

**CONTRIBUIÇÕES DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR
PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS**

**CONTRIBUTIONS OF CONFLICT MEDIATION IN THE SCHOOL
ENVIRONMENT FOR THE DEVELOPMENT OF SOCIO-EMOTIONAL SKILLS**

**CONTRIBUCIONES DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO
ESCOLAR PARA EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES
SOCIOEMOCIONALES**

Fernanda Brito do Amaral
Licenciatura em Pedagogia – Faculdades Integradas de Jaú
Email: amaral.fernandabrito@gmail.com

Carla Maria Nicola Coletti
Mestra em Educação: Processos de Ensino, Gestão e Inovação – Docente das Faculdades
Integradas de Jaú
Email: carlinhanicola@gmail.com

RESUMO

A Mediação de Conflitos é um método sistematizado pelo qual as partes envolvidas, de forma voluntária, irão discutir e refletir sobre a situação motivadora do conflito, com a ajuda de uma terceira pessoa neutra, denominada de mediador. O presente trabalho visa discutir a importância da mediação de conflitos no desenvolvimento de competências socioemocionais, delineando um trajeto histórico-cultural que justifique a sua aplicação no ambiente escolar. Propõe-se, assim, fazer a revisão bibliográfica e análise de conteúdos de artigos científicos, documentos normativos que oferecem suporte para a prática pedagógica no Brasil atualmente, cartilhas de orientações para aplicação de projeto na escola, legislação e políticas públicas que orientam a educação. A escola é um ambiente que abriga pessoas com diferentes bagagens socioculturais, sendo assim, situações conflituosas são inevitáveis. Diante deste contexto, a incorporação da mediação de conflitos na prática docente é um caminho para o desenvolvimento das Competências Socioemocionais, levando as partes envolvidas a discutirem sobre possíveis soluções para a resolução do problema em questão.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Competências Socioemocionais. Macrocompetências.

ABSTRACT

Conflict Mediation is a systematized method by which the parties involved, voluntarily, will discuss and reflect on the situation motivating the conflict, with the help of a neutral third person, called the mediator. This study aims to discuss the importance of conflict mediation in the development of socio-emotional skills, outlining a historical-cultural path that justifies its application in the school environment. It is proposed, therefore, to carry out a bibliographic

review and content analysis of scientific articles, normative documents that support pedagogical practice in Brazil today, guidebooks for project application in schools, legislation and public policies that guide education. The school is an environment that houses people with different sociocultural backgrounds, so conflicting situations are inevitable. In this context, the incorporation of conflict mediation in teaching practice is a path for the development of Socio-emotional Skills, leading the parties involved to discuss possible solutions to solve the problem in question.

Keywords: Conflict Mediation, Socio-emotional Skills, macro skills.

RESUMEN

La Mediación de Conflictos es un método sistematizado mediante el cual las partes involucradas, de manera voluntaria, discutirán y reflexionarán sobre la situación que motivó el conflicto, con la ayuda de una tercera persona neutral, denominada mediador. Este artículo tiene como objetivo discutir la importancia de la mediación de conflictos en el desarrollo de habilidades socioemocionales, trazando un camino histórico-cultural que justifica su aplicación en el ámbito escolar. Se propone, por tanto, realizar una revisión bibliográfica y análisis de contenido de artículos científicos, documentos normativos que sustentan la práctica pedagógica en Brasil hoy, guías para la aplicación de proyectos en las escuelas, legislación y políticas públicas que orientan la educación. La escuela es un entorno que alberga a personas con diferentes antecedentes socioculturales, por lo que las situaciones conflictivas son inevitables. En este contexto, la incorporación de la mediación de conflictos en la práctica docente es un camino para el desarrollo de las Habilidades Socioemocionales, que lleva a las partes involucradas a discutir posibles soluciones para resolver el problema en cuestión.

Palabras clave: Mediación de conflictos. Habilidades socioemocionales. Macro-habilidades.

