanto nas formas de manifestações e expressões quanto na presteza que atinge o seu desenvolvimento.

Traçando aqui um análogo ao contexto escolar, citamos que as relações interpessoais, apontam a todo o momento que a comunicação humana se dá por meio de símbolos, palavras, expressões faciais, corporais ou qualquer outro sinal que signifique algo para os outros e para si mesmo, e por meio dos gestos simbólicos evidenciamos nosso estado de espírito, intenções e sentido de ação.

Contrariamente a esta dinâmica, a leitura que se faz dos gestos dos outros, obtemos um sentido do que eles pensam e como eles se comportam. Sendo assim, usamos estes gestos e símbolos para entendermos uns aos outros, para criarmos imagens de nós mesmos e das situações vigentes, posteriormente construirmos uma ideia de situações futuras, desejadas ou não, intrínsecas às relações sociais.

Desta forma podemos apontar que as relações interpessoais são de importância extrema nas motivações dos conflitos, não somente nas contradições de classes, ideais de motivações ou ausências individuais, mas também as relações interpessoais com todas as suas desigualdades e singularidades como sendo ventos que movem os moinhos dos conflitos latentes em cada ser.

## **CAPÍTULO 2**

### **PROCESSO HISTÓRICO DA CONCEPÇÃO DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

Ao analisar o movimento atual de busca de novas possibilidades de regulação de conflitos sociais<sup>3</sup>, foram-nos apresentados na área Judicial uma nova alternativa de intercessão e possibilidade de mediação. Esta situação que, defronte ao cenário precário dos incrementos dos processos jurídicos, refere-se a uma forma de justiça informal, uma vicissitude de resolução litigiosa com o objetivo claro e determinado de descongestionar a Instituição Judicial.

Algumas atuações na Europa surgiram na década de 70, sendo mais avivado nos Estados Unidos, na França e em Portugal. Nasce então a prática denominada de ADR- Alternative Dispute Resolution/MARC/MARL – Meio Alternativo de Resolução de Conflitos/ Meio Alternativo de Resolução de Litígio, sendo que o foco desta ação acontece na construção de um quadro de intervenção estabelecendo-se no âmbito Jurídico o termo Conciliação, que por vez implica na intervenção terciária, o Conciliador, profissional que tem a autoridade de mediar as possibilidades de resolução dos conflitos jurídicos, sendo que as decisões acordadas entre as partes envolvidas, por sua vez, tornaram-se futuramente documentos amparados legalmente.

Estes meios, porém, não substituem os tribunais, mas tornam-se meios de gestão e resolução mais apropriada, diminuem a condição de tensão na comunidade, e entre as partes envolvidas. Neste período surgem os primeiros textos jurídicos citando a utilização da “Mediação” ou “Conciliação” como forma de pacificar conflitos. Entretanto somente no ano 2000 aparecem algumas Instituições interessadas em regulamentar esta prática oferecendo cursos de

---

<sup>3</sup> REGULAÇÃO DE CONFLITOS SOCIAIS: construção de um quadro de intervenção que antes de procurar o consenso, procura a dissensão, ou seja, efetua um trabalho de desconstrução de separação para reconhecer o outro na sua alteridade. Verifica-se então uma diluição do conceito de mediação, estabelecendo-se no âmbito Jurídico o termo Conciliação.

formação acadêmica de Profissionais em Mediação de Conflitos na esfera Jurídica.

## **2.1. INÍCIO DO USO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESFERA DO CONTEXTO ESCOLAR**

ALZATE (1999), ao focalizar o contexto escolar, o autor registra que nos Estados Unidos, na administração de Jimmy Carter, incentivou a criação de Centros de Mediação Comunitária, com o objetivo de oferecer alternativas aos tribunais, permitindo aos cidadãos reunirem-se e procurarem uma solução para questões de impasses instaurados.

Porém, averiguaram-se no início dos anos 80 um aumento considerável de casos envolvendo menores e jovens estudantes, onde estes centros atuavam fazendo uso da mediação para solucionar disputas judiciais, que haviam sido principiadas dentro das escolas.

Surgem assim, em 1982, os Community Boards de San Francisco iniciando de forma mais sistematizada a colaboração entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares. Visto a necessidade de se focar nas atitudes dos sujeitos fundamentados na essência de uma sociedade democrática, criam também o programa “Recursos de resolução de conflitos para a escola e jovens”. Já nos Estados Unidos no ano de 1984 criam a NAME, Associação Nacional de Mediação Escolar, que serviria para estudo e implementação da mediação.

No ano de 1985 esta instituição se funde à NIDRF, Instituto Nacional de Resolução de Litígios, e criam-se a CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação, contando com a colaboração entre os grupos comunitários e grupos escolares, propiciando o surgimento do “Programa de Resolução Criativa de Conflitos”. Em Portugal, no início dos anos 90 iniciou-se com a implementação de meios chamados de RAC (Resolução Alternativa de Conflitos) ou RAL (Resolução Alternativa de Litígios).

Heredia (2005) relata que a história da mediação de conflitos escolares é relativamente recente, tendo seu surgimento há cerca de trinta anos. Ao

contrário do que se possa parecer se deu por meio dos estudiosos de resolução de conflitos, grupos comprometidos com a não violência, os oponentes da guerra nuclear, membros do Educators for Social Responsibility (ESR) e por advogados.

No Brasil, ainda não existe uma legislação que regulamente a prática do uso da mediação. Trata-se de uma técnica que também inicialmente se deu no campo jurídico, assim como nos países da Europa, com objetivo de tornar o sistema jurídico mais eficiente e os processos judiciais que se encontram empilhados, mais ágeis, adotada como uma nova possibilidade de regulação e controle social. A Constituição Imperial de 1824, nos seus artigos 160 e 161, já fazia algumas citações de relações extrajudiciais, como a Conciliação, ao passo que, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 98, inciso I e II, e o Código de Processo Civil cita em seu artigo 125. Entretanto o Ministério do Trabalho pode ser considerado o precursor na busca desta outra possibilidade extrajudicial, criando assim a Lei Nº 10.101 de 19 de Dezembro de 2000, que cita no artigo 4º a Mediação e a Conciliação como possibilidades de fato amparadas pela legislação.

## **2.2. MECANISMOS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NAS ESCOLAS**

A prática de Mediação e Conciliação nas escolas tornou-se muito transitável nas diversas esferas em que esta seja possível e necessária. Destacamos aqui as instituições escolares, que diante da real necessidade de solucionar questões conflituosas estão investindo na possibilidade de manter a paz entre os jovens estudantes e os demais integrantes da comunidade escolar.

Especificamente no estado de São Paulo, e focando, sobretudo, a atuação na área da Educação, no ano de 2009, foi criado o Sistema de Proteção Escolar pela Secretaria da Educação. Este Sistema tem como principal objetivo, sugerir ações inerentes à Escola e a todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, agindo na prevenção de um ambiente hostil nos espaços escolares, evitando conflitos, propondo formas de resolução

dos mesmos de maneira integrada, imparcial e principalmente onde os envolvidos consigam solucionar satisfatoriamente seus próprios problemas.

Com o intuito de integrar a escola e a rede social de garantia dos direitos da criança e do adolescente, bem como a proteção da comunidade escolar e do próprio patrimônio público, criaram-se alguns instrumentos facilitadores de procedimentos para as escolas. São eles:

- Registro de Ocorrências Escolares (ROE): É uma ferramenta *online* de acesso ao Sistema pelo portal da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE), onde os Gestores de escola realizam o registro de ocorrências de cunho disciplinar e/ou delituoso grave na esfera da comunidade escolar. Estes registros são monitorados pela Secretaria de Educação e proporcionam ações de suporte técnico (Polícia, Serviços de Saúde, Poder Judiciário, Serviços de proteção à criança e ao adolescente...) às escolas que se encontram em situação de maior vulnerabilidade.
- Normas Gerais de Conduta Escolar: Este documento oferece diretrizes que proporciona padronização das condutas a serem adotadas no sentido de garantir um ambiente escolar harmônico. Oferece também, sanções que devem ser aplicadas em virtude de faltas disciplinares. Sendo assim, proporciona uma implantação de um processo de readequação dos Regimentos Escolares bem como seu fortalecimento como um instrumento construído coletivamente e validado pela comunidade escolar.
- Presença de um Professor Mediador Escolar e Comunitário (PMEC): Profissional que tem como designo acompanhar o aluno na convivência diária com os demais integrantes dos diversos segmentos escolares. Baseados nestes acompanhamentos desenvolvem, em conjunto com o Projeto Pedagógico da Unidade, ações que expanda os fatores de proteção próprios àquela comunidade escolar, reduzindo contingentes dos conflitos já instaurados e proporcionando situações de mediação entre os envolvidos. Foram oferecidas Formações em um curso de

atualização denominada “Mediação Escolar e Comunitária”, na Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores “Paulo Renato Costa Souza”, sendo que esta se encontra em sua quarta edição, tendo formado 2.500 professores, sendo que 2.300 encontram-se atuando em todas as regiões do Estado de São Paulo.

- Termo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Educação e a Polícia Militar do estado de São Paulo: dispõe de um Oficial com a função de prestar assessoria ao Secretário de Educação em assuntos de Segurança Escolar e oficialização do PROERD – Programa de Educação de Resistência às Drogas e à Violência, que desenvolve junto aos alunos e a Polícia Militar uma parceria de formação e prevenção.
- Elaboração de um “Manual de Proteção Escolar e Promoção da Cidadania”, distribuído para todas as escolas onde esclarece conceitos inerentes aos temas, como: Cidadania, Paz, Conflitos, Violência, Drogas, *Bullying*, Direitos da Criança e do Adolescente: faz apontamentos aos Órgãos Públicos responsáveis em garantir a proteção de todos da Comunidade escolar; orienta as escolas sobre como agir em algumas situações de risco eminente, tanto em relação ao patrimônio público, quanto à integridade física e moral de todos; prevê orientações específicas quanto aos encaminhamentos e aos registros de ocorrências graves; conta com sugestões de ações escolares preventivas contra a violência, ações promotoras da cultura e da paz; dispõe de uma lista de diversos telefones e *links* úteis, que auxiliam neste processo de proteção escolar.

Recentemente, mais exatamente em março de 2012, foi assinado um “Acordo de Cooperação” entre o Ministério Público do Estado de São Paulo e a Secretaria de Educação, objetivando disseminar práticas preventivas e aprimorar as ações de Proteção Escolar. Este Acordo tem por meta difundir entre os educadores da rede estadual de ensino conhecimentos pontuais sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Direitos Humanos e Justiça Restaurativa.

Nas cidades paulistas de Araçatuba e Birigui, localizadas no interior do Brasil, algumas escolas públicas usam técnicas de mediação para resolver conflitos. O responsável pela introdução da prática são os Educadores da Paz, projeto do Espaço Interação, instituição voltada para a não violência na escola, sendo que os mediadores são professores, funcionários ou alunos do local.

Com o objetivo de implementar uma cultura de paz, e em conformidade com a prioridade da UNESCO – A PAZ -, a Assembléia Nacional das Nações Unidas declarou o período de 2001 - 2010 como a Década Internacional por uma Cultura de Paz e Não Violência.

A Argentina se destaca como um país que há anos vem desenvolvendo projetos de mediação de conflitos escolares. O Ministério de Educación, Ciencia y Tecnología de La Nación lançou o Programa Nacional de Mediação Escolar, o qual objetiva implementar os meios de resolução pacífica de disputas nas escolas para prevenir a crescente conflitividade entre alunos e possibilitar a boa administração desses conflitos. Na fundamentação do programa (2004), foi destacado o que segue:

*La construcción de la democracia como “conjunto de valores que conforman un estilo de vida, um modo de resolver los conflictos que se plantean em La convivencia entre seres humanos, y de cooperar em pos Del bien común”.*

A mediação de conflitos na escola tem a pretensão de contribuir para uma convivência mais saudável associada à construção da cidadania e enfrentamento da violência, prática que ao longo do tempo, possibilita a criação da cultura da paz nas escolas, já que são os próprios envolvidos no conflito que tentam buscar meios de superá-lo. Os conflitos podem ser tratados de modos distintos. Formas cooperativas de tratamento fazem a diferença na obtenção de qualidade nos nossos relacionamentos sociais, afetivo, cognitivo assim como no desempenho profissional e de cidadão dos alunos.

### **2.3. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES: “EDUCAÇÃO PARA A AUTONOMIA E PARA A CIDADANIA”**

Embora as escolas visem o pleno desenvolvimento da autonomia e de pessoas mais éticas, um fator é o projeto para a autonomia e outro é uma escola que efetivamente favoreça a autonomia (VINHA, 2009). Segundo esta autora, encontramos várias escolas utilizando-se de diversas estratégias para conter, controlar e conseqüentemente manter a convivência “harmoniosa” nos limites escolares.

Concordando com VINHA (2009), que estas estratégias que as escolas utilizam para conter, controlar, proibir arbitrariamente, evitar ou resolver os problemas pelos alunos a qualquer custo, impedem uma oportunidade e o ensejo do aluno em poder construir o aprendizado. É pertinente que as “situações de conflito sejam vistas como uma oportunidade de aprendizagem”. Dificultar o desenvolvimento para a construção da cidadania, da ética e da autonomia daqueles que estão na Instituição, com a finalidade de construir conhecimentos que vão muito além dos bancos escolares, os levarão para a vida em sociedade, agregando o devido valor ao currículo escolar.

Este apreciar sobre a construção de um novo olhar sobre os conceitos de conflito e os sentimentos ao redor deles, (BRAGA NETO 2007), apresenta a visão positiva do conflito, onde este é visto como fonte de novas concepções. Oportunizando o diálogo aberto, a escuta sensível, o olhar atento sobre os variados meios de comunicação e expressões, o crescimento e a mudança, a compreensão de que há diversas possibilidades de soluções para conflitos, o entendimento de que as emoções necessitam ser tratadas, não há perdedor ou vencedor, neste momento, a resolução acordada pelas partes envolvidas, encarar o problema de forma conjunta e utilizar de uma comunicação aberta suavizará as desavenças e contribuirá para a melhor possibilidade de resolução do conflito.

Nesta construção de saberes, de emoções e de relações, encontramos nas escolas uma atmosfera que diretamente oportuniza situações de aprendizado constante. Sendo este um ambiente que cotidianamente é

responsável pela produção da identidade e das diferenças de todos aqueles aqui inseridos, direta ou indiretamente. Estamos aqui nos referindo a todos os segmentos que constituem a comunidade escolar.

Fazendo menção ao pensamento de (BRAGA NETO, 2007), está posto a necessidade de novas e possíveis práticas de solução de conflitos. Aponta o autor, o uso da Mediação como um modo alternativo de resolução, colaborando para a quebra da formalidade, cria um quadro de intervenção que antes de procurar o consenso, conscientiza as partes envolvidas, uma vez que a responsabilidade cabe a eles mesmos. Desta forma, provoca uma tomada de consciência do efetivo envolvimento no problema e total comprometimento na busca de suas próprias soluções em comum acordo. Por assim ser, faz-se necessário compreender que não existe conhecimento estático tampouco engessado.

A Mediação é uma forma de negociação que vai intervir em relações sociais marcadas por alguma forma de desigualdade e de poder, que procurará transformar os conflitos e interesses em uma possível comunicação aberta, clara, imparcial, em um processo flexível, de caráter voluntário e confidencial. Conduzido por um terceiro integrante, o Mediador, que atuará imparcialmente, promovendo a aproximação, o diálogo, a escuta, estimulando valores de convivência social como a solidariedade, a tolerância, a equidade e o respeito. O intuito é sempre recompor as relações, com soluções satisfatórias e possíveis para as partes envolvidas, constituindo-se aqui em uma Educação para a autonomia na resolução de conflitos, evidenciando significativamente seus papéis e suas responsabilidades, buscando a tomada de consciência e a transformação da vida em sociedade.

Segundo a proposta de (BRAGA NETO, 2007), a mediação é uma forma de negociação com a intervenção de um terceiro integrante imparcial, neutro e justo, neste caso não se trata de insensibilidade, ao contrário, este deverá ser observador, ter o olhar sensível e ético. A Mediação consiste em um meio construtivo de caráter pedagógico empregando possibilidades de aprendizagens, ideal para desenvolver a capacidade de respeito mútuo,

comunicação assertiva e eficaz, de compreensão da visão do outro e aceitação das diferentes percepções da realidade, da cooperação, identidade e reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser absoluto.

...um prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, que tem o poder de tomada de decisão limitado ou não autoritário. Esta pessoa ajuda as partes principais a chegarem de forma voluntária a um acordo mutuamente aceitável das questões em disputa. Da mesma forma que ocorre com a negociação, a mediação deixa que as pessoas envolvidas no conflito tomem decisões (Moore, 1998; p. 22).

No contexto escolar, para que realmente possamos conseguir transformar o conflito em instrumento educativo, fazendo uso da Mediação Positiva, será necessário modificar comportamentos e a comunicação interpessoal, desenvolvendo simultaneamente, capacidades e competências para a gestão e resolução dos conflitos, garantindo o envolvimento dos integrantes deste processo de desenvolvimento e contemplando a efetiva evolução dos sujeitos. Para isso, a Escola deve, porém, preparar sua comunidade para produzir esta cultura pautada no diálogo, na escuta e na pacificação das relações interpessoais, desenvolvendo um contexto de significação congruente com a mediação e de confiança mútua em todas as direções. Neste contexto, é interessante envolver não só crianças e jovens, como também pais, funcionários, professores e gestores, garantindo que todos devem intervir, ouvir e serem ouvidos, promovendo mudança de cultura e de hábitos de resolução de conflitos de forma crítica e criativa, utilizando as emoções na condição e dosagem adequada.

Mesmo com todos os esforços, estamos ainda expostos a este contexto de violência, a propósito, sobre esse ponto, assinalamos a importante colocação de GUIMARÃES onde menciona que a violência, tanto na Educação como na sociedade, constitui-se como uma forma de expressão daqueles que não tem acesso à palavra.

(...) Quando o uso da palavra não é possível, a violência se afirma e a condição humana é negada. Neste sentido, a reversão e a alternativa à violência passam pelo resgate e devolução do direito à palavra, pela oportunidade de expressão das necessidades e reivindicações dos sujeitos, pela criação de espaços coletivos de discussão, pela sadia busca do desacordo e da diferença, enfim, pela mudança das relações educacionais, que ainda estruturadas no mandar e obedecer, para uma forma mais democrática e dialógica (2004, p.3).

Segundo Vezzulla (1998,), "*a violência nasce com o medo (real ou fantasioso) e se compõe num crescendo de agressividade com ações e reações*", são estas, as possibilidades de reação impostas pela própria condição do sujeito, por suas limitações a elas próprias, ao sujeito, ou ao grupo.

A violência, portanto é um grau de extrema expressão da agressividade (é uma energia natural, inerente ao sujeito e que o constitui como tal), de forma prejudicial, ocasionada pelas limitações de um desejo latente ou manifesto. A forma como esta energia se canaliza para determinado objetivo que classifica atos de agressão e violência. Ser agressivo para alcançar um propósito pode ser benéfico, na medida em que impulsiona o sujeito a movimentar-se e produzir, mas é maléfico quando se constitui de uma intencionalidade destrutiva.

O conceito de conflito sendo uma situação que se manifesta de sentimentos, disputa de poder, confronto de opiniões e ideais, é oportuno o entendermos com uma visão positiva, como é que ele se manifesta sua intensidade e intencionalidade.

Em nossa existência, nossas relações, cotidianamente nos confrontamos com circunstâncias conflituosas, algumas mais difíceis de lidar, outras mais fáceis, entretanto é necessário termos o olhar atento, observador e sensível das possíveis causas que motivaram o surgimento do conflito. Ao nos inter-relacionarmos uns com os outros poderemos desenvolver sentimentos duradouros ou momentâneos, de face explícita e de forma manifesta, ou antagônico, latente, implícito, oculto e muitas vezes negado, não admitido. Estes permeiam por alamedas variadas e até com enfoques diferentes dentro

dos mesmos aspectos, variando muito com a situação de espírito em que as partes se encontram no momento. Acrescentando que estas podem estar num patamar de formalidade ou informalidade, dependerá dos envolvidos, das emoções e do momento exposto. Abaixo veremos três pontos que norteiam e motivam os conflitos:

- **Inter-relações afetivas:** onde a todo o momento estas situações variam de intensidade, indo desde uma interferência momentânea até frustrações profundas, mas de alguma forma nos impossibilita de satisfazer nossos desejos. Experiências, motivações, interesses, necessidades, preocupações, desejos, expectativas, as frustrações positivas ou negativas, por uma das partes que incita diretamente o sentimento de disputa junto ao outro, confrontados, assim como a personalidade, diferenças de visão de mundo, conceitos de valores estruturados na identidade do sujeito, ética, moral, sendo esta uma limitação pessoal ou comportamental;

- **Inter-relações profissionais:** nestas relações, as emoções muitas vezes são mais contidas, pautada no nível hierárquico da instituição onde se está inserido, entretanto não menos intensas. Alguns pontos motivam o conflito, como as diferenças de poder e o desejo de poder pelo outro, as atribuições que lhes são cabíveis, as expectativas diante da produtividade e desempenho, os objetivos a serem atingidos que podem ser diferentes em outros setores ou departamentos, que nos leva a tensão de consegui-los atingir ou a ojeriza em tê-los que atingir.

- **Inter-relações sociais:** estabelecemos nestas relações conceitos e posicionamentos pautados em nossas experiências, tanto de formação moral, ética, acadêmica, posição profissional, bem como as questões de aspectos econômicos. Estes pontos determinam atuações, sentimentos que nos movem a aceitar ou rejeitar ações, regras, acatar a leis, ordens. Motivam-nos a buscar o que há de melhor para aprimorar nossa qualidade de vida, porém o contrário também é verdadeiro, nossas incapacidades diante deste contexto social pode nos remeter a uma total desmotivação e abandono pleno no sentido real da sobrevivência digna. Isto ocorre sempre que nossas percepções e análises,

feitas a luz de nossos referenciais e nossos conhecimentos, se depara com as análises do outro, sendo que este também ter constituído seus próprios referenciais e conhecimentos tornando-os interpessoal.

Se somarmos estas contradições internas às outras geradas na luta pelo poder, a rivalidade pelos espaços e pela imposição de nossa vontade, teremos nos aproximado do verdadeiro conceito de conflito interpessoal, onde duas individualidades, confundidas pelas próprias limitações intrapsíquicas, se enfrentam por posições incompatíveis, determinadas pelo desejo de poder mais que o outro, estruturadas numa posição defensiva, cheia de preconceitos, que confunde mais do que esclarece os próprios interesses (Vezzula, 1998, p.24).

O conflito para melhor compreendê-lo carece ser concebido em fases e, neste processo de instauração, SERPA (1999) aponta cinco fases distintas e subsequentes, formando uma espiral ascendente deste procedimento.

**a. Conflito Latente:** esta é uma fase que antecede as manifestações aparentes. Perpassa por em itinerário de emoções internas do sujeito, onde suas potencialidades são colocadas em prática, ou seja, as causas políticas, psicológicas e sociais que o constituem, aquilo que acredita segundo sua própria condição humana e conseqüentemente o conflito que se é estabelecido, estas são transformadas em disposições, em desígnios, em metas a serem alcançadas, tornando-se motivações reais de ações significativas a serem desenvolvidas.

**b. Início do Conflito:** no momento que a oposição dos interesses, de domínios e de poder são acionados e explicitados, ocorre a manifestação de suas reais intenções, por meio de insatisfação, agressão que gera a instabilidade, incertezas e insensatezes.

**c. Desequilíbrio do poder:** este balanceamento do poder é a fase onde se estabelece a administração das forças, do domínio, momento em que os vetores do poder se chocam ou se inter-relacionam complexo de atitudes que compõem o conflito, ou seja, a disputa de poder, a disputa propriamente dita.

**d. Busca pelo equilíbrio do poder:** esta fase é o momento em que a força, as desavenças, oferece espaços para as possíveis resoluções, que podem ser alcançadas via sentença (poder de coerção externo à relação do conflito), contrato (ajuste imposto), justiça (causa e efeito – análise da situação) ou mediação (aparência de interesses e busca pelo acordo entre as partes).

**e. Ruptura deste equilíbrio:** é a fase em que ocorre a acomodação das forças, as desavenças se dissipam, e se instaura a solução do conflito, desencadeando novas motivações e novos processos.

Observa-se que, segundo este autor, que o conflito só se faz perceptível e identificado na segunda fase **(b)**, evoluindo para um desequilíbrio onde ficam expostos os interesses, as motivações, ficando nítida a disputa do poder **(c)**. Com a confrontação, desenrola-se para a busca do equilíbrio, onde se fazem as opções dos instrumentos de resolução **(d)**, fase esta em que pode ser cessada neste momento, mediante as escolhas para a solução ou a permanência neste impasse. Entretanto, podemos conceituar que, se possível for chegarmos até a última fase **(e)**, conseguiremos estabelecer o que o autor denomina de promoção da harmonia social, resultados dos mecanismos utilizados fazendo uso de suas regras, contratos e acordos firmados para a solução do conflito.

Para auxiliar na melhor escolha dos instrumentos a serem utilizados na resolução do conflito, SERPA (1999), formulou cinco classificações que são necessárias para tornar os resultados mais eficazes e positivos. Muitas destas tratam de questões relacionadas ao conflito socioambiental (disputas entre grupos sociais derivadas dos distintos tipos de relações que estes mantêm com seu meio natural) ao qual se encontram inseridas as partes envolvidas. Assim foram organizadas e denominadas:

**a) a relação entre a percepção e a manifestação do conflito:** classificado como real ou verídico; contingente (conflito não reconhecido); deslocado (esconde um conflito real subordinado); ‘mal atribuído’ (há um equívoco entre as partes); induzido (motivada por causas políticas, sendo resultado do desequilíbrio do poder); latente (inerente às expectativas do

sujeito); potencial (necessita ser declarado como conflito); falso (não há solidez para a existência do conflito);

**b) esfera de atuação do sujeito:** classificado como intrapessoal; interpessoal; intragrupal; **c) esfera de interesses:** particular (privado); público (interesses comuns);

**d) natureza dos dados:** (informações); interesses; estruturas (internas e externas); valor (cultura - moral e justiça); relacionamento (ausência de comunicação);

**e) consequências do conflito:** podem ser destrutivo ou construtivo.

Não obstante, se faz necessário olharmos as questões intrínsecas ao conceito de “Conflito”, para que então todas estas ações possam ser de fato instauradas e efetivamente aplicadas. Observamos que algumas pessoas, sejam elas profissionais da Educação, Pais e Alunos, até mesmo a própria comunidade ao entorno, vêem na expressão ausência de conflitos como um ambiente bom, de boas relações, de organização e de estimada aspiração para convivência harmoniosa. Entretanto, quando o contrário ocorre, estes ambientes são vistos de forma negativa, resultante de comportamentos indesejáveis, agregados à agressividade, ao confronto físico ou verbal, desencadeando sentimentos negativos, muitas vezes encarados como algo a ser evitado a todo custo, para assim, garantir o exemplar funcionamento das instituições, no nosso caso, as escolas.

#### **2.4. COMO TORNAR A MEDIAÇÃO UMA INTERVENÇÃO POSSÍVEL PARA PREVENÇÃO, ADMINISTRAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES**

A Mediação como instrumento de resolução de conflitos escolares assim como em questões de âmbito jurídico, necessita trafegar por princípios que norteia sua adequada aplicabilidade. Os princípios informativos dos juizados especiais, que trata o Art. 2º da Lei 9.099/95, fundamentam a mediação como sendo ações de informalidade, oralidade, simplicidade, economia processual e celeridade.

Conforme aponta Azevedo (2001), encontra-se apoiada igualmente em princípios como a neutralidade e imparcialidade de intervenção, na autonomia de vontades ou consensualismo no desenrolar do processo, na confidencialidade, na descrição informada, no princípio da normalização, com o objetivo de tranquilizar os envolvidos na capacitação ou empoderamento e no princípio da validação pelas partes envolvidas no conflito.

Segundo Garcia Costoya (2004), para uma adequada implementação das técnicas de Mediação de Conflitos Escolares, se faz necessário conhecer as necessidades, planejar e elaborar um projeto para tal prática, os quais se encontram abaixo descritos:

a) **Diagnóstico de Necessidades:** Avaliar e diagnosticar as reais necessidades da Escola, focalizar as que são individuais e as que são compartilhadas, reconhecer o campo de atuação e de envolvimento, conhecer onde a Escola se encontra inserida geograficamente, socialmente e economicamente.

b) **Ações de sensibilizações:** É de extrema importância criar uma atmosfera afetiva para sensibilizar todos aqueles que se encontram envolvidos no processo de educação. Desta forma, seu envolvimento, motivação e compromisso com os objetivos deste processo de Mediação de conflitos, somente terão êxito se estes se sentirem parte do processo, conhecer e ter clara as percepções do projeto, pois de uma forma ou de outra serão em algum momento afetados por esta prática.

c) **Criação de uma equipe de apoio:** Para facilitar e validar a integração e implementação do projeto, é viável que seja implantada uma “equipe de apoio” dentro da escola, formada por diferentes segmentos da comunidade escolar (docentes, alunos, pais, gestores, funcionários) construindo assim um poder positivo e compartilhado, tornando esta ação possível e com maior probabilidade de ser aceita. Esta equipe de apoio terá que desenvolver algumas competências diante do grupo, tais como:

- acompanhar o projeto;

- coordenar ações junto a equipe externa multidisciplinar de técnico-mediadores;
- monitorizar e apoiar as diversas fases do projeto;
- estar presente ativamente na sensibilização e capacitação dos alunos e de todos os outros setores intervenientes;
- apoiar os mediadores, reunir-se com eles para rever dificuldades e propor soluções;
- realizar ajustes que sejam necessários para o desenvolvimento do projeto.

d) **Formação e Capacitação** – A aquisição da capacidade de lidar com o conflito aplicando técnicas de mediação favorecem o clima organizacional e operacional das escolas, tendo esta um olhar para o futuro e em seguida aprender com o passado. Este fato gera opções de ganhos mútuos, pois que docentes e não docentes poderão fazer uso destas técnicas de resolução de conflitos em diversas esferas do contexto escolar, proporcionando uma alteração visível da cultura institucional.

e) **Seleção e Formação de Mediadores Internos:** Necessário levantar algumas questões sobre como fazer esta seleção, pois se faz necessário construir uma identidade construtiva com estas técnicas. É indispensável que este seja um grupo estável na escola, com representação equilibrada frente aos diferentes segmentos, quer nos aspectos multicultural, gênero ou idade.

f) **Implementação e monitorização do projeto:** Com o afincado de garantir o sucesso na implementação das técnicas de Mediação de Conflitos escolares se faz indispensável monitorar o Projeto, a Equipe de Técnicos/Mediadores e a Equipe de Apoio por meio de reuniões periódicas, para coordenar em conjunto as ações decorrentes, monitorar em conjunto a participação e envolvimento dos mediadores internos, analisar os problemas e as dificuldades encontradas na prática da Mediação, bem como os acertos e os sucessos obtidos.

g) **Avaliação do Projeto:** Manter a monitorização recorrente do projeto, de modo a verificar o cumprimento de objetivos e a adequação da planificação

à realidade da comunidade escolar, que poderá ser feita pelos responsáveis pela efetivação de todas as fases e integrantes do projeto. Após um período experimental, este deverá ser avaliado por instrumentos que proporcionem a todos expressarem seu ponto de vista sobre as ações, promovendo a análise da mudança de comportamento e da tipologia dos conflitos, bem como o grau de satisfação nos conceitos aplicados na resolução de conflitos pautados nos princípios da mediação positiva.

Assinalamos algumas capacidades necessárias para todos os envolvidos neste processo, como sendo fundamentais para a mudança na cultura de resolução de conflitos dentro das escolas:

**Comunicação: Saber comunicar**

- Boa parte, se não a maioria dos erros, omissões, irritações, atrasos e conflitos, é causada por uma comunicação inadequada, cheia de ruídos, de intencionalidades não claras;
- Sem diálogo aberto, não há comunicação clara e efetiva. Sem comunicação adequada e transparente não há vontade e tampouco apontamentos coerentes para a busca de um consenso nas possíveis soluções de conflitos pelas partes envolvidas.

**Escuta atenta e sensível: Saber ouvir**

- Ouvir ativamente, pois metas e intenções não compreendidas levam sempre a um impasse na resolução do conflito;
- Demonstrar interesse genuíno, sensível e atento pela pessoa que fala e pelo assunto que esta apresenta;
- Evitar sempre críticas negativas, conduzir, dirigir ou induzir o rumo da conversa;
- Adotar uma posição afirmativa, mostrando respeito pela outra pessoa, lembrando que o grau de importância dada a determinado assunto muitas vezes não condiz com a sua avaliação, com seu conceito de valor e estima.

**Questionamento: Saber perguntar**

- Quem ouve atentamente consegue perguntar com maior pontualidade e eficácia, administrando o diálogo para esclarecer elementos e informações importantes.

Podemos adotar estilos variados de conduzir caminhos que nos levem à solução dos conflitos. Entretanto, adotar aquele que a torne o mais pacífica possível, e o que vai determinar o estilo de administrar conflitos estão ligados diretamente a duas importantes características de comportamento: assertividade e cooperação.

Na Mediação de conflitos, os estilos de administração mais adotados que contribuem para assertividade e a cooperação é: Colaboração e Compromisso, onde pautados no compromisso e responsabilidade em resolver o conflito procura contemplar os interesses das partes envolvidas, promovendo ações para a busca de um resultado benéfico para as partes, sem que hajam prejudicados. Assim, ambas as partes compartilharão de um bom nível de satisfação no resultado por eles acordado e decidido, construindo um ambiente que promova a autonomia dos sujeitos na tomada de decisões pertencentes a estes diretamente.

A atuação preventiva e colaborativa dos educadores torna-se de extrema importância neste processo de construção da autonomia para a cidadania. Confiando-se abundantemente nas parcerias formadas por este que nomeamos de “Tripé para a educação, para a autonomia e para a cidadania” com a meta de melhor desenvolvimento, cujo objetivo é alcançar níveis de “excelência” em educação, onde:

- **Família:** seja ela pais, avós, tios entre outros, responsáveis Legais e Morais dos alunos;

- **Alunos:** abarcando as possibilidades e potencialidades respeitando em suas particularidades individuais reais e necessárias;

- **Escola:** sendo que um conjunto de Professores, Gestores, Funcionários, Políticas Públicas, devam atuar em cumplicidade harmônica, dedicando-se na prevenção e potencialização dos sujeitos em prol da evolução

humana enquanto cidadãos ativos, justos e equilibrados intrínsecos a uma sociedade que por muitas vezes não condiz com tais aspirações.

Ao longo dos estudos realizados, esquadrinhando estudos pautados nestes princípios de comportamentos atitudinais e comportamentais preventivos aos conflitos escolares, nos deparamos a um exemplo ímpar na sua essência, “a Teoria da Educação Social entre os Salesianos”<sup>4</sup>, tendo seu início na Itália, com atuação expressiva no Brasil, originalmente praticada por Dom Bosco.

Necessário enfatizar neste ponto o impressionante e intenso olhar voltado para as questões sociais envolvendo sociedade, comunidade e a educação dos sujeitos menos favorecidos não somente nos aspectos financeiros, mas em todo contexto global, a qual o homem encontra-se constituído e constituindo-se. Neste sentido e, compreendendo que a sociedade é a interação das comunidades em um contexto mais amplo, que a educação individual se idealiza e se concebe interagindo com estes macros campos, entendemos que a educação torna-se mais completa quando envolvemos os sujeitos em seu contexto comunitário e social, tendo visto que o homem é definido como um ser plenamente social.

Entendemos que a educação necessita adequar-se à própria natureza do homem. Caso isto não incida fortemente sobre estas questões, contrapõe-se às essências de sua natureza, correndo o risco de corromper, desequilibrar, e até mesmo destruir o ser humano e conseqüentemente o meio onde está inserido. Portanto afirmamos que estando densamente relacionadas a este princípio que os salesianos chamam de Educação Sócio-Comunitária, criando-

---

<sup>4</sup> Em 1854, nasceu o primeiro grupo de “Salesianos”, que se chamou Sociedade de São Francisco de Sales, e muitas outras Companhias se formaram sucessivamente, com o objetivo de atender à educação dos jovens, especialmente os mais necessitados. O complexo educativo do Oratório festivo nos manifesta um tecido polivalente, desde então reconhecidas pelo Clero Italiano. Funções diretivas eram compartilhadas por eclesiásticos e leigos. Os “Cooperadores” do Oratório executavam tarefas diversas, previstas, ou não, pelo Regulamento do Sistema Educativo de Dom Bosco.

se teorias e estratégias de educação social, estas podem ser aplicadas tanto em instituições escolares quanto em obras sociais.

Gomes (2009), pontua que a proposta de investigação em educação Sócio-comunitária surgiu do estudo da identidade histórica de uma prática educativa, a educação salesiana, tendo em suas origens históricas pautadas na articulação de uma comunidade civil, de religiosos e cidadãos comuns, movidos por um projeto educacional, que oportunizara a participação e promoção de transformações sociais no período histórico em que ocorreu, Gomes (2009) "...processo educacional marcado por intervenções educativas que articulam a comunidade para transformações sociais.

Legitimados pelo pensamento social, filosófico, ético, em especial pelos direitos e deveres para com o outro, bem como o olhar sobre questões disciplinares, sendo estas, instrumentos de bom relacionamento e de respeito mútuo e ao ambiente ao qual se encontra inserido, buscando construir e fortalecer a identidade sócio-comunitária nas instituições, fazendo uso das suas práxis educativas, seus projetos e suas articulações sócio-comunitárias.

Nessas circunstâncias, se sugere a superação das concepções ecléticas, bem como um enfrentamento salutar das questões teóricas acadêmicas, o que fortalece fortemente a necessidade básica de um pluralismo qualificado. Na Educação sócio-comunitária compreendemos que o conhecimento é construído, transformado e tem ações de ressignificação. É preciso acreditar que não há uma verdade absoluta, nem formas arrebatadoras e definitivas de ações e soluções, o sujeito que é o ser ativo deste processo de construção e de suas próprias aprendizagens, não sendo somente receptor de informações, de conhecimento, mas sim, o autor da construção de sua própria existência.

## **CAPÍTULO 3**

### **O COTIDIANO ESCOLAR: PRODUTOR DA IDENTIDADE E DA DIFERENÇA**

Segundo o decreto de lei publicado no dia quatro de abril de dois mil e treze (04/04/2013) A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), aponta em seu texto torna obrigatória a permanência das crianças na escola no período dos quatro anos aos dezessete anos de idade. Entende-se aqui, que há um consenso mundial da real necessidade de formação e desenvolvimento do ser humano como um todo em todas as suas esferas, seja cognitivo, afetivo, social, artístico criativo, físico entre outras.

Vivenciando o contexto da necessidade de recolocação da mulher no mercado de trabalho, muitas vezes como provedora do sustento da família, muitas destas necessitam de que seus filhos estejam matriculados em uma escola segura, integral e de preferência que seja em período integral. Assinalamos aqui o que nos sugere hoje: a família delega integralmente à escola a educação de seus filhos, seja na construção de valores morais e éticos, ou na formação de conceitos básicos de convivência e de sobrevivência, tornando-se um dos mais importantes, possíveis e reais ambientes de produção de conhecimentos sejam estes cognitivos, afetivos e/ou sociais.

Não estamos afirmando aqui que estes conhecimentos são ou não os mais adequados ou os mais favoráveis e sim afirmando que eles existem e são permeáveis uns aos outros constantemente, pois somos seres que necessitamos do contato com o outro para nos construirmos enquanto sujeitos, com sentimento de pertencimento, ou de exclusão de uma sociedade. Isto dependerá da forma como agimos e reagimos diante de cada situação apresentada no decorrer da nossa própria existência enquanto seres humanos, ou pela forma talvez de como sejamos aprofundados em nossa própria identidade, com cada uma de nossas semelhanças e diferenças, sendo que

estas estão em constante movimento de construção, reconstrução e de considerações ao entorno de nós mesmos.