1 INTRODUÇÃO

Os seres humanos carregam consigo uma bagagem cultural que é construída desde muito cedo, ainda no seio da família, portanto, desde a educação infantil, a escola é um ambiente que abriga um pluralismo cultural muito vasto. Um dos anseios da educação é conseguir que as relações estabelecidas no ambiente escolar sejam harmônicas, mas nem sempre isto é possível.

As diferenças que compõem as particularidades de cada indivíduo presente na escola podem ser motivos de conflitos que surgem ao longo das relações no cotidiano escolar. A postura adotada pela escola diante destas situações é o que determina a proporção que este conflito pode tomar.

A educação na atualidade tem buscado o desenvolvimento integral do aluno, diante disto, o objetivo principal da escola deixa de ser a transmissão de conteúdos e passa a ser ampliado, no sentido de oferecer suporte para que os alunos desenvolvam uma vasta gama de competências e habilidades necessárias para lidar com diversas situações no dia a dia.

Um dos enfoques da educação na atualidade é o desenvolvimento de competências socioemocionais, diante disto, o Instituto Ayrton Senna desenvolveu, a partir de pesquisas, um conjunto de cinco macrocompetências, nas quais estão fundamentadas dezessete competências socioemocionais necessárias para o desenvolvimento integral de todos. Estas competências são: autogestão, engajamento com os outros, amabilidade, resiliência emocional e abertura ao novo.

Diante do cenário exposto acima, indaga-se: a mediação de conflitos no ambiente escolar pode ser um aliado às práticas pedagógicas para o desenvolvimento das competências socioemocionais?

O presente trabalho visa discutir a importância da mediação de conflitos no desenvolvimento de competências socioemocionais, delineando um trajeto histórico-cultural que justifique a sua aplicação no ambiente escolar.

Para tanto, foram delineados os seguintes objetivos específicos: analisar as mudanças na sociedade nas últimas décadas; caracterizar o aluno da geração atual; discutir as mudanças na escola para atender ao novo perfil de aluno; conceituar competências socioemocionais; levantar a problemática da falta de capacitação do professor para trabalhar as competências socioemocionais na sala de aula; apresentar programas de mediação de conflitos no Brasil; associar o trabalho com a mediação de conflitos ao desenvolvimento de competências socioemocionais.

Parte-se da hipótese de que a mediação de conflitos no ambiente escolar, quando é incorporada pelo professor em sua prática diária, desde a educação infantil, pode servir de suporte para que o aluno desenvolva competências socioemocionais, promovendo a formação integral do aluno.

A metodologia adotada para viabilizar o teste da hipótese foi a de revisão bibliográfica e análise de conteúdos de artigos científicos relacionados aos temas abordados, documentos normativos que oferecem suporte para a prática pedagógica no Brasil atualmente, cartilhas de orientações para aplicação de projeto na escola, legislação e políticas públicas que orientam a educação.

Na primeira seção, realiza-se um levantamento histórico bibliográfico fazendo a caracterização da educação no Brasil nas últimas décadas, bem como da sua função na sociedade nos dias atuais.

A segunda seção aborda a incorporação das competências socioemocionais pela Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e pelo Currículo Paulista, levanta a importância das macrocompetências socioemocionais, bem como caracteriza as habilidades socioemocionais.

A terceira seção discute a problemática dos conflitos no ambiente escolar, descreve os procedimentos adotados na mediação de conflitos no ambiente escolar, apresenta alguns exemplos de programas de mediação de conflitos escolares utilizados no Brasil nas últimas décadas e finaliza associando o desenvolvimento de competências socioemocionais aliado à mediação de conflitos no ambiente escolar.

Ao final, conclui-se que os objetivos são atendidos e a pergunta foi respondida com a confirmação da hipótese, indicando que a mediação de conflitos no ambiente escolar pode ser uma aliada às práticas pedagógicas para o desenvolvimento de competências socioemocionais, possibilitando ao aluno expressar-se de forma assertiva, resolvendo conflitos de forma justa, considerando as perspectivas dos envolvidos e as razões que motivaram a existência das tensões, chegando a uma resolução de comum acordo entre as partes envolvidas.