Portanto, assinalamos diante desta conjuntura, o que nos fala BAUMAN (2003), em sua obra que decorre da modernidade da sociedade que avança em vários sentidos, porém, questionáveis em suas atitudes e seu contexto enquanto sociedade. O autor propõe uma modernidade líquida, o que vem do fato de que os líquidos não possuem formas específicas ou definidas, simplesmente “fluem”, “escorrem entre os dedos”, “transbordam”, “vazam”, “preenchem vazios com leveza e fluidez”. Muitas vezes não são facilmente contidos, ou seja, são fluídos que se moldam conforme o recipiente nos quais estão contidos, diferentemente dos sólidos que são rígidos e precisa sofrer uma tensão de forças para moldarem-se novas formas. A análise dessa liquidez que permeia a sociedade de produção de consumo por um lado e por outro, os processos de fragmentação da vida humana, onde as sociedades foram individualizadas em termos de poder, se pensar a qual comunidade se pertence de fato, a qual nação, a qual movimento político. A escolha da “política de vida” em que está inserida deriva da pragmática de comprar, ou seja, o ter é muito mais que o ser. O indivíduo procura a auto-afirmação quando passa a ter bens e produtos e para sobressair-se diante das demais pessoas da sociedade.

Tendemos, portanto, a redefinir o significado da própria vida, o propósito em permanecermos vivos, a felicidade da vida, os acontecimentos com a própria pessoa e suas questões mais íntimas de identidade. O sujeito não a herda, passa de fato a sua vida inteira redefinindo sua identidade, se reestruturando enquanto sujeito, seu estilo de vida, rende-se às formas modernas tentadoras que proporcionam consideráveis mudanças em sua vida.

Podemos considerar nesta modernidade líquida no qual o sujeito está inserido, que o progresso vivencia uma condição não mais considerada uma medida temporária ou transitória que conduz a realização duradoura do bem-estar e viver, mas sim um desafio e uma necessidade perpétua e infindável de permanecer vivo e bem.

### 3.1. RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA COMUNIDADE ESCOLAR

No sentido de indagarmos questionamentos pontuais referente às representações acerca da alteridade<sup>5</sup> que nos conduzem à aceitação passiva de determinados discursos de práticas culturais politicamente corretas e confusas em sua essência é que abordaremos sobre as relações interpessoais na comunidade escolar. Em nome da aceitação do outro, da tolerância, num tempo de instabilidades discursivas de conceitos culturais, de identidade, de inclusão/exclusão, de diversidades e de diferença, onde hipoteticamente se supõe um diálogo aberto entre diferenças, propõe-se a democratização entre as relações de poder, com a finalidade de suturar algumas das infinitas faces e facetas da então predominância da exclusão social.

Esta diversidade foi assim anunciada em várias versões discursivas sobre a alteridade. Abordaremos, entretanto, sob a ótica de DUSCHATZKY (2001) que ao vermos o outro como a fonte de todo mal, mediante a regulação legislativa, costumes referentes à moralidade, a civilização apóia na violência externa para sucumbir às coações internas, sendo que estas estratégias de ações reguladoras e controladoras da alteridade têm como objetivo ímpar de delimitá-la e cerceá-la na intenção de diluir conflitos. Desta forma, buscam-se permanentes eufemismos para denominar e representar a alteridade, nem um pouco sutis, gerando oposições, que *a priori* traduz privilégios, mas contém

---

<sup>5</sup> **Alteridade** (ou **outridade**) é a concepção que parte do pressuposto básico de que todo o homem social interage e interdepende do outro. Assim, como muitos antropólogos e cientistas sociais afirmam, a existência do "eu-individual" só é permitida mediante um contato com o outro (que em uma visão expandida se torna o Outro - a própria sociedade diferente do indivíduo). Relação de sociabilidade e diferença entre o indivíduo em conjunto e unidade, onde os dois sentidos inter dependem na lógica de que para individualizar é necessário um coletivo. Dessa forma eu apenas existo a partir do outro, da visão do outro, o que me permite também compreender o mundo a partir de um olhar diferenciado, partindo tanto do diferente quanto de mim mesmo, sensibilizado que estou pela experiência do contato. *Enciclopédia Wikipédia*. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/alteridade>>. Acessado em 20 de agosto de 2013.

formas opressivas, que se permite o controle social eficaz e produz uma devastação psíquica sistemática na alteridade.

Entretanto, necessitamos do outro para justificar aquilo que consideramos ser fonte de bondade e verdade, para justificar nossas leis que elaboramos as instituições, as regras, a ética, a moral e a estética de nossos discursos e nossas práticas.

Necessitamos do outro para, em síntese, nomear a barbárie, a heresia, a mendicância, entre outros, para não sermos nós mesmos, para negarmos ser considerados os bárbaros, hereges e mendigos, na simples sensação de orientação de redução a um objeto da complexidade dos processos de constituição de um ser social e das próprias experiências humanas.

Neste sentido, podemos visualizar claramente que no contexto Educacional, o outro, visto como fonte de todo mal, assumiu diferentes versões, expressamente violentas ou sub-reptícias excludentes, porém todas implicaram uma intenção por descartar o componente negativo, e lutar pelo idêntico, nas palavras de ADORNO (1995): *“Deixar-se habitar pelo outro, ainda que o reconhecesse como outro.”*

Nesta perspectiva, as diferentes culturas representam comunidades homogêneas de crenças e estilos de vida. Dá-se origem ao mito do padrão cultural, ao qual se funda em um padrão que outorga sentido pleno à vida de todos os seus membros, que cada sujeito adquira identidades plenas a partir de únicas marcas de identificação. Sendo assim, a diversidade cultural transforma-se em uma categoria ontológica, uma forma de representação retórica e radical de separação de culturas, onde se identificam os outros como sujeitos plenos de uma marca cultural.

... é uma forma de racismo, uma comunidade autêntica, fechada,...mantém uma distância que se faz possível negada, invertida, auto referencial, um racismo com distância respeitada à identidade do outro, concebendo esse outro como graças a sua posição universal privilegiada (Zizëk, 1998, Op. Cit.).

O mesmo o autor, acima referenciado, aborda versões diferentes para esta educação multicultural, a primeira embasada na lógica do capital humano, todos adquirem habilidades úteis para sua empregabilidade em um hipotético mercado de trabalho, incapazes de aprofundar-se nas línguas e culturas dos alunos que compõem a alteridade escolar; a segunda versão chamada de cognição multiculturalista, ocorre quando a sociedade multiétnica é apresentada e inventada em um formato folclórico, fixada no currículo escolar; a última versão, denominada antropologia sem sociologia impõe a convivência dos diferentes, porém sem nenhuma alusão à desigualdade, preservando e estendendo assim, o pluralismo, valorizando a diversidade e conservando os paradigmas.

Ao nos depararmos com o discurso desta tal tolerância, ou seja, ter o outro como alguém a tolerar, defrontamo-nos com certa familiaridade com a indiferença como pensamento frágil, algo que não deixa marcas, que não se questiona que é desprovido de toda e qualquer negatividade.

O reconhecimento do outro diverso é também a evidência da impossibilidade da totalidade dentro de mim e a colocação em perspectiva de minhas certezas. A intensidade com que uma vontade pode se projetar em suas perspectivas mantém, pois, uma correlação positiva com a presença de outras vontades, as quais também concorrem para projetar suas perspectivas, vínculo intencional.

Como assinala Sartre:

As significações no ambiente ou no outro jamais aparecem em nós, quando não seja na medida em que nós mesmos somos seres significantes. Nossa compreensão do outro nunca é contemplativa, é um momento de nossa práxis, um modo de viver (2005, pág. 369).

Segundo Sartre (2005), o outro faz parte de nosso modo de ser, como aquele que me revela aquilo que sou *para ele*, daí sua importância. Certos aspectos nossos só podem ser aprendidos pela objetividade que somos para o outro e tais aspectos são também constituintes de nosso modo de ser. Assim e

como diz o filósofo: *“o outro não apenas revelou-me o que sou: constituiu-me em novo tipo de ser que deve sustentar qualificações novas”* (SARTRE, 2005).

Além disso, preciso me diferenciar do outro, por saber que ele, não sou eu, para que possa me definir enquanto existente; o que faz de mim a síntese desta intersubjetividade *eu-outro* que sinto constantemente a cada instante em que o Outro “me olha”. Este momento é tão importante para a teoria *sartriana*, que poderíamos até arriscar dizer que é uma de suas chaves fundamentais, pois para o filósofo *“o olhar é, antes de tudo, um intermediário que remete de mim a mim mesmo”* (SARTRE, 2005).

Diante desta eterna luta de auto-afirmação, analisando neste momento o contexto educacional, nos deparamos com a árdua tarefa de educar, de conseguir se desvencilhar de amarras negativistas, de ações e reações que não compreende o outro como sujeito único, diferente de tudo e em tudo, porém com direitos e deveres comuns. Educar sem culpa, sem procurar culpado, sem radicalizar em pensamentos defensivos, unicamente educar tendo olhar para o outro como ele é, com suas habilidades e competências, inseridas em seus ambientes culturais, sociais e emocionais. É olhar o sujeito também como ser em contínua formação, construindo conhecimentos em todas suas vivências, na pluralidade cultural, criativa, e fazendo uso deste aprendizado para transformar, melhorar seu estilo de vida, independentemente de qualquer que seja este, contribuindo enfim, para a formação da identidade deste ser sociável. Compreender que não é possível formatar por completo a alteridade, ou regular sem resistência alguma, o pensamento, a língua e a sensibilidade, de se colocar à disposição do outro, de tudo aquilo que o possibilite ser distinto do que ele é em determinado aspecto singular.

Segundo Matos (2002), podemos pontuar que, desde a Antiguidade, o homem busca transpor obstáculos, vencer suas próprias paixões em prol de um ideal. Neste contexto, é a reflexão que abarca as experiências das civilizações em relação à Educação como um meio de formar e transformar os indivíduos, potencializando-os social, espiritual e moralmente, no sentido de amenizar as adversidades e incertezas da vida em sociedade. Entende-se que,

através das relações éticas político-sociais nos tornamos mais civilizados e pelas relações de “amizade” de comportamento altruísta nos “divinizamos”. Entretanto a autora nos alerta com demasia preocupação quanto ao uso das narrativas da mídia e das artes contemporâneas que passam a impregnar a opinião pública com compaixões ou indignações, não necessariamente sendo compreendido, tampouco gerando reflexão crítica. Torna-se prudente, portanto, compreender que a narração dirige-se a uma comunidade, a informação visa um mercado e que Educação para a transformação requer resistir a essa inversão de valores difundidos. Nesta perspectiva, o humanismo moderno e a ética encontram-se intrinsecamente ligados à alfabetização, à educação, à leitura, e esta educação de caráter formadora encontrava na leitura de bons livros, a prática por excelência nobre. Estas obras do pensamento representam partes inteiras de uma vida e de toda uma existência, enganos e liberdade, porém é preciso gerações para percebê-las e interpretá-las.

Concordando aqui com SILVA (2000), ao considerar que a escola seja um universo de interações entre sujeitos representantes de diferentes culturas e professando diferentes valores, seja intensa e estruturada, é um “palco” intenso e fértil para a prática da tradução, bem como para a ampliação da credibilidade de modos diferenciados de estar no mundo existente, mas invisível pela modernidade. Contudo, a escola moderna enquanto palco privilegiado de construção do conhecimento socialmente valorizado às gerações futuras ocupa posição privilegiada na ampliação do entendimento e valorização das experiências disponíveis. Na medida em que se pode e, a partir mesmo das experiências já disponíveis, praticadas nos diferentes cotidianos escolares e ignoradas pelos educadores e pesquisadores atrelados à razão metonímica, multiplicam-se essas experiências ao compreendê-las como pistas e sinais de um fazer pedagógico futuro mais emancipatório transformando-os em uma crescente gradativa. O paradigma ao entorno da complexidade do ser e do saber concebe o mundo como feito de complexas inter-relações, bem como de recíprocas influências entre suas diversas dimensões. Há uma busca da compreensão das multideterminações entre as

realidades que formam o todo, o que é mais que as partes, porque possui qualidades para além delas, mas também menos que elas, já que se as partes se articularem de uma outra forma poderão constituir um outro todo. Assim como as partes contém o todo, o todo é mais que a soma das partes e, enfim, uma nova combinação das partes criará um novo todo.

Compreender que não existe conhecimento estático tampouco engessado, mas que este é construído, transformado e tem ações de ressignificação para aquele sujeito que é ativo deste processo de construção de aprendizagens, não sendo somente receptor de informações, e sim o próprio autor da construção de sua existência.

Desta forma, o sujeito torna-se altamente potente para assumir suas responsabilidades, assumir que o problema do conflito é seu, tornando-se responsável para as tomadas de decisões, com a finalidade de buscar e validar possíveis soluções para os problemas.

Ter neste momento, um novo olhar para os conflitos, não os vendo de forma negativa e sim como um meio de se fazer leituras ampliadas das realidades e experiências vividas, cabendo à Escola compreender que tudo poderá estar interligado, e o todo é formado por partes e estas reorganizadas de outras formas poderão transformar-se em outro todo. Compreender também que o conhecimento abrange características individuais, existenciais, subjetivas, objetivas (guiadas pela razão) e norteadas pela emoção. “... *numa cultura que permita compreender nossa condição e nos ajude a viver, e que favoreça, ao mesmo tempo, um modo de pensar aberto e livre*” ( MORIN, 2000, p.11).

Acreditando-se em uma educação que aposte transitar por itinerário plural e criativo, sem regras rígidas que definam os horizontes de possibilidade, proporcione o ato de educar como uma colocação, à disposição do outro, de tudo aquilo que possibilite ser destino do que de fato é em algum aspecto singular.

## **CAPÍTULO 4**

### **TRAJETÓRIA PERCORRIDA, TRAVESSIA METODOLÓGICA**

Ao perpetrar uma reflexão sobre o tema de pesquisa, muito foi pensado nesta trajetória, em qual seria a mais coerente, possível e próximo do real do que acontece na escola observada.

Realizei observações de campo na EMEF PROF<sup>a</sup> A. O. N., localizada na Região Metropolitana de Campinas, utilizando a Técnica de “Grupo Focal”. Ao elegermos tal metodologia (GF), com designo de contemplar de forma adequada à pesquisa social qualitativa, compreendo que esta considera e exalta as situações numa *práxis* analítica que conjuga a explicitação teórica e a aplicabilidade da técnica à apresentação de um exemplo empírico, das formas apresentadas nesta Escola e de como estão sendo resolvidas as situações conflituosas neste ambiente escolar.

Desta maneira e, ao elegermos a técnica de Grupo Focal, consideramos que é preciso enfatizar que este debate demanda de posturas éticas, críticas e dialéticas, visando à superação dos pontos incongruentes, tornando-os de domínio público para que possam ser submetidos a outras análises críticas.

Após escolhermos esta unidade para estudos, certificamos inicialmente junto à direção se a mesma autorizaria a realização da pesquisa na escola. Neste mesmo momento expliquei em linhas gerais para a direção os objetivos da pesquisa, as intenções para com o estudo e as expectativas de sua autorização. Foi bastante solícita à proposta, porém foram solicitados alguns cuidados, deixando claro que seria de total responsabilidade da pesquisadora a organização e o planejamento dos encontros dos grupos focais.

A escolha desta escola se deu pela necessidade de compreender as dificuldades encontradas nas relações interpessoais desta comunidade e principalmente pela receptividade da Direção, pois a mesma percebe a

necessidade de valorizar e oportunizar momentos de estudo, sobretudo quando os olhares estão voltados de fato para a realidade escolar com o intuito de contribuir para a melhoria da qualidade da educação.

Ao analisarmos documentos o Projeto Político Pedagógico – PPP verificou-se que em estudos realizados no ato de implantação do mesmo, registrou-se que esta comunidade é constituída na sua maioria de trabalhadores, carentes em sua estrutura financeira, cultural e social. Outro aspecto bastante relevante observado, são as questões inerentes ao sentimento de pertencimento ao município onde vive, considerando-se que muitos são oriundos dos estados do Nordeste do país, enfatizando que estes deixaram para traz suas raízes, sua família e sua história, em busca de situações de vida melhores. Sentimento este que se estende entre o Professores e Funcionários, pois estes também vieram de outras cidades e até mesmo outros estados.

Para fundamentar teoricamente esta pesquisa realizamos estudos de alguns autores da sociologia e da psicologia, publicações que abordam o tema conflito e relações interpessoais no contexto escolar.

Segundo Rodrigues (1988), Grupo Focal (GF) é *“uma forma rápida, fácil e prática de pôr-se em contato com a população que se deseja investigar”*; Gomes e Barbosa (1999) acrescentam que: *“o grupo focal é um grupo de discussão informal e de tamanho reduzido, com o propósito de obter informações de caráter qualitativo em profundidade”*; por sua vez, Krueger (1996) descreve-o como *“pessoas reunidas em uma série de grupos que possuem determinadas características e que produzem dados qualitativos sobre uma discussão focalizada”*.

Sob este contexto, definiremos Grupo Focal como *“uma técnica de Pesquisa na qual o Pesquisador reúne, num mesmo local e durante determinado período, uma definida quantidade de pessoas que fazem parte do público-alvo de suas investigações, tendo como objetivo coletar, a partir do diálogo e do debate entre eles, informações acerca de um tema específico”* (GONDIN, 2002, p. 149).

Ao fazermos uso da técnica de Grupo Focal, analisamos que este, foi um oportuno momento de reflexão expressada através da “fala”, sendo esta em forma de debates dinâmicos entre os participantes, permitindo que estes apresentem, simultaneamente, seus conceitos, impressões e concepções sobre os conflitos e as formas adotadas para a resolução dos mesmos dentro da escola.

Para manter o foco do estudo, todo o momento se fez necessário retomar, isto por meio das questões previamente elaboradas e apresentadas no decorrer dos encontros, sustentando os mesmos pontos de reflexão para os diferentes grupos dos diferentes segmentos da escola, constituído em média por seis integrantes de cada seguimento descrito a seguir:

**a)** Gestores: uma Diretora, duas Diretoras Assistentes, duas Coordenadoras Pedagógicas, duas Orientadoras Educacionais;

**b)** Professores: sete Professores representantes, sendo no mínimo um de cada nível/Ano: 1º, 2º, 3º, 4º, 5º Anos e da Educação de Jovens e Adultos - EJA;

**c)** Funcionários: três Inspetores de alunos, duas Ajudantes gerais e uma Merendeira;

**d)** Pais de Alunos: sete pais com representatividade de cada nível/ano;

**e)** Alunos: este grupo organizado por sete alunos de 5º Ano.

Em decorrência destas informações produzidas ou aprofundadas, pelos envolvidos, averiguamos que esta pesquisa embora tendo conseguido mensurar algumas das principais formas de conflito e resoluções, apresentou-se de cunho essencialmente qualitativo. Importante ressaltar que esta coleta de informações geradas através deste tipo de debate, de forma alguma possui como regra a singularidade ou a convergência das opiniões.

Estes encontros ocorreram numa sala de aula da escola, no horário noturno, onde existia maior disponibilidade, tanto física como dos integrantes. Num primeiro momento, contando com quase todos os integrantes dos diferentes seguimentos, aponto aqui a dificuldade de conseguir uni-los completamente, pois entre os afazeres diários e compromissos profissionais

tornou-se impossível o encontro de todos ao mesmo tempo. Entretanto, pudemos contar com a representatividade de cada segmento dos grupos. Inicialmente realizamos uma explanação do tema e a devida sensibilização ao entorno da necessidade do estudo, a descritiva explicação dos objetivos desta pesquisa, a devida e adequada coleta das autorizações necessárias para a aplicação e participação de todos neste estudo.

Neste dia combinamos que os encontros ocorreriam nas dependências da escola semanalmente, entretanto com prévio agendamento e ciência de todos, informando em cada semana seria agendado um único segmento, sendo um por vez.. Esta organização se faz necessária, pois os grupos de estudo são constituídos por integrantes de diferentes faixas etárias, nível hierárquico e instrucional, isto para propiciar plena liberdade aos integrantes em expor suas argumentações.

Terminada esta etapa com os diferentes grupos, nos reunimos com todos os integrantes para uma conferência final dos registros das falas, das solicitações e sugestões inerentes ao tema da pesquisa, alçados pelos participantes, para que todos tivessem uma visão real e ampliada dos apontamentos abrangidos por meio dos estudos realizados.

#### **4.1. DESENVOLVIMENTO DA TÉCNICA DO GRUPO FOCAL**

No proceder do desenvolvimento desta técnica de Grupo Focal, faz-se necessário a organização e distribuição de funções para a aplicabilidade desta. A Pesquisadora, pessoa mais envolvida com o estudo, acumulará várias funções:

- I - **Mediadora** – Terá a incumbência de:
  - a. Favorecer a integração dos participantes;
  - b. Garantir as oportunidades equânimes a todos;
  - c. Controlar o tempo de fala de cada participante e de duração do GF;
  - d. Incentivar e/ou proporcionar o arrefecimento dos debates;
  - e. Propiciar a valorização da diversidade de opiniões;

- f. Cultivar o respeito à forma de falar dos participantes;
- g. Atenuar a abstinência de posturas influenciadoras e formadoras de opinião.

**II – Observadora e Relatora** – Sendo suas atribuições as de anotar as falas, nominando-as, associando-as aos motivos que as incitaram e enfatizando as ideias nelas contidas, registrando também a linguagem não verbal dos participantes, como tons de voz, expressões faciais e gesticulação. Um rol de posturas, ideias e pontos de vistas que subsidiarão as análises posteriores e as avaliações do processo de realização e condução deste Grupo Focal.

**III – Descritora** – Com o término dos encontros será descrito as falas dos participantes eximindo-se de interpretações, transpondo todos os dados obtidos, com reflexões plausíveis em cada momento que se fizer necessário

Esta organização de papéis desempenhado pela pesquisadora, a estrutura dos encontros e o questionamento direcionando o foco das discussões, facilitaram e viabilizaram abundantemente as observações das quais estavam previamente pautadas no quadro a seguir.

## **4.2. O OLHAR SOBRE DIFERENTES ÔTICAS DA COMUNIDADE ESCOLAR**

Para melhor conhecer e compreender as relações interpessoais entre os diferentes segmentos da unidade de ensino observada organizamos um quadro de referência para registros, com o objetivo de melhor direcionarmos o foco dos estudos realizados.

<b>4.2.1. QUADRO DE REFERÊNCIAS PARA:</b>
---

<b>OBSERVAÇÕES E REGISTROS DOS ENCONTROS DO GRUPO FOCAL</b>
---

<b>CATEGORIA 1 – ENVOLVIDOS:</b>
----------------------------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GESTORES:</b> Composto por um Diretor, dois Diretores Assistentes, dois Coordenadores Pedagógicos e dois Orientadores Educacionais.</li> </ul> |
|--|

- **PROFESSORES:** Composto por sete Professores de Educação Fundamental Nível I - de 1º à 5º anos.
- **FUNCIONÁRIOS:** Composto por dois Auxiliares de Limpeza, três Inspectores de alunos e uma Merendeira.
- **PAIS:** Composto por sete Pais de alunos de Educação Fundamental Nível I - de 1º à 5º anos.
- **ALUNOS:** de 5º Anos

#### **CATEGORIA 2 - FAIXA ETÁRIA:**

- **GESTORES:** 40 A 55 ANOS
- **PROFESSORES:** 32 A 40 ANOS
- **FUNCIONÁRIOS:** 28 A 45 ANOS
- **PAIS:** 25 A 35 ANOS
- **ALUNOS:** 10 A 12 ANOS

#### **CATEGORIA 3 – MOTIVAÇÕES EXTERNAS – DO CONFLITO**

- **GESTORES:**  
Alto índice de trabalho burocrático;  
Falta de funcionários de apoio ao magistério;  
Falta de professores substitutos;  
Ausência de autonomia no setor de manutenção;  
Escola muito grande dificulta o contato direto com todos;  
Ausência de uma identidade com a escola e comunidade devido às trocas de gestores, funcionários e professores;
- **PROFESSORES:**  
Alta rotatividade dos alunos, mudança de endereço;  
Falta de professores para substituição eventuais;  
Valorização e maior respeito para professores;  
Melhores salários;  
Número de alunos por sala de aula;  
Ausência familiar na vida escolar do aluno;
- **FUNCIONÁRIOS:**

Ausência familiar na vida escolar do aluno;  
Escola muito grande;  
Estrutura física que dificulta o trabalho dos funcionários da área externa às salas de aula;  
Pouco espaço no pátio;  
Muitos alunos por recreio;

- **PAIS:**  
Falta de professores;  
Maior atenção e acompanhamento dos problemas cotidianos;  
Metodologia apropriada;  
Material escolar;  
Livros didáticos não são entregues no começo do ano letivo;  
Didática dos professores;
- **ALUNOS:**  
Professor substituto que não conhece a rotina da classe;  
Falta de atividades extraclasses;

### **CATEGORIA 3.1 – MOTIVAÇÕES INTERNAS:**

- **GESTORES**  
Professores com alto índice de faltas;  
Dificuldades no emprego da metodologia sociointeracionista;  
Despreparo e melhor qualidade na formação continuada;
- **PROFESSORES:**  
Intolerância e agressividade por parte dos alunos;  
Responsabilidade e hábito de estudos entre os alunos;  
Distância entre escola e comunidade;
- **FUNCIONÁRIOS:**  
Falta de investimento em brinquedos e jogos educativos para que o recreio seja dirigido;  
Organização melhor dos horários dos funcionários;  
Espaços específicos para desenvolver atividades diversificadas;

- **PAIS:**

Professores melhor qualificados;

Metodologias de ensino mais eficazes;

Alunos pouco responsáveis com os estudos;

- **ALUNOS:**

Alunos muito agressivos e bagunceiros;

Falta de atividade extraclasse;

Disputa de espaço, de poder e necessidade de auto-afirmação junto a seus pares;

Professor despreparado;

Melhor organização e disponibilidade de espaços diversos;

#### **CATEGORIA 4 - TIPOS MAIS COMUNS DE REAÇÃO AO CONFLITO**

- Agressividade verbal e até mesmo física;
- Comportamento arredio, intempestivo;
- Indignação; reclamações, Queixas;
- Disputas de poder, de liderança entre o grupo;
- Imposição ao cumprimento das regras;

#### **CATEGORIA 5 - QUEM REALIZA AS INTERVENÇÕES?**

- Questões administrativas: são a Diretora e Diretoras Assistentes que realizam as intervenções;
- Questões Pedagógicas: ficam ao encargo das Coordenadoras Pedagógicas realizarem as intervenções;
- Atendimento a Pais nas situações de conflito; fica ao encargo de qual profissional;
- Acompanhamento dos Professores em situações de conflito;
- Questões de conflitos nas relações interpessoais entre alunos ficam ao encargo dos inspetores de alunos, dos professores ou dos Orientadores Educacionais

#### **CATEGORIA 6 – QUAIS SÃO AS INTERVENÇÕES MAIS UTILIZADAS?**

- O diálogo é ainda um dos melhores caminhos;
- Em casos de reincidências são advertidos oralmente, depois por escrito;
- Permanecendo as reincidências: quais procedimentos, são chamados os pais para tomarem ciência da situação e ajudarem a resolver a situação conflituosa;
- Em casos mais graves envolvendo agressões e violência física os alunos recebem medidas disciplinares, como suspensões das atividades escolares;
- Em casos ausência de assiduidade escolar, de atos de violência (frequente), ausência de cuidados familiares, que encaminhados são dados, Conselho Tutelar; Juizado da Infância e Juventude, outro órgão competente;
- Em casos de deficiências cognitivas, emocionais, sociais, psicológicas são encaminhados a Centros de apoio à Educação, Unidades Básicas de Saúde, órgãos especializados;

**CATEGORIA 7 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA UTILIZADA NAS ABORDAGENS?**

- No Projeto Pedagógico da escola está claro qual a opção de abordagem teórica pedagógica a ser abordada por todos;
- As ações condizem com a proposta;
- O Projeto Pedagógico da Escola é um documento, ou de fato tornou-se um movimento na unidade;

**CATEGORIA 8 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO DIANTE DA SOLUÇÃO ADOTADA**

- Existe uma conformidade com as soluções encontradas e dadas para resolver os problemas;
- Ocorre um acatamento das ações ou uma aceitação das soluções;

**CATEGORIA 9 – COMO SE DEU A CONSTRUÇÃO DAS REGRAS: ATITUDINAIS E COMPORTAMENTAIS**

- Estas regras fazem parte do Projeto Pedagógico da escola e foram construídas pela representação das partes envolvidas no processo de ensino e aprendizagem.
- Regimento Escolar da Escola como que foi elaborado;

**CATEGORIA 10 - COMO SÃO VISTOS ESTES CONFLITOS PELAS PARTES ENVOLVIDAS?**

- É uma situação ainda vista pela maioria a ser evitada a qualquer custo;
- Muitas vezes os conflitos são considerados desnecessários, logo são ignorados;
- Há uma percepção no sentido de que os conflitos são necessários para o amadurecimento e crescimento do grupo;
- As intervenções são fundamentadas em alguma teoria;

**CATEGORIA 11 - QUAIS AS AÇÕES PREVENTIVAS PARA MINIMIZAR OS CONFLITOS?**

- Na grande maioria das vezes, a busca pela solução se dá por meio do diálogo,
- Ocorre determinado direcionamento das falas e ações para obter resultados desejáveis;
- Ocorrem imposições de soluções que geralmente devem ser acatadas pelos alunos (entendendo aqui que na escola existem regras inegociáveis);
- Há ações preventivas, planejadas antecipadamente, ou as ações são adotadas após o conflito instaurado.

**CATEGORIA 12 HÁ NA ESCOLA ALGUM PROGRAMA DE AÇÃO E PREVENÇÃO AO CONFLITO, QUE TENHA OBJETIVOS CLAROS PARA A ESCOLA E SUA COMUNIDADE? EXEMPLOS DE AÇÕES EMPREGADAS.**

- No Projeto Pedagógico da Escola existe uma proposta de projeto específico coloque em prática o trabalho de “prevenção” dos conflitos

nas relações interpessoais na comunidade escolar.

Compreendemos que a organização deste quadro de referências oportunizou um ganho imensurável neste estudo, sendo que as informações obtidas dos diferentes seguimentos da comunidade escolar proporcionou um olhar mais amplo sobre as dificuldades enfrentadas pela escola diante das escolhas das melhores ações para promover a resolução das situações conflituosas. Para melhor entendermos esta contribuição apontaremos a seguir os resultados obtidos em cada encontro de cada segmento reunido.

## **CAPÍTULO - 5**

### **RESULTADOS DOS ENCONTROS COM OS INTEGRANTES DOS GRUPOS FOCAIS**

Nos encontros realizados, sendo previamente autorizados pela Direção, planejados e agendados, pudemos observar um índice muito bom de participação, contando com a colaboração efetiva e interessada de todos os integrantes.

O primeiro encontro realizado foi no dia vinte de março de dois mil e treze. Nesta data, demos início com os agradecimentos, a participação e colaboração de todos. Explicamos com detalhes os motivos do estudo, colhemos as devidas assinaturas nos documentos de autorizações para a participação na pesquisa e em seguida planejamos como aconteceriam os encontros seguintes, esclarecendo que cada segmento de integrantes iriam se reunir em dias diferentes. Cada encontro aconteceria às quartas-feiras na própria Unidade Escolar, iniciando-se às dezoito horas e terminando às dezenove horas e trinta minutos.

Ficou assim definido:

- Dia vinte e sete de março de dois mil e treze: Encontro com Grupo Focal da Equipe de Gestores da Escola;
- Dia três de abril de dois mil e treze: Encontro com o Grupo Focal dos Professores da Escola;
- Dia dez de abril de dois mil e treze: Encontro com o Grupo Focal dos Funcionários da Escola;
- Dia dezessete de abril de dois mil e treze: Encontro com o Grupo Focal dos Pais de Alunos da Escola;
- Dia oito de maio de dois mil e treze: Encontro com o Grupo Focal dos Alunos da Escola;

- Dia vinte e dois de maio de dois mil e treze: Encontro Geral com todos os segmentos de todos os Grupos Focais para fechamento e apresentação dos resultados para todos.

### **5.1. REGISTRO DO ENCONTRO INICIAL COM OS GRUPOS FOCAIS**

Neste encontro pudemos reunir boa parte dos integrantes dos grupos focais dos diferentes segmentos.

**Pesquisadora:** “Boa noite a todos! Meu nome é Rosana, sou pesquisadora na área da Educação, no Centro Unisal de Americana, São Paulo. Trabalho na Educação há vinte e cinco anos com experiência de sala de aula, na Educação Infantil e Fundamental I. Já trabalhei como Coordenadora Pedagógica, Orientadora Educacional e hoje atuo em outra unidade escolar como Diretora Assistente. Inicialmente gostaria de agradecer a presença de todos. Obrigada pela atenção desdobrada, pelos esforços, sei que todos temos muitos compromissos, entretanto afirmo que o estudo, a pesquisa com o tema: “Conflitos Escolares: O uso da Mediação”, esta tem o objetivo de conhecer melhor as principais dificuldades nas resoluções de conflito, quais as formas de resolução e oferecer sugestões, se necessário for. Será desenvolvido com a imensurável intenção de aprimorar as relações interpessoais entre todos desta comunidade escolar, contribuindo para que a comunidade faça uso positivamente de tudo o que conseguirmos avaliar, desenvolver e concluir”.

“Para tanto necessitamos da participação legítima de integrantes de todos os segmentos da comunidade, isto para compreender todos os ângulos desta situação, oportunizando momentos diferenciados para então dar vez e voz a todos indistintamente”.

“Este estudo requer algumas formalizações para validar sua aplicabilidade. Necessitarei antes de qualquer coisa que vocês concordem em participar da pesquisa assinando este documento denominado “Termo de Consentimento livre e esclarecido”, ou seja, todos deverão concordar em participar de livre vontade estando plenamente esclarecidos de todas as incumbências desta pesquisa. Em relação aos alunos menores de idade, os

responsáveis legais deverão autorizar assinando os Documentos de autorização e o termo de consentimento livre e esclarecido, não devendo permanecer nenhuma dúvida sobre todas as questões”.

“Lembrando que todos os nomes serão mantidos em sigilo absoluto, tudo o que for dito por vocês, será registrado em minha dissertação, utilizado com total responsabilidade por parte da pesquisadora, sendo que nos textos serão utilizados pseudônimos, para citar os participantes, não podendo em hipótese alguma ser usado para detrimento a vocês”.

“Alguma dúvida que vocês gostariam de esclarecer”?

**Participante I:** - “Estes documentos assinados ficarão com quem”?

**Pesquisadora:** - “Eles ficarão arquivados sob a responsabilidade da pesquisadora, jamais podendo ser publicados”.

**Participante II:** - “Como acontecerá a pesquisa”?

**Pesquisadora:** - “Utilizaremos a técnica do Grupo Focal, sendo um núcleo de pessoas que representarão cada segmento, fornecendo informações para o desenvolvimento dos trabalhos. Serão formados cinco grupos distintos de cada segmento: Gestores, Professores, Funcionários, Pais de alunos e de Alunos. A cada encontro reuniremos um único grupo, aqui mesmo nas dependências desta escola, com data e horário previamente combinado entre nós, confirmado por meio de um comunicado formal onde conversaremos sobre questões previamente pensadas pela pesquisadora, que darão foco ao desenrolar dos trabalhos”.

**Participante III:** - “Quantos encontros mais ou menos serão necessários”?

**Pesquisadora:** “Realizaremos no mínimo dois encontros com cada segmento, um para debatermos os assuntos e outro para devolutiva dos resultados. Depois, um encontro com todos os segmentos juntos para apresentação e análise dos resultados obtidos pelo grupo. Entregaremos agora os formulários para preenchimento e devidas assinaturas, após recolhermos para serem arquivados”.

“Sem mais delongas, novamente agradeço a presença e a adesão aos estudos. Até o próximo encontro. Obrigada”.

## **5.2. REGISTRO DO GRUPO FOCAL: GESTORES DA UNIDADE ESCOLAR**

Este Grupo Focal cuja categoria é denominada de Gestores da Unidade Escolar é constituído por profissionais inicialmente concursados como Professores I ou II. Após classificação onde os critérios de pontuação são estabelecidos no Estatuto do Magistério Municipal desta localidade que considera a formação acadêmica e o tempo de serviço prestado ao município ao longo de determinado espaço de tempo previsto no documento acima citado, estes foram recebendo promoções dentro do chamado “Plano de Carreira do Magistério”.

A Diretora “A” inicia sua fala:

- “É muito importante este esclarecimento do plano de carreira, pois por meio deste os professores em início de carreira vão se especializando dentro do magistério e das especificidades da nossa rede de ensino. Quando chegam a ser um Diretor de Escola, este já percorreu por caminhos de formação e aprendizagem como Orientador Educacional ou Coordenador Pedagógico, progredindo para Diretor Assistente, Diretor e posteriormente Supervisor de Ensino na Secretaria de Educação Municipal, que lhe dão suporte técnico e emocional para estar à frente de situações difíceis dentro do contexto escolar”.

Continua a Diretora:

- “Falando agora desta, especialmente desta unidade escolar, sinto um prazer imenso em estar à frente de um grupo muito competente e responsável. Há três anos quando aqui cheguei como Diretora, foi um momento de conquistas, de superações de conhecimento do grupo, mas hoje tenho a convicção de termos superado muitos contratempos que anteriormente causavam algum incômodo. Não posso dizer que não tenho problemas, os tenho sim, mas, nada que não possamos solucionar no dia a dia. É claro que em uma escola imensa desta, com mil e duzentos alunos, necessito de uma equipe gestora que trabalhe bem *redondinho*, que nossos sensores estejam

ligados na mesma sintonia de forma harmônica. Conto com um grupo que caminha bem, pois as funções são bem distribuídas, entretanto todos possuem perfil de formação sóciointeracionista o que facilita o olhar sobre os diferentes vieses que necessitamos tecer no cotidiano escolar, seja nos aspectos burocráticos, organizacionais, operacionais e principalmente pedagógicos. A autonomia pedagógica que a Secretaria de Educação nos atribui é de suma importância para mantermos uma identidade ímpar, mesmo com formações em rede, cada escola tem a “cara” do seu Diretor, quando este é presente”.

Complementa a Diretora Assistente “W”:

- “Os afazeres burocráticos são bastante intensos, é soberano afirmar a responsabilidade sobre os gestores. Estamos o tempo todo manuseando documentos que dizem respeito à vida profissional de cada funcionário desta escola, assim como a documentação dos alunos em formação, apontando aqui um pouquinho de insatisfação que não consigo acompanhar como gostaria as questões pedagógicas, mas afirmo que as coordenadoras caminham com muita habilidade, é apenas um laço de formação que me fascina”.

A Diretora Assistente “R” comenta:

- “Este tempo é muito raro de fato. As relações na escola se constituem com confiabilidade justamente no tempo em que acompanhamos a entrada e a saída dos alunos e dos professores em cada período, em estar caminhando junto a eles pela escola no início de cada dia de aula, sorrindo e acolhendo os alunos, professores e os funcionários. Os pais, muitas vezes se utilizam deste momento para alguns sucintos e necessários contatos com a escola, pois entregam as crianças no portão da escola e vão para o trabalho. Isto tudo é muito rápido, mas, muito intenso. São estes momentos que nos proporciona conhecer um pouquinho cada sujeito, com suas particularidades, suas necessidades para ouvir alguma sugestão ou queixa, um pedido, um sorriso, enfim é um contato necessário dentro da escola. Também é muito importante ressaltar a postura do profissional adotada ao lidar com cada caso e ou assunto. O pedagógico de fato fica ao encargo das Coordenadoras Pedagógicas, mas estou sempre dando uma escapadinha aqui, outra ali e

vendo o que acontece mais de perto, especialmente o cargo de Diretor Assistente acaba por ficar com a maioria das questões burocráticas da escola juntamente com a Diretora. Entendo perfeitamente que isto não é o ideal, mas é o que a gente consegue no dia a dia da escola”.