2 A CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA NA SOCIEDADE

A sociedade tem passado por mudanças ao longo dos anos e em cada um destes momentos pode-se observar que a educação tem se adaptado para atender ao modelo de cidadão que esta sociedade busca formar. As mudanças nas concepções de família, trabalho e economia afetam diretamente a concepção e as expectativas que a sociedade carrega sobre a educação.

A educação é, desde a sua gênese, objetivos e funções, um fenômeno social, estando relacionada ao contexto político, econômico, científico e cultural de uma determinada sociedade. O ato de educar é um processo constante na história de todas as sociedades, não é o mesmo em todos os tempos e lugares, e é, em sua essência, um processo social. Além disso, educação e sociedade se correlacionam porque a primeira exerce forte influência nas transformações ocorridas no âmago da segunda.

A partir dessa concepção, pode-se deduzir que, embora a educação seja um processo constante na história de todas as sociedades, o processo educativo não é o mesmo em todos os tempos e em todos os lugares, e se acha vinculado ao projeto de cidadania e de sociedade que se quer ver emergir por meio desse mesmo processo (DIAS; PINTO, 2019, p.1).

Para Santos (2020), a educação está sempre a serviço da esfera econômica da sociedade:

[...] em todo modo de produção em que estiver inserida, estará sempre submetida à esfera econômica, manterá relação com o trabalho de modo indireto e mediado e, por fim, servirá como modelo para que os indivíduos se comportem de modo socialmente desejado pela reprodução da sociedade

historicamente constituída. Assim, como cada estágio da história solicita um modo de produção específico, a educação altera-se nessa dinâmica existente entre história e sociedade de cada época (SANTOS, 2020 p.5).

A educação no Brasil, nas últimas décadas, tem interrelacionado o momento político da época, a economia e as características das personalidades das gerações em cada uma delas. No contexto da promulgação da LDB, final do século XX e primeira década do século XXI, o perfil de crianças dessa geração era caracterizado por terem facilidade de realizar diversas tarefas ao mesmo tempo, serem dinâmicos e inovadores, conviverem com a tecnologia e a ciência, serem conhecidos como nativos digitais, são pessoas imediatistas, críticas e de opiniões flexíveis, se preocupam com questões ambientais, em contrapartida, seu poder de concentração é menor do que das gerações anteriores, provavelmente serão profissionais mais exigentes, versáteis e flexíveis, como aponta Marques (2017). Essa geração foi denominada de Geração Z.

Mudanças significativas na passagem do século em todo o mundo acarretaram mudanças na educação. De um modo geral, o ocidente aderiu a um movimento de aproximação entre escola e família buscando a melhoria da qualidade do ensino-aprendizagem dos alunos. De acordo com Nogueira (2006), o Brasil também aderiu a esta tendência.

2.1 A função da escola nos dias atuais

Nogueira (2006) observa que nas últimas décadas do século XX, a instituição familiar e o sistema escolar têm sido modificados e conseqüentemente sua relação também tem sido afetada. A autora destaca quatro pontos que afetaram a família ocidental, dentre eles está a diminuição do número de casamentos, a elevação da média de idade para casar e procriar, os novos tipos de constituição familiar, e a diminuição do número de filhos devido aos avanços dos métodos contraceptivos e a mudança da mentalidade da sociedade sobre a reprodução, que passa a ser uma deliberação do casal. Tais pontos acarretaram também a mudança do lugar do filho na família, que antes era visto como mais um contribuinte para a renda familiar, após as mudanças na concepção de criança, a proibição do trabalho infantil e a elevação da escolaridade obrigatória, este começou a ser visto como um custo econômico para os pais e, também, como o centro afetivo da família.