A Coordenadora “F” comenta:

- “Em minha vida profissional sempre trabalhei como Professor II, dando aulas para o Ensino Médio, e estar aqui como Coordenadora Pedagógica numa escola de Ensino Fundamental I, oportunizou conhecer outras faces da educação. O lidar com as dificuldades de aprendizagem inicial, as fases do desenvolvimento cognitivo das crianças em plena erupção. é fantástico, e ao mesmo tempo em que me desestrutura, me impulsiona buscar novos conhecimentos para poder dar conta de auxiliar minhas professoras. Recebemos formação uma vez por semana sobre questões Pedagógicas no Centro de Formação do Município, mas é importante ressaltar o amadurecimento e o apoio das colegas que já atuaram neste segmento”.

A Coordenadora “M” complementa:

- “Estamos o tempo todo em constantes evoluções, sejam emocionais, profissionais e pessoais, então devemos aproveitar cada momento para melhorarmos a cada dia. É com este pressuposto que enfrento as dificuldades da escola, olhando sempre para frente, com expectativas positivas de cada sujeito que está aqui na escola, seja para estudar ou para trabalhar. Nosso trabalho talvez seja o mais difícil, pois movimentamos as questões pedagógicas que muitas vezes encontram-se adormecidas, e até evitadas, para não terem que se mover da situação atual ou daquela que julgam serem as mais coesas, fechando-se para as novas possibilidades de mudança”.

A Orientadora Educacional “J” fala:

- “Realmente as questões burocráticas ocupam muito o tempo de todas nós da escola, mas acredito que entre todos os cargos de especialistas é o Orientador Educacional que está o tempo todo mediando às relações pessoais, seja com professor, aluno ou pais, pois é próprio do cargo estar à frente destas

situações. Muitas vezes nos faltam argumentação, elementos para intervir em algumas situações, acabou por fazer uso sempre do bom senso”.

A Orientadora “R” complementa:

- “Os pais estão muito mal acostumados, tudo é a escola que tem que resolver, até alguns encaminhamentos que fazemos para algumas especialidades, eles querem que nós agendemos para eles, mas, muitas vezes não levam os alunos nos atendimentos. Outra coisa é o controle do Programa “Bolsa Família”, todos sabem das regras do benefício, mas estão sempre descumprindo, depois vêm com a maior “cara de pau”, pedir para que nós não mandemos as faltas dos alunos, pois senão irão perder o benefício. Sinto que esta falta de responsabilidade da família no que diz respeito ao acompanhamento da vida dos seus filhos seja ela escolar, social e até mesmo afetiva torna-se a maior dificuldade em exercer minha função aqui na escola”.

A Diretora Assistente “W” complementa:

- “Não podemos deixar de apontar também algumas dificuldades que enfrentamos na escola que não temos competência para resolver, entre elas e a mais forte é a falta de professores para substituições eventuais, a demora na entrega de uniformes e materiais escolares e os livros didáticos, que este ano foi insuficiente para suprir a necessidade da escola. Para algumas ações no setor de manutenção do prédio dependemos da Secretaria de Educação para resolver, e isto é muito moroso. Enfim, a escola não tem plena autonomia administrativa para resolver problemas de funcionamento específicos de sua unidade escolar”.

### **5.3. REGISTRO DO GRUPO FOCAL: PROFESSORES DA UNIDADE ESCOLAR**

Registrando a fala de todos deste Grupo Focal da categoria de professores, faixa etária entre 32 a 45 anos, a totalidade do grupo apresenta formação Universitária, sendo dois formados em Línguas e cinco em Pedagogia. Tornou-se unânime a afirmação em relação às dimensões físicas da escola, sendo esta muito grande, com dezessete salas de aulas no período

da manhã, dezessete salas de aulas no período da tarde e cinco salas de Educação para Jovens e Adultos- EJA no período noturno, desencadeando uma diversidade cultural variada. Deve-se considerar ainda que, as famílias da comunidade escolar são oriundas de outros Estados e contam com uma rotatividade frequente de interbairros, intermunicípios e até mesmo interestaduais. Sobre este assunto, o Professor C diz:

- “Estamos o tempo todo recebendo alunos do Nordeste, e muitas vezes estes não conseguem emprego tão fácil, mesmo porque não sabem trabalhar em alguns tipos de serviços (na maioria das vezes só como braçal), nem tão pouco consegue pagar aluguel nas casas para morar, então vivem se mudando, na tentativa de melhorarem a situação”...

Professor “A” completa:

- ...”Isso quando não acabam por parar em áreas de invasão, áreas verdes, comunidades sem estruturas, tendo uma vida sub-humana”....

Com tudo isso, o olhar para esta escola é bastante carinhoso, considerada como aconchegante, com várias árvores, jardins e floreiras, fala do Professor “D”:

- ...” As plantas e flores tiram aquela aparência de “concreto rígido”, pois muitas escolas são construídas com muros altos e apenas paredes... isto parece que acaba por ser interiorizadas e transferidas para as suas relações com os alunos e demais colegas de profissão... Alguns os Professores esquecem que seu papel é de extrema importância para a formação de seus alunos de forma global, porém alguns ainda se fixam muito mais em conteúdos acadêmicos do que a constituição de sujeitos aptos a viver em sociedade”.

O Professor “A” aponta:

- ... “Acredito que a família tenha que assumir muito mais responsabilidade na construção dos valores sociais de seus filhos... Estão deixando esta responsabilidade para a escola, e esta por sua vez está se distanciando da formação, dos conteúdos curriculares”...

**Pesquisadora:** - “Um dos apontamentos referentes à equipe gestora desta Unidade Escolar se pautou densamente numa reflexão entorno da

ausência de autonomia, principalmente nas questões inerentes à estruturação das condições físicas do prédio, sua manutenção e possíveis necessidades de melhorias, de funcionários de limpeza, além das questões burocráticas, itens que segundo o grupo acabam muitas vezes ocupando todo o tempo destes profissionais”.

O Professor “B” complementa:

- ...”Não sobrando muito tempo para olharem a escola de forma mais íntima”...

Outra questão que causou grande inquietação foi ao entorno da falta de professores substitutos. Sobre este assunto o Professor D comenta:

- ...”tem muitos professores afastados por doença ou por estarem desempenhando outras funções em outras secretarias, ficando ao encargo das gestoras encontrar substitutas, que nesta altura do ano já não se consegue nenhuma, estão todas com dobra (significa que já possuem uma sala de aula na rede municipal e estão substituindo na mesma rede, pois a legislação da prefeitura admite somente professor concursado efetivo ou do processo seletivo para dar aulas) e a Prefeitura não está fazendo nada para melhorar isto”.

Professor “C” coloca também:

- ... “apesar de ser um direito do Professor faltar e ter seu abonado pelo diretor se assim o permitir, está ocorrendo alguns abusos...os professores que dobram período com o Estado, preferem faltar aqui, do que lá. Se faltarem na Rede Estadual perde o bônus, então preferem faltar aqui que não tem nenhum reconhecimento e nenhum estímulo para conter isto”.

Professor “B” se posiciona:

- “Sejamcoerentes, não podemos generalizar a situação, temos muita gente competente e coerente que está levando a fama pelos irresponsáveis”.

- “Mas diante deste impasse, o que fazer para melhorar e até mesmo resolver esta questão?”- Questiona a pesquisadora?”

Intempestivamente o Professor “A” desabafa:

- ... “É preciso começar tudo de novo, a sociedade precisa valorizar mais o professor. Muitas vezes sinto vergonha de dizer que sou professora, me sinto ridicularizada por tanta coisa errada que acontece ao nosso redor, e sempre estoura na Escola as confusões que muitas vezes começam lá fora. Esta fala que professor mal pago é para manter o nível da qualidade da Educação por baixo, já não cabe mais, dizer que os governantes querem o povo “burro” é comodismo daqueles que não querem trabalhar. Professor que é professor de fato não se deixa evoluir com estes pensamentos ridículos ele será coerente com seus princípios éticos... Todos concordaram com o desabafo acima, entretanto ainda fica o desconforto de não serem merecidamente reconhecidas e valorizadas”.

- “Então que sugestões dariam para resolver esta falta de professor”?

A Professora “E” reflete:

- “Os governantes deveriam investir na qualidade de vida da população em geral, pois se tivermos uma sociedade saudável de forma global isto irá se refletir nas escolas, mas também se faz necessário melhorar a formação acadêmica e formação continuada, redução de números de alunos por sala. A questão salarial também é polêmica, porém, não só por amor se trabalha, também o fazemos para melhorar nosso sustento e de nossos familiares, é preciso que isto aconteça de forma justa e moralmente ética”.

Professora “B” sugere:

- “Dedicação em jornada de trabalho exclusiva e salário digno, com certeza melhorariam a situação, o professor não se desgastaria tanto e teria tempo para proporcionar qualidade de educação de seus alunos e da sua própria qualidade de vida”.

Foi anuência geral entre todos os presentes.

**Pesquisadora:-** “Falemos agora sobre os conflitos... (com o intuito de voltarmos o foco). O que entendem por conflito, qual a visão que tem sobre este conceito”?

Professora “A” cita:

- “Isto é que mais temos nas escolas, confusões atrás de confusões, desrespeito por parte de muitas famílias, crianças sem nenhuma estrutura familiar e emocional, dificulta as relações de aprendizagem”.

A Professora “C” acrescenta:

- “A ausência familiar na vida escolar de seus filhos faz com que as próprias crianças não aprendam a dar o devido valor para os estudos”.

A Professora “B” completa:

- “Estamos convivendo com crianças muito intolerantes e agressivas, por pouca coisa estão com xingamentos e se batendo um ao outro, a violência parece ser a única maneira que possuem para resolverem as diferenças existentes. Se, não forem trabalhadas emocionalmente, serão adultos violentos. E continua... - Na verdade estas crianças estão pedindo ajuda, nos mostrando que as coisas não estão caminhando bem, mas nós já não estamos dando conta com tantos conflitos, nós também precisamos de ajuda para resolvê-los. Aqui na escola contamos com duas Orientadoras Educacionais, que muito contribui, mas cada uma tem um perfil de como trabalhar estas questões, nem sempre se resolve de forma satisfatória, mas ameniza a situação”.

O Professor “E” sugere:

- “Seria preciso a Escola se envolver mais com a comunidade, oferecer algumas palestras para ajudar estas famílias a conseguirem educar seus filhos com mais qualidade, aproximá-los da escola, envolvê-los com as questões que dizem respeito à educação e formação das crianças”.

**Pesquisadora:** “Quem na Escola faria estas palestras”?

O Professor “C” aponta:

- “É função da Equipe Gestora contratar pessoas qualificadas para trabalhar com estas questões com as famílias, com os alunos e até com a gente, os professores, porque estes terão mais condições de conseguirem aprofundar os assuntos necessários para ajudar todos os envolvidos”.

#### **5.4. REGISTRO DO GRUPO FOCAL: FUNCIONÁRIOS DA UNIDADE ESCOLAR**

Este Grupo Focal é constituído pela categoria denominada Funcionários, contendo três Inspetores de alunos, dois Auxiliares de Limpeza e uma Merendeira, todos com formação completa no Ensino Médio, com idade variando entre 28 a 45 anos. As observações elencadas por este grupo também é bastante relevante no quesito estrutura predial, onde todos afirmam que a escola é muito grande, bem como seu número de alunos.

O Inspetor de aluno “M” inicia a reunião dizendo que:

- “É muito bom sermos ouvidos, mesmo que seja por uma pesquisadora. Embora esta escola seja muito grande, com muitos alunos, possuímos uma boa estrutura física. Salas de aulas espaçosas, bem estruturadas, com equipamentos de som e imagem bem qualificados, pátio interno razoável, onde os alunos ficam protegidos do frio e chuva, bem como a quadra que é também muito boa”.

O Inspetor “A” completa:

- “Além de tudo isso, as entradas da escola são bem organizadas, com portões eletrônicos e boa acessibilidade para alunos com necessidades especiais. Aproveitando para falar das estruturas dos banheiros, podemos dizer que são bem localizados no espaço escolar e bem arrumadinhos, inclusive dos portadores de necessidades especiais, facilitando nosso trabalho no momento da inspeção no recreio, algo que não é toda escola que é feita desta forma”.

Auxiliar de limpeza “C” comenta concordando:

- “Sim, as coisas aqui são bem organizadas, todo mundo contribui para isto. Até mesmo os alunos estão sempre cobrando dos colegas a organização. Só tem uma coisa que se eu pudesse, melhoraria: o piso do pátio, ele é de cimento rústico e muito grande, talvez se fosse de piso frio ou cerâmica, facilitaria um pouco mais”.

**Pesquisadora:** -“Vamos falar agora de outro aspecto desta organização, da organização das pessoas, do relacionamento entre elas. Como vocês sentem o Ambiente das relações interpessoais na Escola”?

A Merendeira “F” fala:

- “Nossa! Todos os funcionários se dão super bem, as professoras são bem educadas, e o pessoal da Direção está sempre perto da gente para nos ajudar. Só tem alguns alunos na hora do recreio que abusam um pouco, mas é coisa de criança, e os Inspectores estão sempre atentos para socorrer”.

A Inspectora “I” comenta:

- “Somos um grupo bem unido e responsável, mas muitas vezes acabamos por fazer funções que muitas vezes não faz parte das nossas obrigações de inspetores, mas entendemos que é necessário colaborar, porque senão as coisas não caminham direito. Eu, por exemplo, sou responsável por xerocar as atividades que os professores preparam para os alunos, se eu não me organizar para ajudar nesta tarefa, as crianças é que ficam prejudicadas. Portanto, todo mundo aqui na escola acaba fazendo um pouquinho de tudo, até mesmo as Especialistas, é assim que chamamos aqui na Rede de Ensino a Diretora, as Vice-Diretoras, as Coordenadoras e as Orientadoras, então, elas também muitas vezes até na faxina nos ajudam. Nos recreios, elas estão por perto. Somos uma equipe unida. Isto não quer dizer que não temos problemas, desavenças, dificuldades, conflitos, mas, sempre procuramos conversar para resolver. Sempre cobramos dos alunos, atitudes corretas, de respeito, mas quando acontece algum problema com eles, como uma agressão física, ou algo que julgamos mais sério, estes alunos são encaminhados para as Orientadoras Educacionais, são elas que conduzem os problemas de conflitos mais sérios, sempre supervisionada pelas nossas superiores da escola, as Assistentes e a Diretora”.

**Pesquisadora:** - “Então são as Orientadoras que acompanham os casos de conflitos mais sérios na Escola”?

O Inspetor “M” respondeu:

- “Não é que a gente não ajuda a resolver, acho que aqui todos estão sempre atentos para evitar o conflito, mas quando já se tornou muito repetitivo o problema, ou quando é mais sério, encaminhamos para as Orientadoras Educacionais”.

O Inspetor “M” continua:

- “Tínhamos um aluno que estudou aqui do segundo ao quinto ano, ele estava sempre tomando o lanche dos alunos, pegava brinquedos e não devolvia, saía da sala de aula direto, não respeitava professor nenhum, nem conseguiu se alfabetizar... Mas a Escola fez de um tudo para acolher este menino. Muito diálogo, conversas com a família, orientações aos professores, enfim, até mesmo o caso foi encaminhado ao Conselho Tutelar e ao Juizado da Infância e da Juventude. Não para punir a criança, mas para tentar salvá-la do abismo que era a sua condição social, familiar e financeira. Mas este ano as coisas ficaram mais difíceis com ele aqui na escola. Veja, ele é um garoto de doze anos, bem grande e forte, estava ameaçando e agredindo muito os colegas, tanto na classe quanto no recreio e se tornou uma situação grave. A família já não conseguia conter o menino, a mãe o abandonou e o pai foi preso por tráfico de drogas. Ele então, desde o final do ano de 2012 morava com uma avó bem idosa e com um tio, que era o único a quem ele tinha alguma referência positiva. Enfim, depois de muito conversar, muitas orientações, acertos e erros, o tio achou por bem transferi-lo de escola, ele dizia que aqui o menino já estava se sentindo dono do pedaço e que não adiantava mais ficar. Nós nos sentimos um pouco derrotados pela situação, mas a escola pode interferir até certo ponto, o que faltou pra este menino foi uma família que o amasse de fato”.

O Inspetor “A” complementou:

- “Muitas vezes nos sentimos incapazes diante de situações que não dependem da gente. Penso que a sociedade deveria olhar mais para o que está acontecendo com nossas crianças. As autoridades, o poder político deveria dar conta da situação, não só a escola tem que resolver, ou melhor dizendo, não podemos deixar chegar até aqui, isto deve ser resolvido mais cedo, até mesmo antes desta criança entrar para a escola, pois quando chega aqui, às vezes não tem mais solução”.

A Auxiliar “C” contestou:

- “Não, nunca é tarde demais! A escola deve investir em alguma coisa que ajude esta população, sei lá, palestras, cursos, orientações... Mas não podemos desistir, se o poder público não faz a parte dele, nós enquanto seres humanos, não podemos desistir das crianças”.

O Inspetor “A” fala:

- “Eu trabalho nesta escola já tem mais ou menos cinco anos, e tivemos uma época em que nossos recreios eram mais tranquilos, nós deixávamos no pátio vários brinquedos, como “pebolim”, mesa de tênis, caixas de livros infantis, caixas de brinquedinhos como carrinhos, bonecas, panelinhas, cordas. Tínhamos pintado no chão amarelinhas, e ao invés das crianças ficarem correndo e arrumando confusão, a maioria delas ficavam brincando com estes objetos, tivemos que retirá-los pois muitos estavam quebrados e a escola estava sem recursos para substituí-los, e também teve um período em que tínhamos apenas um inspetor por período. Acredito que está na hora de pensarmos em organizar estes brinquedos de novo, pelo menos no recreio as crianças ficam mais sossegadas”.

#### **5.5. REGISTRO DO GRUPO FOCAL: PAIS DE ALUNOS DA UNIDADE ESCOLAR**

O registro deste grupo Focal refere-se à categoria de pais dos alunos do segundo ao quinto ano desta escola, sendo que a formação escolar destes varia entre o Ensino Fundamental I e II e Ensino Médio, com faixa etária entre 25 a 35 anos.

Ao iniciarmos a reunião com este grupo percebi que estavam bastante angustiados e preocupados, pois nunca haviam participado de um grupo de pesquisa, estavam apreensivos sobre como seria a abordagem do tema. Mesmo eu fazendo o acolhimento do grupo, as apresentações formais, a leitura do documento “TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO” (Anexo I), com este grupo, foi necessário ter um diálogo tranquilizador antes de iniciarmos o assunto do estudo, deixando claro que este estudo visava a melhoria nas relações entre as pessoas da escola, que nada do que fosse dito

ali seria utilizado de forma irresponsável, e também os nomes deles seriam mantidos em sigilo absoluto. Mesmo com algumas dúvidas, o grupo concordou em iniciarmos o diálogo.

Pedimos para que me falassem sobre a escola.

A mãe “P” iniciou:

- “Bom é uma das melhores escolas do bairro, pois além de ser municipal, o ensino é um pouco melhor do que as estaduais. Aqui dificilmente tem falta de professor, a organização é melhor e os alunos respeitam mais os professores”.

A mãe “B” continua:

- “Acho que as professoras do Município são mais preparadas do que as do Estado, pois são concursadas, estão sempre estudando, tem reunião toda semana pra planejar aulas, as Diretoras estão sempre na escola, quando uma não está, tem sempre uma vice para nos receber, ou então as orientadoras e até mesmo as coordenadoras. A escola está sempre limpinha, o pessoal da limpeza está sempre fazendo uma coisinha aqui ou outra ali, mas sempre em movimento para não deixar nada sujo”.

Fala o pai “S”:

- “Todos que trabalham aqui sempre tratam a gente bem, com educação, respeito, as reuniões de pais têm sempre uma mensagem de boas vindas e de reflexão também. As professoras se esforçam para ensinar da melhor maneira possível, claro que toda regra tem uma exceção, mas na grande maioria, são muito responsáveis e dedicadas com as crianças”.