O reforço dessa relação entre escola e família afetou as atribuições e responsabilidades de ambas, a família passou a ser responsabilizada pelo desenvolvimento acadêmico de seus filhos, enquanto a escola passou a se responsabilizar pelo bem estar psicológico e

desenvolvimento emocional do educando, além do cognitivo, como fazia anteriormente. Nogueira (2006) salienta que a área de atuação da escola se estende a assuntos específicos que eram reservados à família, como educação afetivo-sexual e indica que tais necessidades acarretaram o surgimento de um conjunto de serviços de especialistas dentro da escola, como psicólogos, psicopedagogos, orientadores educacionais etc.

A ideia de agregar a família à escola e de que esta, por sua vez, tenha acesso a informações do âmbito familiar para atender seu aluno de forma individualizada, levando em consideração seus aspectos, físicos, emocionais e sociais como fatores importantes no processo de ensino-aprendizagem, está de acordo com os princípios de uma gestão democrática da escola, a qual busca a participação de todos os elementos que constituem a comunidade escolar.

Nogueira (2006) salienta que a escola e a família sempre tiveram relações, ainda que estreitas, porém ela está fortalecida nos dias atuais, visto que, ambas buscam a melhoria da qualidade do processo de ensino-aprendizagem para o aluno.

A mudança na estrutura familiar reflete na relação que esta estabelece com a escola, pois, como foi dito anteriormente, o modelo de sistema educacional tem relação com o mundo do trabalho. A ampliação das oportunidades de escolarização, a aceleração do mercado de trabalho na vida urbana e indústrias, as mudanças de concepção quanto à criança, à formação de família, o papel dos integrantes dentro da família, o aumento do número de mulheres no mercado de trabalho e a mobilidade do papel feminino na sociedade e dentro da própria família, em contrapartida, a valorização da relação entre família e escola, são fatores que interferiram na mudança de concepção do que a sociedade espera da escola. Hoje, a instituição escolar não é responsável apenas pela transmissão dos conteúdos às crianças, a ela é atribuída a função de formar integralmente o aluno, pois este, já possui acesso a informação de forma mais acelerada do que as gerações anteriores, visto que os avanços da tecnologia têm possibilitado este acesso.

O perfil dos alunos encontrados nas escolas também mudou, as crianças nascidas a partir de 2010 são conhecidas como Geração *Alpha*, eles têm por característica serem curiosos, por terem começado os estudos mais cedo do que as gerações anteriores são vistos como mais “inteligentes”, apresentam facilidade de conhecer novas tecnologias, são atentos, hiperestimulados, adaptáveis, independentes e empreendedores, segundo Marques (2017).

A Geração Alpha é formada por crianças que, desde seu nascimento, vivem em uma época na qual o mundo está coberto por tecnologias, com isso elas se adaptam à tecnologia com maior facilidade que as gerações anteriores, já que esse é um aspecto tecnológico que está implícito a esta geração, em virtude da

facilidade de acesso ao conhecimento e às tecnologias disponíveis (SILVA; VALIDÓRIO; MUSSIO, 2019, p.7).

Visto que o acesso as informações e conteúdos não é uma barreira para a geração atual, a escola precisa se ressignificar, quanto ao seu papel na formação dos alunos dessa nova geração. Visando alcançar uma aprendizagem de qualidade em toda a educação básica, em dezembro de 2017 foi homologada a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), que como indica Brasil (2018) é um documento de caráter normativo elaborado a partir da contribuição de especialistas de todas as áreas do conhecimento, afim de corresponder às demandas do estudante desta época, preparando-o para o futuro. O Currículo Paulista é um documento elaborado a partir da contribuição de representantes da Rede Municipal, da Rede Estadual e da Rede Privada de ensino do Estado de São Paulo para reunir as competências e habilidades descritas na BNCC e traduzir as especificidades de cada município. Tais documentos serão analisados do ponto de vista do trabalho docente para o desenvolvimento de competências e habilidades socioemocionais.

3 A INCORPORAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PELA BNCC E PELO CURRÍCULO PAULISTA

A Base Nacional Comum Curricular representa para o Brasil um documento normativo que orienta a atuação de professores em todo território nacional, com o objetivo de oferecer uma educação mais equitativa, respeitando as particularidades e individualidades de cada região. O Currículo Paulista, reuniu as habilidades descritas na BNCC e complementou, adaptando-as à realidade dos alunos do Estado de São Paulo. Para analisar tais documentos do ponto de vista da educação socioemocional, antes é necessário compreender os fundamentos nos quais estão pautados.

No ano de 1996, Jacques Delors, presidiu uma comissão de pensadores da educação que elaboraram um relatório para apresentar a Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) com o objetivo de orientar as reformas da educação as quais se fizeram necessárias diante do cenário da virada do século, em que todo o mundo passou por um período de grandes evoluções tecnológicas e de globalização. O relatório oferece reflexões sobre a prática educativa e perspectivas teórico-metodológicas para orientar a elaboração de programas e políticas públicas pedagógicas.

O relatório “Educação: um tesouro a descobrir: Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI”, Delors *et al.* (1996, p. 47) orienta que a educação neste século deve “preparar o indivíduo para se compreender a si mesmo e ao outro, através de um melhor conhecimento do mundo”. E que para superar o sentimento de incerteza que se faz presente neste período, é necessário “adquirir um conjunto de conhecimentos e, em seguida aprender a relativizar os fatos e a revelar sentido crítico perante o fluxo de informações”.

O documento aponta a necessidade de formar pessoas que compreendam os acontecimentos e os julguem de forma crítica, que sejam verdadeiros cidadãos deste mundo que se renova diariamente, e que reconheçam que os seres humanos, homens e mulheres, possuem um laço que os liga ao meio ambiente. O objetivo não é acrescentar um novo componente curricular, uma vez que a grade curricular já é extensa, mas buscar nas ciências da natureza e nas ciências humanas um caminho para essas compreensões, visto que o processo educativo é permanente e acontece durante toda a vida. Diante destas necessidades, Delors *et al.* (1996, p.89) aponta que “a educação deve transmitir, de fato, de forma maciça e eficaz, cada vez mais saberes e saber-fazer evolutivos, adaptados à civilização cognitiva, pois são as bases das competências do futuro”. Sendo a educação um processo contínuo, não basta ao aluno adquirir conhecimentos quando criança e estes permanecerem intactos. É preciso que o indivíduo consiga, durante toda a vida, passar por experiências que o permitam aprofundar e enriquecer estes conhecimentos, permitindo-o adaptar-se diante do mundo que tem mudado constantemente.

O desenvolvimento de habilidades e competências socioemocionais requer que o aluno compreenda os mais diversos sentimentos e que, ao se deparar com situações que o coloquem frente a estes sentimentos, ele saiba lidar com eles da melhor forma possível. De acordo com Delors *et al.* (1996), para que o indivíduo possa compreender o outro, ou seja, aprenda a viver juntos, é necessário que ele conheça a si mesmo:

Passando à descoberta do outro, necessariamente, pela descoberta de si mesmo, e por dar à criança e ao adolescente uma visão ajustada do mundo, a educação, seja ela dada pela família, pela comunidade ou pela escola, deve antes de mais ajudá-los a descobrir-se a si mesmos. Só então poderão, verdadeiramente, pôr-se no lugar dos outros e compreender as suas reações. Desenvolver esta atitude de empatia, na escola, é muito útil para os comportamentos sociais ao longo de toda a vida. Ensinando, por exemplo, aos jovens a adotar a perspectiva de outros grupos étnicos ou religiosos podem-se evitar incompreensões geradoras de ódio e violência entre os adultos (DELORS *et al.*, 1996, p.98).

Segundo os autores, o trabalho a Comissão na elaboração deste relatório foi pautado na ideia de que “a educação deve contribuir para o desenvolvimento total da pessoa” desta forma, “o ser humano deve ser preparado, especialmente graças à educação que recebe na juventude, para elaborar pensamentos autônomos e críticos e para formular os seus próprios juízos de valor, de modo a poder decidir, por si mesmo, como agir nas diferentes circunstâncias da vida” (DELORS *et al*, 1996, p. 99).