**Pesquisadora:** - “Que a importância a Escola tem para seus filhos”?

A mãe “G” responde:

- “Toda a importância! Aqui eles aprendem a ler e a escrever, calcular, fazer amigos, aprendem a se defender de algumas situações, ou seja, eles vão amadurecendo conforme vão convivendo com outras crianças. Além disso, aqui, a escola oferece aulas de informática, artes e educação física, que na minha época não tinha nada disso”

A mãe “J” completa:

- “Sabe, eu entendo que os estudos que os alunos têm aqui até que é bom, mas em alguns casos poderia ser melhor, os cadernos deveriam ser corrigidos com mais freqüência, os alunos estão escrevendo muito errado e não estão sendo corrigidos. A tarefa de casa deveria ser diariamente, os alunos precisam ter o hábito de estudar um pouquinho todo dia em casa, e nem sempre as professoras mandam tarefa, eu gostaria que melhorasse um pouco nisto”.

Acrescenta a mãe “P”:

- “Nós sabemos que hoje em dia já está difícil arrumar emprego tendo estudo, imagine aquele que não tem estudo e nem sabe uma profissão. Então é necessário que as crianças estudem para ter a oportunidade de ter uma vida melhor, mais digna. Daqui pra frente quem não tiver pelo menos o ensino médio, dificilmente vai arrumar um bom emprego, e no futuro vai ser cada vez mais cobrado. Eu trabalho numa firma que está investindo no funcionário para ele estudar dentro da empresa, pois ela tem bons funcionários, mas sem estudo mínimo. Até curso profissionalizante ela está oferecendo. Então a escola precisa acompanhar isto de perto e ajudar a formar estes adultos do futuro”.

Pesquisadora: - “O meu foco de estudo é em torno dos conflitos escolares. O que vocês entendem por conflito”?

O pai “S” fala:

- “Eu entendo por conflito todas as confusões que as pessoas se envolvem, tanto brigas com agressões físicas, quanto xingamentos, maus tratos, abusos de poder, perseguições contra pessoas, agora ouvimos falar muito nas escolas do *bullying*. Isto tudo é motivo de conflito”.

**Pesquisadora:**- “Na escola de seus filhos existem muitas situações de conflitos, de que tipo”?

Responde a mãe “B”:

- “Olha por incrível que pareça, esta escola é muito grande, mas até que não tem muito conflito, na maioria deles é coisa de criança, “relia” uma com a outra, ciúmes, fofoca, alunos que não fazem lição na sala de aula, problemas

de faltas, um ou outro é mais grave. Este ano só soube do caso do menino que o tio transferiu de escola, porque ele ficava batendo nas crianças, ameaçando e até mesmo fazendo terrorismo, amedrontando os menores”.

**Pesquisadora:** - “Vocês sabem quem e como resolveram esta situação com este menino”?

A mãe “A” responde:

- “Todo mundo sabe que a escola procurou resolver esta situação desde quando ele entrou na escola, conversou com a família, com o menino várias vezes, mas não adiantou. Ele melhorava um tempo e depois voltava a fazer tudo de novo. O ano passado ele estava na sala da minha filha, foi uma barra para a professora, lidar com este problema o tempo todo, sem contar que os outros alunos ficavam prejudicados, pois muitas vezes ela precisava parar a aula para resolver as confusões que ele aprontava. A orientadora praticamente todos os dias estava na sala de aula para auxiliar a professora e isto acabava gerando um clima inseguro para os alunos. Foi então neste ano, que numa das conversas com a Diretora, a Orientadora e a família do menino, parece que o tio decidiu tirar o menino daqui porque já não tinha o que fazer, até o conselho tutelar esteve aqui na escola”.

O pai “M” pediu a palavra:

- “Desculpe-me, mas vocês estão simplificando muito as situações, as coisas não são bem assim, temos aqui pequenos problemas que se deixarmos, acabam virando confusões grandes. Temos alguns professores aqui que são bravos demais, gritam muito com as crianças, eu mesmo vim reclamar com a Orientadora, porque meu filho não estava querendo vir para escola por medo da professora. A conversa foi boa, a Orientadora registrou um documento de atendimento onde colocamos nossas insatisfações e a professora também participou da conversa colocando seu lado também e as coisas melhoraram um pouco, não é o ideal ainda, mas houve melhora”.

A mãe “J” completa:

- “Eu também já vim conversar com a Orientadora sobre uma situação onde a professora estava faltando muito, ela estava doente, e a substituta que

veio não conseguiu dar aula na sala, tamanha foi a bagunça que os alunos aprontaram. Na primeira reunião de pais eu achei a professora muito severa, exigente, que controlava tudo o que ocorria na sala. Mas depois desta situação onde a substituta não consegui dar aula, tenho certeza que a professora traz a classe na rédea curta, porque se ela soltar um pouco, os alunos vão aprontar demais e aí ela não conseguirá trabalhar com aqueles que querem estudar. Resolvemos conversando, no começo foi meio chato, mas depois nos acostumamos com a professora e também a orientadora nos mostrou que a professora tinha muitas qualidades, que nós também precisamos nos habituar com o tom de voz das pessoas, pois cada uma é diferente da outra. Na verdade, algumas mães da sala estavam no fundo comparando a professora deste ano que é mais rígida com a professora do ano passado que era mais carinhosa com as crianças. Não que esta não seja, mas ela é diferente”.

**Pesquisadora:** - “O que vocês sugerem para melhorar o ambiente escolar nas relações que existem aqui dentro”?

Fala o pai “S”:

- “Primeiro as famílias precisam acompanhar mais de perto o que acontece com seus filhos, ou seja, eles precisam cumprir seus papéis de pai e de mãe, vendo até que ponto as crianças estão sendo vítimas da situação ou estão sendo ou causadores da situação de confusão. A escola também precisa estar mais próxima dos acontecimentos e não deixar as coisas pra depois, ou ficar passando a mão na cabeça de alguns alunos bagunceiros. Acho que sempre o melhor caminho é o diálogo, mas quando ele já não resolve mais, as punições precisam acontecer, dede suspensão para os alunos, até mesmo advertência por escrito para os pais, pois sabemos que quem deve receber a advertência é a família que não educa seu filho corretamente”.

A mãe “B” interrompe e fala:

- “Nem sempre os pais são os culpados, às vezes é da natureza da criança, ou alguma necessidade, ou dificuldade que o aluno tem. Eu tenho um sobrinho no quinto ano que deu muito trabalho este ano, não copiava lições, não prestava atenção nas aulas, brincava o tempo todo, perturbava os colegas

na classe. A mãe dele foi chamada várias vezes para conversar. Então, não é por que a mãe não o acompanhava, mas é que ele tomava um medicamento controlado, e ele ficou sem por mais de quatro meses, estava em falta nas farmácias, foi com muito sacrifício que eles conseguiram retomar o tratamento e o menino está super bem agora, é preciso ter bom senso”.

A mãe “G” sugere:

- “A escola precisa organizar palestras, reuniões para orientar alguns pais neste sentido de alguma criança ter necessidades especiais, sejam elas físicas ou psicológicas, ou até mesmo algumas dicas de como lidar com pré-adolescentes nos dias de hoje. Temos algumas famílias que não têm nenhuma estrutura para educar as crianças, aí acaba dando trabalho nas escolas, quem sabe até mesmo com os alunos desenvolver atividades que ajudem a eles mesmos aprenderem a lidar com situações do dia a dia deles, nestas mudanças que ocorrem com eles”.

Complementa a mãe “B”:

- “Tem uma escola em outro bairro aqui perto que é período integral, ela é do Serviço Social da Indústria - SESI, lá os alunos participam de grupos de teatro, atividades físicas, dança, ajuda nas tarefas de casa, acho que é aulas de reforço. Isto seria muito bom acontecer aqui, pois é uma comunidade muito pobre e as crianças não têm nada pra fazer o resto do dia depois que saem da escola, acabam ficando na rua fazendo coisas erradas. Quem sabe assim, melhoraríamos o comportamento e a motivação das crianças”.

## **5.6. REGISTRO DO GRUPO FOCAL: ALUNOS DO NÍVEL DO 5º ANO DA UNIDADE ESCOLAR**

Registrando a fala de todos deste Grupo Focal da categoria de alunos do 5º Ano, idade entre dez e doze anos, os apontamentos em relação à escola e ao espaço físico da mesma foi comum no sentido desta ser muito grande e ter muitos alunos. Entretanto, o sentimento pela escola é de muito boa aceitação.

Diz a aluna “A”:

- “Acho nossa escola muito boa, o ensino é muito bom, eu gosto muito de vir para a escola. A educação é boa, os direitos são bons. Os funcionários que trabalham aqui são muito educados com a gente, os Professores também. Tem alunos que fazem coisas erradas, mas não fica sem solução”...

“Aluna “E 1” completa:

- “Tudo na escola é bem arrumadinho, a quadra é meu lugar preferido, é onde a gente faz Educação Física, é um espaço bom para brincar. Apesar dos meninos às vezes abusar e brincar errado, gosto muito de lá”.

Aluna “V” complementa:

- “Ainda tem a informática, (Sala de Informática), que na minha preferência é o lugar mais legal da escola, podemos fazer pesquisas, atividades no *site* educativo, fazer tabuadas, continhas... aprender muitas coisas novas, e também brincar em alguns jogos legais da *internet*... mas não pode ser qualquer um... tem regras lá, e se o pessoal não cumprir perde o direito de navegar na *internet*”....

A aluna “B” diz:

- “Acho a sala de vídeo bem legal, temos uma lousa digital lá que podemos usar com atividades, ou assistir a filmes como se fosse um telão, mas acho que a gente poderia ir lá mais vezes durante o ano. Este ano mesmo fui lá só três vezes, e só na aula de Artes. Tenho saudade da Professora M., ela foi embora para outra cidade”.

A aluna “L” diz:

- “Tenho muita saudade de pegar livros na Biblioteca, lá está uma bagunça... tudo muito espalhado, não se sabe onde tem livro legal para podermos ler...”.

- “Não”. Reclama a aluna “D”:

- “Você não entrou lá depois do recesso. Tá tudo arrumado organizaram os livros, minha professora comentou que até que enfim alguém arrumou aquilo, depois ela convidou um grupo de alunos da minha sala que queria pegar livros para irmos até lá. Se a gente for lá vê, vai perceber que a Biblioteca melhorou muito. É..., colocaram algumas mesas com cadeiras, as

prateleiras estão todas arrumadinhas, os livros de leitura estão bem certinhos, mas tem muito livro de sala de aula (ela quis dizer livro didático), livro de leitura são poucos pelo tanto de aluno que tem nessa escola, precisa melhorar um pouquinho, pra todo mundo poder ler mais em casa”.

A aluna “E 2” comenta:

- “Gosto muito da escola, acho ela muito importante para a minha vida, é aqui que consigo aprender muitas coisas boas, diferentes, coisas novas, e é onde eu encontro meus amigos, sei que muitos deles vou ter comigo o resto da minha vida. Além disso, é aqui que começamos a entender melhor as profissões para depois podermos escolher qual queremos trabalhar no futuro. Minha mãe me disse que teremos que trabalhar para ter um futuro melhor, e que o trabalho é para o resto da vida, pois dele é que vem nosso sustento para a gente sobreviver bem”.

Fala a aluna “D”:

- “Aqui nós temos muitas oportunidades de melhorar de vida, tem passeios que a gente faz aqui que muitas vezes algumas famílias nunca vão poder levar seus filhos, mesmo nosso pai tendo que pagar, fica mais barato do que se ele fosse levar depois. Nós já fomos ao cinema de Campinas, de Hortolândia, teatro em Campinas, no Zoológico de Americana, no de São Paulo, na Estação Ciências em São Paulo”.

- “No Museu do Ipiranga (completou a aluna “E 1”), no museu da Língua Portuguesa”.

A aluna “D” complementa:

- “A escola já trouxe muitas coisas aqui também, aqueles índios da tribo... esqueci o nome, mas é lá de Alagoas, brinquedos, pula-pula, cama elástica, tobogã, teve mágico, acho que a escola ta sempre procurando nos agradar, nos outros anos durante o recreio tinha alguns jogos, mesa de “pebolim”, mesa de tênis, este ano os inspetores não colocaram nada disso pra gente, era mais legal antes”.

- “Mas tem alunos aqui que vêm só pra brincar, e a vida não foi feita para brincar”... - disse a aluna “E 2”.

A aluna “B” retruca:

- ...”Um pouquinho de brincadeira não faz mal a ninguém, ainda somos crianças, quer dizer pré-adolescentes, mas a gente tem que ser feliz e as brincadeiras fazem parte da alegria (Risos...). Vou sentir muita saudade daqui, pois se Deus quiser o ano que vem vou para o 6º Ano e mudarei de escola, mas vou levar as lembranças dos momentos bons que vivi aqui... dos passeios, amigos, professores, funcionários e dos Micos”... (Novamente risos).

Aluna “A” fala:

- “Mas aqui nem tudo é alegria... Minha professora este ano teve que faltar muitas vezes por problema de saúde, sabe que foi muito sério... Que ela faltou só por que era caso de urgência mesmo... Mas, as substitutas que vieram davam matérias diferentes às vezes não tinham nada a ver com o que a gente estava estudando, ou então dava coisas que a gente ainda não tinha aprendido e isso foi muito difícil”.

Continua...:

- “Os professores aqui são muito competentes, pega no pé da gente, mas é pra gente aprender melhor, não deixa o pessoal fazer bagunça, dá bastante leitura em voz alta, faz atividades em lugares diferentes, na quadra, no jardim, na sala de informática, na sala de vídeo... mas não são todas não. Os professores aqui são alegres, bem humorados, sabem ensinar direitinho, tem atitude de ensinar, sempre aproveitam o tempo para ensinar, mesmo que seja por uma competição entre os alunos da sala. Tem vezes que ele briga com a gente, mas é porque às vezes a gente precisa de um corretivo”.

Discorda a aluna “V”:

- “Mas aqui tem um professor que não é bem assim, ele briga muito com os alunos, passa lição na lousa e apaga logo, não explica direito, parece que ele está sempre com raiva, não respeita os alunos, ele dá castigo pra todo mundo, não só para aquele que fez a bagunça... isso é muito chato. A Diretora já conversou com ele... Melhorou um pouco, mas não ele não é muito legal”.

Diz a aluna “D”:

- “Eu já estudei com ele, não tive muitos problemas com ele não, ta certo que não era muito legal, mas pelo menos comigo ele nunca me maltratou ou me chateou, mas eu fazia tudo o que ele mandava, cumpria com minha obrigação... então terminei o ano numa boa”...

Pairou no ar certa discordância por alguns e concordância por outros...

**Pesquisadora:** - “Mas, porque este professor briga muito”?

Respondeu a aluna “D”:

- “No ano que eu estudei com ele tinha uns moleques grandes, eles eram bem mais velhos que a gente, nossa, eles eram muito bagunceiros, o professor brigava com eles e não adiantava nada, parecia que eles faziam tudo pior ainda, a lição era tudo pela metade no caderno deles, não traziam material direito, os livros tudo mal cuidados. Então ele ficava com muita raiva destes meninos e sobrava bronca pra todo mundo. Muitas vezes ele chamava a Orientadora para resolver a situação, porque ele já não sabia mais o que fazer”.

**Pesquisadora:** - “Vocês sabem me dizer o que a Orientadora Educacional fazia”?

Respondeu a aluna “V”:

- “Ela chamava os moleques para conversar na sala dela, falava pra eles que aquele não era o jeito certo de se comportarem, que eles estavam ali para estudar e não para bagunçar, mas só conversa pra eles não resolvia não. Teve vezes que ela chamou a família pra pedir ajuda para resolver o problema, mas tinha pais que nem apareciam, ou quando vinham eles mesmos não davam mais conta do próprio filho”.

**Pesquisadora:** - “Como você sabe disso”?

Aluna “V”:

- “Os próprios moleques falavam na sala de aula que não iam entregar o bilhete, ou que os pais deles não davam mais conta deles, que já tinham desistido deles, porque eles deixavam de obedecer, ou então por que eles não podiam bater neles pra corrigir senão o Conselho Tutelar iam atrás deles,

Então que não adiantava a Orientadora chamar os pais deles, não ia dá nada pra eles”.

Discordou a aluna “A”:

- “Eu já vi um destes alunos tomarem suspensão, a Orientadora mandou o caso para o Conselho Tutelar, porque os pais não conseguiam controlar mais o menino, ele era meu vizinho e a gente via tudo, o pai dele bebia muito e trabalhava só de vez em quando, batia na mãe dele. A mãe trabalhava bastante, mas quase não ficava em casa, sem contar que eles eram quatro irmãos, tudo moleque, era uma bagunça só naquele barraco. O Conselho Tutelar foi lá visitar a casa, tentou ajudar, o pai deles ficou muito bravo, e sumiu, foi embora, a mãe não conseguia pagar o aluguel do barraco e acabou indo embora com os meninos lá pra Campinas, não sei onde”.

**Pesquisadora:** - “Aproveitando este momento, o que vocês poderiam dizer do que entendem por conflito”?

Aluna “E 1”:

- “Acho que são as brigas, ou quando alguém faz brincadeira sem graça e dá confusão, bagunça dos alunos”.

Completa a aluna “B”:

- “Agressão física, quando alguém julga alguém e não gosta de ser julgado, inveja daqueles alunos que são disciplinados, estudiosos ou são amigos da maioria dos alunos, ou quando aquela menina se acha, fala mal de todo mundo só ela é a boa e não aceita a opinião dos outros”.

Aluna “L” completa:

- “Ofensa de xingamento, ou quando um aluno é ameaçado, ele tem medo e não conta pra ninguém, pois os meninos malvados podem bater nele, tem um monte de coisa”.

**Pesquisadora:** - “Alguém aqui já passou por uma situação de conflito, que gostaria de contar”?

Aluna “A” diz:

- “Olha não foi comigo, foi com a minha amiga, mas eu estava junto com ela o tempo todo. Tinha uma menina do 4º ano que ela se achava a boa, vivia

maltratando minha amiga, pegava as coisas dela emprestada e não devolvia, a gente vinha na mesma perua escolar, isto foi irritando até que um dia minha amiga explodiu e brigou com ela no recreio. Foi àquela confusão, e eu estava junto defendendo minha amiga, sobrou pra mim também”.

**Pesquisadora:** - “Como esta situação foi resolvida, você pode contar”?

Aluna “A” responde:

- “Bom primeiro os inspetores separaram a briga, elas se agarraram nos tapas, procuraram acalmar a situação, e como aconteceu agressão física levaram as meninas envolvidas para a sala da Orientadora J. Ela conversou com todo mundo que estava envolvido, cada uma contou sua versão, ela escrevia tudo o que a gente falava, perguntava muitas coisas para entender o que estava acontecendo. No final ficou tudo resolvido ali, as meninas pediram desculpas uma pra outra, mas a Orientadora J. disse que por ser uma regra da escola que em caso de agressão física, os pais seriam avisados da situação e iriam assinar o documento que ela estava escrevendo, inclusive com as decisões que tinham sido decididas”.

**Pesquisadora:** - “Mas o que de fato ficou decidido”?

Explica a aluna “A”:

- “Elas conversaram, uma falou pra outra o que elas não gostavam uma da outra, depois a Orientadora pediu para elas tomarem uma decisão que resolvesse a situação, então eu falei que elas deveriam pedir desculpas. E resolveu, pois a Senhora acredita que depois de um tempo elas pareciam que nunca tinham brigado? Viraram amigas”.

**Pesquisadora:** - “Vocês acreditam que a forma como os conflitos são resolvidos na escola são adequados”?

Fala a aluna “L”:

- “Depende da situação. Às vezes sim, depende dos pais e até de quem é o próprio aluno”.

**Pesquisadora:** - “Você poderia me explicar melhor”?

Continua a aluna “L”:

- “Às vezes dá certo sim, chamar o pai ou a mãe ajuda a resolver, principalmente quando o aluno não mostra bilhete para eles , a Orientadora liga e pede para os pais virem na escola, então eles conversam e a família conseguem ajudar a melhorar a situação do próprio filho. Mas tem vezes que o bilhete não resolve, uma que ele não entrega e outra que às vezes os pais não estão nem aí mais, estão tão cansados de só ter reclamação que nem ligam. Nestes casos ela não tem muito que fazer se não chamar o Conselho Tutelar mesmo. Se, nem a família dá conta quem vai dá”!?