Como era o objetivo da UNESCO através da elaboração deste relatório, os países utilizaram os preceitos difundidos por Delors *et al*. (1996) para orientar-se no desenvolvimento de políticas públicas visando a melhoria da educação para o século XXI. No Brasil não foi diferente, no mesmo ano de publicação do relatório foi promulgada a Lei 9.394/96, a atual LDB que já instituía que era dever da União “estabelecer, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, competências e diretrizes para a educação infantil, o ensino fundamental e o ensino médio, que nortearão os currículos e seus conteúdos mínimos, de modo a assegurar formação básica comum” (BRASIL, 1996, p.10), então neste sentido, a Base Nacional Comum Curricular foi elaborada para suprir tal necessidade.

De acordo com Brasil (2018, p.8) durante toda a Educação Básica, as aprendizagens definidas na Base devem ser pautadas no desenvolvimento de dez competências gerais, que estão em consonância com os direitos da aprendizagem e do desenvolvimento. Embora a BNCC ofereça todo este suporte em âmbito nacional, como determina a LDB 9.394/96 no artigo 9º, supracitado, ela não tem objetivo de definir currículos. Estes ainda devem ser diversificados e adaptados à realidade dos alunos.

Em consonância com a BNCC e, por conseguinte, alicerçado nos quatro pilares da educação descritos por Delors *et al* (1996), o Estado de São Paulo implementou o Currículo Paulista. Este documento foi elaborado com a colaboração de representantes das Redes Municipais, da Rede Estadual e da Rede Privada de Ensino que reuniram “saberes, procedimentos, reflexões e experiências a respeito da prática docente nos diferentes componentes curriculares” (SÃO PAULO, 2019, p.11)

O processo de construção do documento contou com diversas etapas, sendo que “[...]foram reiteradas, pela Comissão, recomendações para que, no Currículo Paulista, observe-se o conceito de competência instituído na BNCC e, ainda, que seja enfatizada, em todos os componentes curriculares, a **íntima correlação entre as habilidades socioemocionais e as cognitivas**” (SÃO PAULO, 2019, p.24, grifo nosso). A crescente ênfase que se tem dado à

necessidade de se formar o aluno integralmente, nos últimos anos, tem aberto o campo da educação para novas pesquisas voltadas ao estudo das competências socioemocionais.

3.1 A importância das macrocompetências socioemocionais

No Brasil, o Instituto Ayrton Senna tem sido um precursor nas pesquisas e desenvolvimento de materiais para suporte do trabalho pedagógico voltados à necessidade de um olhar mais apurado para o desenvolvimento de competências socioemocionais. De acordo com o Instituto, “competências socioemocionais são capacidades individuais que se manifestam nos modos de pensar, sentir e nos comportamentos ou atitudes para se relacionar consigo mesmo e com os outros, estabelecer objetivos, tomar decisões e enfrentar situações adversas ou novas” (INSTITUTO AYRTON SENNA, 2020a, p.3).

Para organizar as informações sobre o desenvolvimento socioemocional e buscando servir de suporte sobre o tema, o Instituto Ayrton Senna, com base em pesquisas, estabeleceu um conjunto de cinco macrocompetências, nas quais estão fundamentadas dezessete competências socioemocionais necessárias para o desenvolvimento integral de todos. Estas competências são: autogestão, engajamento com os outros, amabilidade, resiliência emocional e abertura ao novo. Para que o professor incorpore, em seu trabalho pedagógico, as macrocompetências e as outras dezessete competências socioemocionais contidas nelas, é necessário que ele se aprofunde e entenda as suas interrelações e articulações.