Complementa a aluna “B”:

- “Mas quando a coisa é séria pro lado dos alunos, ela passa a mão na cabeça dos alunos”.

**Pesquisadora:** - “Você poderia explicar melhor”?

Fala a aluna “B”:

- “Tem aluno que ela sabe que a família não vai poder ajudar mais, que nem eles têm condições pra isso, são drogados, ou perdidos na vida, então ela tenta conversar do jeito dela mesmo, explica pra eles que aqui na escola não pode ser assim, que ela sabe que a vida é difícil, mas que os outros não podem ser prejudicados por causa deles. Isso pra mim é passar a mão na cabeça deles, eles podem fazer graça na escola e nada acontece com eles”.

**Pesquisadora:** - “Você teria alguma sugestão de como resolver de outra forma”?

Responde a aluna “B”:

- “As regras da escola têm que ser cumprida por todos os alunos, não dá pra ser diferente pra um só porque a vida dele é mais difícil que a do outro, tem que ser igual para todos”.

Não houve concordância de todos.

Aluna “E 2” comenta:

- “Não é fácil resolver, mas também não dá pra piorar a vida do menino que já é tão difícil, mais eu também não sei como deve ser feito pra resolver”.

Neste ponto todas concordaram.

A aluna “L” completa:

- “Mas se os alunos viessem para a escola estudar mesmo, com educação, postura, procurassem tirar notas boas, respeitassem todas as pessoas, que falassem sempre a verdade, nada de confusão aconteceria, a escola seria melhor do que ela é, então os alunos tem culpa nestas situações de confusão também. A Orientadora faz aquilo que ela pode, ela não consegue fazer milagres”.

Sentimos que ao mesmo tempo em que concordaram com a fala, houve uma preocupação no sentido da responsabilidade de estarem aqui na condição de aluno, ... olhar de dúvidas.

## **5.7. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS PARA OS INTEGRANTES DOS GRUPOS FOCAIS PARTICIPANTES DO ESTUDO**

Após concluirmos todos os encontros com os grupos focais formados por diferentes segmentos da comunidade escolar, nos reunimos nas dependências da escola para as apresentações dos resultados. Neste momento proporcionamos um resumo dos pontos principais elencados:

### **5.7.1. MOTIVAÇÕES DO CONFLITO**

#### **• MOTIVAÇÕES EXTERNAS:**

- Alto índice de trabalho burocrático;
- Falta de professores substitutos eventuais;
- Professor substituto não preparado;
- Professor que grita muito;
- Ausência de autonomia no setor de manutenção;
- Escola muito grande dificulta o contato direto com todos;
- Alta rotatividade dos alunos, mudança de endereço;
- Valorização e maior respeito para professores;
- Ausência familiar na vida escolar do aluno;
- Ausência de políticas públicas sociais e econômicas eficazes;

- Maior atenção proximidade nas pequenas confusões cotidianas, pois podem gerar grandes conflitos;

▪ **MOTIVAÇÕES INTERNAS:**

- Professores com alto índice de faltas;
- Dificuldades no emprego da metodologia sociointeracionista;
- Despreparo e melhor qualidade na formação continuada para professores;
- Responsabilidade e hábito de estudos entre os alunos;
- Distância entre escola e comunidade;
- Falta de investimento em materiais e brinquedos para que o recreio seja dirigido;
- Metodologias de ensino mais eficazes;
- Intolerância, agressividade, bagunças desnecessária por parte dos alunos (disputa de espaço, poder e necessidade de auto-afirmação junto a seus pares) por parte dos alunos;
- Falta de atividade extraclasse;
- Melhor organização e disponibilidade do uso da biblioteca;

**5.7.2. REAÇÕES AOS CONFLITOS COM MAIOR ÍNDICE DE OCORRÊNCIA:**

- Agressividade verbal e até mesmo física; Comportamento arredo, intempestivo;
- Indignação; reclamações;
- Procura-se a Escola e os pais quando necessário;
- Disputas de poder, de liderança entre o grupo;

**5.7.3. QUEM REALIZA AS INTERVENÇÕES NOS CONFLITOS DENTRO DA ESCOLA**

- Questões administrativas são a Diretora e Diretoras Assistentes que realizam as intervenções;
- Questões Pedagógicas são do encargo das Coordenadoras Pedagógicas para realizarem as intervenções;
- Questões de conflitos interpessoais entre alunos ficam ao encargo inicialmente dos inspetores de alunos quando estão fora da sala de aula, dentro da sala de aula dos professores e posteriormente, ambos encaminham para as Orientadoras Educacionais que dão os procedimentos mais pontuais. Também se encarregam de acompanhar ocorrências com pais e professores;

**OBS:** Todos dentro da escola possuem a postura e o olhar de cuidar de todos os alunos, uns com mais habilidades, outros com menos, porém todos com a responsabilidade de educar e cuidar com segurança e atenção.

#### **5.7.4. AS INTERVENÇÕES MAIS UTILIZADAS**

- Inicialmente o diálogo é ainda um dos melhores caminhos;
- Em casos de reincidências são advertidos oralmente, depois por escrito, a família é comunicada;
- Permanecendo as reincidências são chamados os pais para tomarem ciência da situação e ajudarem a resolver a situação conflituosa;
- Em casos mais graves envolvendo agressões e violência física, os alunos recebem medidas disciplinares, como suspensões das atividades escolares;
- Em casos graves de falta de assiduidade escolar, de atos de violência (frequente), ausência de cuidados familiares, são encaminhados ao Conselho Tutelar; em casos de deficiências cognitivas, emocionais, sociais, psicológicas são encaminhados ao Centro Integrado de Recursos de Aprendizagem e Saúde Escolar (CIRASE).

#### **5.7.5. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DIANTE DAS SOLUÇÕES ADOTADAS**

- Observamos que existe uma conformidade com as soluções encontradas e dadas para resolver os problemas, nem sempre a contento de todos, pelo contrário o que ocorre é um acatamento das ações e não uma aceitação.

#### **5.7.6. AÇÕES PRATICADAS PARA MINIMIZAR OS CONFLITOS**

- Na grande maioria das vezes a busca pela solução se dá por meio do diálogo, geralmente resolvido de forma satisfatória pelas partes (compreendendo que às vezes existe certo direcionamento das falas para obter resultados desejáveis);
- Outros momentos ocorrem imposições de soluções que geralmente devem ser acatadas pelos alunos (entendendo aqui que na escola existem regras inegociáveis);
- Entretanto, observamos que não há ações preventivas, planejadas antecipadamente. As ações somente são adotadas após o conflito já instaurado.

#### **5.7.7. COMO OS CONFLITOS SÃO VISTOS PELOS ENVOLVIDOS NA PESQUISA?**

- É uma situação que ainda é vista e sentida pela maioria dos integrantes como algo a ser evitado a qualquer custo. Muitas vezes são considerados desnecessários, logo são ignorados;
- Uma pequena parte entende que eles são necessários para o amadurecimento e crescimento do grupo, mas precisam ter ações mais elaboradas para as intervenções.

#### **5.7.8. HÁ ALGUM PROGRAMA DE AÇÃO E PREVENÇÃO AO CONFLITO?**

Não observamos nenhum projeto específico que tenha sido posto em prática neste ano para trabalhar a “prevenção” dos conflitos nas relações interpessoais, em nenhum dos segmentos envolvidos neste.

#### **5.7.9. SUGESTÕES DE MELHORIA PARA OS CONFLITOS ESCOLARES**

- Diante destes elementos que lhes foram apresentados, analisando-os e, verificando novas possibilidades. Proponho neste momento uma reflexão acerca do estudo realizado e questiono: - O que podemos fazer para melhorar este quadro?

OBS: As propostas foram discutidas por todos os segmentos. Segue abaixo o registrado nas conclusões finais do grupo realizado coletivamente:

- Quanto ao alto índice de trabalho burocrático se faz necessário uma redistribuição melhor dos encargos entre as especialistas do setor administrativo em conjunto com a secretaria da escola;
- No que diz respeito à falta de professores substitutos eventuais, a Administração do Município deverá oferecer concurso Público para este fim, ou seja, contratação de novos professores. Ainda sobre isto apontamos que o Professor tem ficado muito doente, necessitando de acompanhamento da Administração Pública no intuito de oferecer atendimento médico especializado em saúde do professor;
- A valorização do Professor se faz necessária acontecer desde o início de sua formação acadêmica, melhorando o nível oferecido de formação. As questões de investimento em melhores condições de trabalho, como número de alunos por sala, condições físicas estruturais das escolas, suportes especializados como psicólogos, terapeutas, e outros que trabalhem diretamente nas escolas, bem como maior respeito para com os professores;
- Investir em formação continuada para professores, dando ênfase nas questões didáticas e metodológicas aplicadas em sala de aula, com enfoque sociointeracionista;

- Algumas políticas públicas oferecendo maior autonomia para administração de verbas de acordo com as necessidades reais de cada escola;
- Quanto ao contato direto com todos, os inspetores deverão ser orientados a permanecerem no pátio, oferecendo maior assistência ao grupo dando maior atenção e estando mais próximos para evitar pequenas confusões cotidianas que podem gerar grandes conflitos. As Gestoras e Professores nos momentos oportunos, como nos horários de entrada e saída, no recreio e nas reuniões pedagógicas, estarem ainda mais receptivos, proporcionando maior aproximação do grupo;
- A Alta rotatividade dos alunos, as mudanças de endereços, isto são questões muito amplas que transcendem os domínios escolares, seria necessário mudanças sócio econômicas mais amplas;
- Ausência familiar na vida escolar do aluno é algo que as famílias necessitam para se conscientizarem de sua responsabilidade e função social junto aos seus filhos, apoiando e acompanhando de perto a vida escolar de seus filhos, construindo valores e responsabilidade com os estudos e com a sua vida;
- Maior aplicabilidade de políticas públicas sociais e econômicas de fato eficazes;
- Desenvolver projetos, eventos culturais, oficinas que proporcione maior envolvimento entre família e escola,
- Investimento em materiais e brinquedos para que o recreio seja dirigido;
- Planejar e desenvolver atividades extraclasse, inclusive, melhorar a organização e disponibilidade do uso da biblioteca;
- Focando agora no tema da pesquisa, ou seja, os conflitos escolares, as manifestações de intolerância, agressividade, bagunças, consideradas muitas vezes desnecessárias, se faz necessário oferecer um projeto amplo que envolva todos os elementos da comunidade escolar. Entendemos que estas questões muitas vezes apenas explodem na escola, entretanto são situações mal resolvidas lá fora, até mesmo por

falta de condições de conseguirem resolver os problemas de forma sociável;

- Oportunamente propomos aqui um estudo aberto à escola e sua comunidade, para que conheça um pouco do estudo da Mediação de conflitos, como utilizar técnicas que auxiliem na resolução, como se apropriarem de condições reais e possíveis dentro da escola e na comunidade ao entorno.

Observamos que estes resultados surpreenderam a todos, pois cada grupo focal pontuou situações pertinentes ao seu campo de atuação, proporcionando uma visão ampla da escola. Os integrantes puderam conhecer as dificuldades do outro, sensibilizando-se com os pontos levantados, tomando ciência das mesmas e compreendendo que necessitam juntar forças para que a escola consiga evoluir e melhorar cada vez mais seus aspectos pedagógicos e inter-relacionais com sua comunidade.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O aprofundamento teórico realizado nas diferentes fontes bibliográficas nos permitiu maior contextualização dos conceitos chave para compreendermos as variantes de “Conflito” e “Mediação”, com a construção destes conhecimentos ampliados, permitiu sistematizar e modestamente organizar sugestões de práxis que ao nosso olhar, parecem plenamente fundamental e necessário, dentro do contexto da educação, sobretudo no que dedilha os acordes das relações interpessoais.

Ao oferecer escutas atentas e observações íntimas ao encontro dos olhares dos envolvidos e dos vieses que lhes entremeiam, reafirma-se que as relações interpessoais necessitam de maiores estreitamentos, que por meio desta experiência, notamos o clamor silencioso e avassalador no ponto onde a Educação solicita auxílio.

Sentindo e de fato sabendo, pelos estudos, pelas observações, e pela práxis, torna-se compreendido, entendido e fundamental, a urgente construção de novas formas de diálogo. Sobre isso e melhor dizendo, que o diálogo retorne ao convívio social, bem como retome em sua essência, pautado em princípios de escuta atenta e respeitosa, onde cada qual assuma as devidas responsabilidades de seus atos ou a ausência dos mesmos.

Compreendemos que em decorrência de nossa Sociedade Contemporânea, com o ritmo de vida acelerada e imediatista, o convívio com o mundo virtual e tecnológico, ao mesmo tempo em que coloca o mundo diante de nossos olhos, afasta-nos de olhares fraternos, onde a habilidade de ouvir atentamente e se fazer escutar com clareza, exiba a maior dificuldade eminente e peculiar nas relações interpessoais coesas.

A ausência deste conhecimento tácito à convivência com o outro, impede que as pessoas vivenciem experiências saudáveis ao seu desenvolvimento e evolução humana. Fato este que surge, por vezes, elementos que alimentam situações violentas, sendo estas utilizadas como tentativas de resolução dos conflitos latentes ou logo estabelecidos. A ausência de autocontrole atrelada à agressividade que se instaura, focalizamos neste

contexto as relações interpessoais na comunidade escolar, tornar-se visível esta inabilidade de conviver com as divergências e as diferenças do outro, sendo este um reflexo da inabilidade de lidar com o “eu” interior de cada sujeito.

Na unidade escolar observada, percebemos fortemente nas falas e nos discursos de todos os pesquisados, a necessidade de colocar para o outro a responsabilidade e/ou culpa por algo que não esteja a contento no ambiente escolar. Ressalta que, devido ao fato do outro não ter feito a sua parte, a situação ficou conflitante. Por vezes não conseguem perceber que todos são responsáveis pelo sucesso de acontecer a educação de qualidade

A real necessidade de desenvolverem um projeto voltado para a convivência social é outro aspecto que nos parece bastante urgente implementar nesta escola. Não basta identificar os problemas, os conflitos, se faz indispensável realizar as intervenções pontuais tanto no que se refere a eficiência, como na atuação preventiva, no cotidiano escolar e junto à sua comunidade.

As ações propostas nas técnicas da Mediação, lembrando que possuem suas origens no setor jurídico, são claras e objetivas, porém são difíceis de aplicar no contexto escolar, principalmente no que tange às características do mediador.

Como nos propõe BRAGA NETO (2007), *“a mediação é uma forma de negociação com a intervenção de um terceiro integrante imparcial, neutro e justo...”*

Com isso, concluímos que, na unidade escolar, sujeito desta pesquisa e, considerando-se muitos fatores como a organização institucional, a formação dos professores, a cultura da comunidade a qual entende que o conflito deva ser evitado e não o oposto. Neste contexto, referenciamos Vinha (2009) que nos indica que devemos olhar o conflito como uma oportunidade de aprendizado real. Assim sendo, o papel do mediador como um terceiro integrante imparcial, neutro e justo, torna-se inviável, pois nas escolas tudo acontece de forma repentina, as pessoas estão emocionalmente e intimamente

envolvidas com os fatos, com os sujeitos, tornando-se impossível a imparcialidade. Assim como as características de ser neutro, justo, observador, ter o olhar sensível, ético, cooperador, são aspectos não menos envolventes, nem tampouco importantes, podemos dizer que estes são alguns dos aspectos da essência do comportamento do mediador, fazendo-se necessário tomar isto como essência de conduta nas relações sociais entre todos os segmentos da comunidade escolar.

Portanto, a mediação deverá ser empregada como um meio construtivo de caráter pedagógico aplicando-a como essência nas relações e nas diversas situações conflituosas. Interessante se faz oportunizar a construção de conhecimentos, ações ideais para desenvolver a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, de compreensão da visão do outro e aceitação das diferentes percepções da realidade, da cooperação, identidade, de cidadania e reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser absoluto.

Para conseguirmos efetivamente algum tipo mudança, afirmamos sem sombra de dúvidas que o melhor caminho para alcançarmos melhores resultados nas ações utilizadas dentro da escola ainda é a formação dos sujeitos da educação. O conhecimento é certamente o caminho para compreendermos este novo desafio em conseguir olhar o conflito como momentos de aprendizagem, para sairmos do senso comum, das ações de uso do “bom senso” e aplicarmos de fato conhecimentos e práticas educativas mais eficientes nas resoluções de conflitos dentro das escolas.

Ao desenvolvermos no contexto escolar as capacidades dialógicas, promovermos a aplicabilidade dos valores de não-violência, respeito, justiça, democracia, solidariedade, entre outros. Sendo estes elementos complementares ao manejo de situações de conflitos por meio da Mediação seguramente contribuirão para desencadear e auxiliar as transformações das relações interpessoais no âmbito escolar e na formação ética e psíquica dos estudantes e, conseqüentemente, estes conseguirão compreender a si mesmo tendo o horizonte do seu olhar, o outro.

É preciso ainda que os professores trabalhem integrados à proposta pedagógica concreta para garantir os parâmetros orgânicos da qualidade. Entretanto, o campo do conhecimento da “educação sóciocomunitária” pode parecer limitado e até proscrito do debate acadêmico. Contudo, se bem fundamentada e organizada, determinadas a fortalecer a promoção e valorização da vida harmônica em comunidade, onde o uso da mediação educativa das articulações das linguagens, através da qual conseguimos estabelecer ações de reconhecimento, de direcionamento ao outro, possibilitando a ampliação da intersubjetividade, potencializando o sujeito diante dos obstáculos e conflitos inerentes às dimensões comunitárias econômicas, sociais, políticas e institucionais constituídas numa sociedade.

Contemporaneamente, visualizamos o contexto social, sobretudo o contexto escolar, onde além de necessário, torna-se uma exigência promovermos momentos de debates, de reflexão sobre a práxis existente nas instituições escolares, não tão somente relacionadas à adequação de conteúdos, como também às metodologias, à visão de mundo e a forma como se comportam neste mundo tanto os educadores, a família, como o próprio aluno. Promovendo a ampliação dos olhares dos envolvidos neste processo de construção de conhecimentos acadêmicos, estando estes intimamente permeados aos afetivos, sociais, éticos e por que não dizer ao bem estar de suas necessidades materiais para a sobrevivência, sendo este último, fruto de conquistas virtuosas.

Perante estes pressupostos de que o uso de intervenções apropriadas, especialmente a utilização da mediação, tornando esta um instrumento que possibilita o estreitar de relações que inicialmente nos arremetam ao desconhecido, ao não confiável, ao não admissível adotando assim, caráter preventivo e respeitoso. Desenvolvendo uma educação autônoma e para a cidadania, afirmamos que certamente diante de conflitos latentes e ou já instaurados, o profissional fazendo uso da essência mediação teremos propensões amplas e possíveis de intervir com maior propriedade e

assertividade para com o outro e principalmente para consigo mesmo, sendo que a essência da mediação permeia entre o outro e o eu mais íntimo.

Como nos aponta VIGOTSKY (2000), a relação do homem com o mundo não é uma relação direta e sim, mediada, intermediada por instrumentos e símbolos, no qual ampliamos nossos conhecimentos por meio destas intermediações. O autor VIGOTSKY (1979), também estima e valoriza a Escola como sendo palco de muitas vivências e aprendizados, onde o professor torna-se um interveniente questionador das experiências interpessoais e inter-relacionais, no qual as ações pedagógicas são pensadas e constituídas integralmente com o afincamento de formação do sujeito.

Portanto a busca pela ampliação de visão de mundo do sujeito atual em relação ao convívio com o outro, transcorre da necessidade de coerência e articulação num mundo enriquecido pela multiplicidade e diversidade cultural, permeando por meios políticos, sociais, emocionais, objetivando construí-los com inteligibilidade. Desta forma, se estabelecem o diálogo voltado para a busca de possíveis resoluções, definições de acordos que favoreçam a construção de conhecimentos inerentes aos processos de aprendizagens, numa amplitude coerente para a instauração da coletividade nas ações educativas.

O pensamento de FREIRE (2005) nos remete à esta necessidade de construir um ser humano esclarecido para uma sociedade emancipada, pautada numa pedagogia fundamentada em valores humanistas, para promoção e transformação social do sujeito, partindo do reconhecimento da condição do ser humano enquanto responsável pela sua própria construção histórica. Compreende-se que os indivíduos mais desfavorecidos, os oprimidos, se coletivamente organizados, promovem por meio do desenvolvimento crítico da realidade, a transformação de suas existências concretas, libertando-se da opressão.

Voltando o olhar para a escola, sentimos a necessidade de que se promova a Educação para a transformação do contexto escolar existente, trilhando para a democratização dos espaços e das relações e inter-relações

escolares, oportunizando a participação de todos os envolvidos nesta construção de saberes, buscando juntos a melhoria da qualidade de educação.

Compreendendo que toda construção humana, como é o caso das escolas, envolvem as ações de pessoas concretas, todo o processo de mudança social deve levar em conta os sujeitos concretamente envolvidos.

Voltamos então nosso olhar para o trabalho da Educação Sócio-Comunitária no contexto da escola, desejando aspira como objetivo central o desenvolvimento pleno de um “sujeito coletivo”, isto é, sujeitos que se compreendam em meio à coletividade, tornando corresponsáveis pelas ações, relações, conflitos, resoluções e tomadas de decisões que ocorrem na comunidade.

Nesta perspectiva a Educação, envolve não apenas a dimensão tradicional da educação escolar – que diz respeito aos conteúdos trabalhados, mas também à democratização, a preocupar-se também com uma dimensão voltada para a constituição dos sujeitos, o sentimento de coletividade, o desenvolvimento de relações interpessoais pautadas em princípios e valores como justiça, respeito, cooperação.

Contudo, podemos apontar que desta forma a educação contribuirá para uma organização do ensino capaz de unir a instrução à formação para a cidadania, visando à participação crítica e ativa de cada indivíduo/cidadão. Se pensarmos na educação escolar envolvida, aberta e articulada à comunidade ampliaremos as possibilidades de qualidade no desenvolvimento humano, sendo a comunidade também educadora e, ao mesmo tempo, sujeito coletivo que se educa, implicando em uma ação sócio-educativa em coletiva, que possibilite às pessoas, entidades, instituições atuarem como corresponsáveis nos processos educativos.

Entendemos e compreendemos que estas relações são delineadas numa mesma comunidade à qual pertencem a escola, a família, bem como outras organizações sociais. Entender a educação escolar inserida nesta dinâmica social e educativa implica no reconhecimento de que a educação dos

indivíduos não se dá apenas nas salas de aula, mas em todos os contextos dos quais participam.

A escola pode e deve apostar em tornar-se uma instituição que reúne e difunde os esforços de distintas instâncias da comunidade visando a melhora e a transformação social, contando com a participação democrática e efetiva de todos os integrantes desta comunidade, sentirem-se pertencentes a este contexto, promovendo reflexões e discussões no sentido de buscar o enfrentamento de problemas comuns e resolvê-los conjuntamente, proporcionando a permeabilização do currículo escolar aos problemas da comunidade, ou seja, aproximar e trazer para dentro das salas de aula temas e discussões, através de projetos, vinculados à realidade e aos problemas da comunidade, tornando a escola um ambiente onde se trabalham também os afetos, valores, normas, modelos culturais e constroem laços e conexões sociais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, Theodor W. **Educação e Emancipação**. Tradução Wolfgang Leo Maar Ed. Paz e Terra. 1995.

\_\_\_\_\_;HORKHEIMER, M. **Sociologia da Família**. In: CANEVACCI, Massimo (org). *Dialética da Família*. São Paulo; Brasiliense, 1976.

ALTERIDADE: *Enciclopédia Wikipédia*. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wik/alteridade>>. Acessado em 20 de agosto de 2013.

ALZATE, R. **Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos**. In F. Brandoni (Ed), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias* (pp. 31-55). Buenos Aires: Paidós. 1999.

\_\_\_\_\_. **Resolução de conflitos: transformação da escola**. In E. Vinyamata, *Aprender a partir do conflito* (pp. 51-63). Porto Alegre: Artmed. 2005.

AZEVEDO, A.G.de; LIEBMAN, C. B. O processo de Mediação: Teoria e Técnicas. Brasília, 06 ag/27 out. 2001.

BAUMAN, Z. **Modernidade Líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. 258p.

\_\_\_\_\_. **Comunidade – a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BONAFACE-SCHMITT, J.P. **La mediación escolar: aprendizaje de um ritual para la gestión de conflictos**. In Políticas Sociales em Europa. *Mediación Social*. Nº 13-14, 2003.

BOSCO, João, São. **Memórias do Oratório de São Francisco de Sales (1815-1855)**. Trad. De Fausto Santo Catarina. 3a ed. Ver. E ampliado aos cuidados de Antonio da Silva Ferreira. São Paulo, Editora Salesiana, 2005. P. 257.

BOTTOMORE, T. B.. **Introdução à sociologia**. 5ª ed. Rio de Janeiro, Zahar; Brasília, INL, 1973 (Biblioteca de Ciências Sociais).

BLUMER, Herbert. **Social Psychology**, In: SCHIMIDT, E. D. (ed.) *Man and Society*. New York, Prentice-Hall, 1937.

BRAGA NETO, A., SAMPAIO, Lia R. C.; **O que é Mediação de Conflitos**. Coleção Primeiros Passos, Editora Brasiliense 2007.

BURRELL, N. A., ZIRBEL, C. S., & ALLEN, M. **Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: a meta-analytic review.** *Conflict Resolution Quarterly*, 2003, 21, 7–26.

CAPITULO GERAL 25 DOS SALESIANOS DE DOM BOSCO. **A Comunidade Salesiana**, hoje. S. Paulo, Editora Salesiana, – (Atos do Conselho Superior da Sociedade Salesiana de São João Bosco). 2002, 216 p.

CHALVIN, Dominique; EYSSETTE, François. **Como resolver pequenos conflitos no trabalho.** São Paulo: Nobel, 1989.

CHRISPINO, A. **Mediação de conflitos: cabe à escola tornar-se competente para promover transformações.** *Revista do Professor*, Porto Alegre, ano 20, n.79, p.45 – 48, jul./set. 2004.

COLLINS, Randall. **Conflict Sociology.** New York, Academic Press, 1975.

COMTE, A. **Discurso sobre o espírito positivo (1848).**

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social.** [tradução: Eduardo Brandão]. 2ª Ed. – São Paulo: Martins Fontes, 1999.

DUSCHATZKY, S.; SCLIAR, C.. **O Nome dos outros. Narrando a alteridade na cultura e na educação.** In LARROSA, J.; SCLIAR, C. (orgs) *Habitantes de Babel: políticas e poéticas da diferença.* Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

EAGLETON, Terry. **Marx e a Liberdade.** Tradução de Marcos B. Oliveira. Coleção Grandes Filósofos. São Paulo: Editora Unesp, 1999.

FLOYER, A. A. **Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos em las organizaciones.** Barcelona: Paidós.(1993).

FREIRE, P., **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa.** 34ª Ed. SP: Editora Paz e Terra. 2006.

\_\_\_\_\_. P.. **Pedagogia do Oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 42.ª edição. Resenha por Valdir Borges, 2005.

GADOTTI, Moacir. **Pedagogia da práxis.** 2ª Ed., São Paulo, SP: Editora Cortez. 1993. GADOTTI, Moacir. *Escola Cidadã.* São Paulo: Cortez, 2003.

\_\_\_\_\_. Et al. **Cidade Educadora: princípios e experiências.** São Paulo: Cortez Editora, Instituto Paulo Freire, 2004.

\_\_\_\_\_. **A escola na cidade que educa.** Disponível em: [http://www.smecc.salvador.ba.gov.br/documentos/carta\\_moacir.doc](http://www.smecc.salvador.ba.gov.br/documentos/carta_moacir.doc). Acesso em 23/09/2011.

\_\_\_\_\_. **Perspectivas atuais da Educação.** Revista São Paulo em Perspectiva, v, 14, número 2. 2000, p.3-11.

GARCIA COSTOYA, M. **Orientaciones para el diseño e implementación de proyectos.** Buenos Aires: Ministério de Educación Ciência y Tecnología de la Nación, 2004.

GIDDENS, Anthony. **Capitalismo Marx, Durkheim e Max Weber.** 2<sup>a</sup> ed. Editorial presença, 1984. p.12.

GOMES, E. S. e BARBOSA, EF 1999. **A Técnica de Grupos Focais para Obtenção de Dados Qualitativos.** Instituto de Pesquisa e Inovações Educacionais - Educativa. 30 de Agosto de 2000. <http://www.educativa.org.br>

GOMES, P. de T. **Educação Sócio-comunitária: delimitações e perspectivas.** Congresso Internacional Pedagogia Social, março/2009.

GONDIN, S. M. **Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos.** Paidéia - Caderno de Psicologia e educação. (Ribeirão Preto, SP), 2002, v. 12, n. 24, p. 149 – 162.

GORE, J. M. Foucault e educação: fascinantes desafios. In SILVA, T. T. da (org.). O sujeito da educação: estudos foucaultianos Petrópolis RJ: Vozes 1999.

GUIMARÃES, M.R. **Por uma cultura de paz.** Disponível na internet: <http://www.educapaz.org.br/texto3.htm> Acesso em: 25 mai. 2004.

\_\_\_\_\_. **Uma escola para a paz: a educação em tempos de violências.** Disponível na internet: <http://www.educapaz.org.br/texto1.htm> Acesso em: 25 mai. 2004.

HALL, R.H., **Organizações: Estruturas, Processos e Resultados.** Rio de Janeiro: Pearson/Prentice Hall do Brasil: 1984.

HEREDIA, R.A. **Resolução de conflitos: transformação da escola.** In E. Vinyamata (Ed.), Aprender a partir do conflito: conflitologia e educação (PP. 51-64). Porto Alegre: Artmed. 2005.

HOPENHAYN, M. **Estilhaços de utopia. Vontade de poder, vibração transcultural e eterno retorno.** In LARROSA, J.; SCLIAR, C. (orgs) Habitantes de Babel: políticas e poéticas da diferença. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

JARES, X. R. **Educação e conflito: guia de educação para a convivência.** Porto: Asa. 2002.

JONES, T. S. **Conflict resolution education: the field, the findings, and the future.** *Conflict Resolution Quarterly*, 22, 233-267, 2004.

\_\_\_\_\_, **Resolução de conflitos: transformação da Escola.** In E. Vinyamata (Ed.), *Aprender a partir do conflito: conflitolgia e educação* (pp. 51-64). Porto Alegre: Artmed.2005.

KRUEGER, R.A. **Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research.** London: Sage Publications. 1996.

LACAN, J. **Las Formaciones Del Inconsciente.** Buenos Aires; Nueva Visión, 1976.

LARROSA, J. **Tecnologias eu e educação.** In SILVA, T. T. da (org.). *O sujeito da educação: estudos foucaultianos.* Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

LIMA, N. S. T. de. **Inclusão escolar e a identidade do professor: a escola como palco de invenção.** Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, 2003.

\_\_\_\_\_. **Por uma praxis educativa inclusiva e responsável.** In *Revista@mbienteeducação*, v. , n 2, jul/dez 2008. p. 104-112. Disponível em: [http://www.cidadesp.edu.br/old/revista\\_educacao/index.html](http://www.cidadesp.edu.br/old/revista_educacao/index.html). 11.maio.2013.

LURIA, A.R., LEONTIEV, A., VYGOTSKY, L.S. & outros. **Psicologia e pedagogia: bases psicológicas da aprendizagem e do desenvolvimento.** São Paulo: Moraes. 1991.

MARTINELLI, Dante P.; Almeida, Ana Paula de. **Negociação e solução de Conflitos.** São Paulo: Atlas, 1998.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômicos Filosóficos e outros textos.** Coleção Os Pensadores. 2ª ed. São Paulo: Abril Cultural, 1978. P. XII.

MARX, K.; ENGELS, F. **O Manifesto Comunista.** 5ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, (Coleção Leitura) 1998.

MATOS, O. **A educação na transformação da sociedade** – Congresso Educação e Transformação Social – SESC Santos – maio/2002.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Catarina E. F. da Silva e Jeanne Sawaya (trad.). São Paulo: Cortez, Brasília, DF: UNESCO, 2000.

MORGADO, Catarina; OLIVEIRA, Isabel. **Mediação em contexto escolar**. Escol a Superior de educação – Instituto Politécnico de Coimbra; JURISolve, resolução Alternativa de Conflitos, Lda. Portugal: Educação/Formação 2009.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação**: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos. Trad. Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998, p. 5.e 22.

MUSZKAT, M. E. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. São Paulo: Summus Editorial, 2005.

OLIVEIRA, I. B. de. **Boaventura & a Educação**: Coleção Pensadores & Educação. 2 ed. – Belo Horizonte: Ed. Autêntica, 2008.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. **Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento – um processo sócio-histórico**. São Paulo, SP: Editora Scipione, 1997.

PIAGET, Jean. **A equilibração das estruturas cognitivas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

REIMÃO, C. **Consciência, Dialética e Ética em Sartre**. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2005. p. 369

Revista HISTEDBR On-line, Campinas, - ISSN: 1676-2584 22 ,SALES, Lilia Maia de Moraes (2004). **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey. jun. 2007, n. 26, p. 2 – 24.

\_\_\_\_\_ **Mediação de conflitos – família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito. 2007.

RODRIGUES, A.R., **Pontuações Sobre a Investigação Mediante Grupos Focais**. Seminário COPEADI – Comissão Permanente de Avaliação e Desenvolvimento Institucional. 1988.

SERPA, M. de N. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Editora Lúmen Júris, 1999.

SANTOS, B. S. **A crítica da razão indolente. Contra o desperdício da Experiência**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

SARTRE, J. P. **Consciência, dialética e ética** REIMÃO, C. Terceira parte: 2005, p.369.

SILVA, R. da., **Visões e Concepções Necessárias a uma Teoria Geral da educação Social**, Pedagogia Social- - Contribuições para uma Teoria da Educação Social. Vol. 2. (Org.) Ed. Expressão e Arte, 1ª Ed., São Paulo, 2011.

SILVA, T. T. da. **A produção social da identidade e da diferença**. In SILVA, T. T. da (org.) Identidade e diferença. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

SINGER, L. R. **Resolución de conflictos: de actuación técnicas em los ámbitos empresarial, familiar y legal**. Barcelona: Paidós.

SPENCER, H. **Introduction à la Science Sociale**, Paris, Alcan, 1903, p. 465 disponível na coleção Les Classiques de Sciences Sociales, sob direção do Prof. Jean-Marie Tremblay, sociólogo, arquivo. Doc. Com 283 pág.

TRIVIÑOS. Augusto Nivaldo S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais – A Pesquisa Qualitativa em Educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VEZULLA, J. C. **Teoria e Prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

\_\_\_\_\_ **A Mediação de Conflitos com Adolescentes Autores de Ato Infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006.

VINHA, Telma P. **Conflitos na Escola**. Belo Horizonte, M.G.: ATTA mídia e educação; CEDIC, 2009.

VYGOTSKY, L.S. **El desarrollo de los procesos psicológicos superiores**. Barcelona: Crítica. 1979.

\_\_\_\_\_ **Problemas teóricos y metodológicos de la psicología**. Madrid: Visor Distribuciones, v.1, 1991.

\_\_\_\_\_ **A formação social da mente**. Trad. José Cipolla, Luís Silveira, Solange Castro. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

\_\_\_\_\_ **Teoria e método em psicologia**. 2. ed. São Paulo (Brasil): Martins Fontes. 1999.

\_\_\_\_\_, L.S. *et al.* **Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem**. São Paulo (Brasil):Ícone. 1988.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Martin Claret, 2005.

ZIZEK, S. **Multiculturalismo o la lógica cultural Del capitalismo multinacional**. In: F. JAMESON & ZIZEK, S. Estudios Culturales. Reflexiones sobre El multiculturalismo. Buenos Aires: Paidós, 1998.

**DOCUMENTOS:**

UNESCO. **Manifiesto 2000 por una cultura de paz y no violência**. Disponível na internet: [http://www3.unesco.org/manifiesto2000/sp/sp\\_manifiesto.htm](http://www3.unesco.org/manifiesto2000/sp/sp_manifiesto.htm)  
Acesso em: 16 out. 2011.

**Sistema de Proteção Escolar**. <[www.educacao.sp.gov.br](http://www.educacao.sp.gov.br)> Programas e Projetos – Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, 2009.

**Manual de Proteção Escolar e Promoção da Cidadania**; Sistema de Proteção Escolar. Governo do Estado de São Paulo, Secretaria da Educação, Fundação para o Desenvolvimento da Educação, São Paulo, 2009

## ANEXOS

### I - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Este documento visa solicitar sua participação e, se for o caso, de seu responsável, na Pesquisa em Educação – Centro Universitário Salesiano de São Paulo – UNISAL - “CONFLITOS ESCOLARES: O USO DA MEDIAÇÃO POSITIVA”, que tem como objetivo específico identificar os principais conflitos inerentes às relações interpessoais nos diferentes segmentos da comunidade escolar bem como as diversas formas adotadas para a resolução dos mesmos, também saber dos olhares e dos sentimentos sobre questões de conflitos já vivenciadas e ou observadas pelas pessoas pesquisadas.

Por intermédio deste Termo são-lhes garantidos os seguintes direitos:

1. Solicitar, a qualquer tempo, maiores esclarecimentos sobre esta Pesquisa;
2. **Sigilo absoluto sobre nomes, apelidos, datas de nascimento, local de trabalho, bem como quaisquer outras informações que possam levar à identificação pessoal;**
3. Ampla possibilidade de negar-se a responder a quaisquer questões ou a fornecer informações que julguem prejudiciais à sua integridade física, moral e social;
4. Opção de solicitar que determinadas falas e/ou declarações não sejam incluídas em nenhum documento oficial, o que será prontamente atendido;
5. Desistir, a qualquer tempo, de participar da Pesquisa.

***“Declaro estar ciente das informações constantes neste ‘Termo de Consentimento Livre e Esclarecido’, e entender que serei resguardado pelo sigilo absoluto de meus dados pessoais e de minha participação na Pesquisa poderei pedir, a qualquer tempo, esclarecimentos sobre esta***

***Pesquisa; recusar a dar informações que julgue prejudiciais a minha pessoa, solicitar a não inclusão em documentos de quaisquer informações que já tenha fornecido e desistir, a qualquer momento, de participar da Pesquisa. Fico ciente também de que uma cópia deste termo permanecerá arquivada com o Pesquisador do Departamento de Ciências Sociais da Escola Nacional de Saúde Pública responsável por esta Pesquisa.”***

Região Metropolitana de Campinas, \_\_\_\_ de Fevereiro de 2013.

Participante: \_\_\_\_\_

Responsável pelo (a) \_\_\_\_\_,  
declaro o meu consentimento para sua participação nesta Pesquisa.

Responsável: \_\_\_\_\_

Pesquisadora: Rosana Batista Vieira Neves \_\_\_\_\_

## **II – QUESTIONÁRIO NORTEADOR DOS ENCONTROS DOS GRUPOS FOCAIS:**

**Obs:** Questões igualmente elaboradas para todos os encontros dos Grupos Focais, realizados na sequência de grupos: Gestores, Professores, Funcionários, Pais de Alunos e por último de Alunos, com o objetivo de manter a mesma linha de raciocínio e desenvolvimento do tema, sendo adaptadas as especificidades de cada grupo para maior entendimento e compreensão.

### **1 - O que os acham desta Escola?**

Como é sua Escola? Gosta da escola?

Como vocês vêm a Escola, tem alguma importância para vocês?

Exemplos:

No que ela pode contribuir para seu futuro?

O que vocês descreveriam sobre os Professores desta Escola? Os alunos, os gestores, os funcionários?

O que mais gostam e o que menos gostam?

O que gostariam que fosse diferente?

### **2 - O que vocês entendem por conflito?**

Vocês já presenciaram alguma situação de conflito na Escola? De quais tipos? Exemplos.

Como estes conflitos foram resolvidos?

Quem resolve estas situações?

Alguém já passou por situação de conflito intensa? Gostaria de falar sobre o assunto e como se sentiu? Como foi resolvido?

### **3. Gostariam de sugerir outras maneiras de se resolver os conflitos na escola?**