3.2 Caracterizando as habilidades socioemocionais

A macrocompetência “autogestão indica a capacidade de ser organizado, esforçado, ter objetivos claros e saber como alcançá-los de maneira ética. Relaciona-se à habilidade de fazer escolhas na vida profissional, pessoal ou social, estimulando a liberdade e a autonomia (INSTITUTO AYRTON SENNA, 2020b, p. 6)”. Em geral, a pessoa com esta habilidade tende a ser mais disciplinado, perseverante, eficiente e orientado para suas metas, como aponta o Instituto (2020b, p.6). Interrelacionam-se com a autogestão as seguintes capacidades socioemocionais: *foco*, que é a capacidade de se concentrar nas atividades as quais deseja realizar; *responsabilidade*, é a capacidade de assumir compromissos e realizar tarefas necessárias, enfrentando as dificuldades, com consciência das consequências de seus atos;

organização, esta competência refere-se a capacidade de organizar o tempo e as atividades, planejar os caminhos até alcançar um objetivo e gerenciar os compromissos; a *determinação* envolve a capacidade de se empenhar e desafiar-se rumo a um objetivo; e *persistência* é a capacidade de superar as dificuldades que eventualmente venham aparecer para conseguir concluir as tarefas e cumprir com os combinados.

As diretrizes do Instituto Ayrton Senna (2020c) definem que engajamento com os outros é a macrocompetência relacionada às interações sociais, à abertura ao mundo externo, às pessoas e às coisas. A pessoa que desenvolve esta macrocompetência costuma gostar de conhecer novas pessoas, a interagir, a manifestar suas opiniões e a assumir a liderança em algumas situações. As competências associadas a esta macrocompetência são: *iniciativa social*, é a capacidade de sentir-se confortável ao se relacionar com pequenos e grandes grupos de pessoas, sejam elas conhecidas ou não; a *assertividade*, é a capacidade de se expressar-se e de opinar, expressando seu sentimentos e necessidades de modo efetivo e, em situações necessárias exercer a liderança; o *entusiasmo*, refere-se a capacidade de se envolver com as outras pessoas e com as atividades de forma positiva, com empolgação e entusiasmo.

A amabilidade é uma macrocompetência que está relacionada a empatia, a capacidade de colocar-se no lugar do outro, a agir de acordo com princípios éticos, com senso de justiça, como aponta o Instituto (2020d), “O indivíduo amável apresenta preocupação com a harmonia social e valoriza a boa relação com os outros. É geralmente respeitoso, amigável, generoso, prestativo e disposto a confiar nas pessoas” (INSTITUTO AYRTON SENNA, 2020d, p. 6). Relacionam-se com a amabilidade a *empatia*, que é compreender o ponto de vista do outro e preocupar-se com ele, com suas necessidades e sentimentos, oferecendo-lhe apoio; o *respeito*, que é a capacidade de tratar as pessoas com tolerância, justiça e igualdade; e a *confiança*, que é acreditar que as pessoas agem com boas intenções, esperando o melhor delas.

De acordo com o Instituto Ayrton Senna (2020e) resiliência emocional à capacidade de lidar com as próprias emoções, de não se abalar frente a situações que o façam sentir-se inseguros, ansiosos ou com raiva. É conseguir mobilizar habilidades para encontrar uma solução diante de problemas complexos. A pessoa com resiliência emocional bem desenvolvida apresenta as seguintes competências socioemocionais: *tolerância ao estresse*, é a capacidade de administrar os sentimentos ruins e encontrar a melhor forma de lidar com eles, diante das inevitáveis situações de estresse, a pessoa com tolerância ao estresse consegue encontrar uma boa solução para o problema em questão; *tolerância à frustração*, é a capacidade de regular a

raiva ou a irritação, mantendo-se tranquilo, equilibrado e sereno, podendo encontrar soluções eficazes para resolver o problema que causa a frustração; e a *autoconfiança*, refere-se a acreditar em si mesmo, confiar em suas capacidades, valorizar-se e sentir-se realizado.

A abertura ao novo é a macrocompetência em que a pessoa apresenta disposição para viver novas experiências, apreciar culturas diferentes, ter curiosidade sobre o mundo, estar receptivo a novas ideias. Ela é composta por três competências socioemocionais, sendo elas: a *curiosidade para aprender*, é a paixão por aprender, explorar, investigar, pesquisar, ter pensamento crítico e resolver problemas; a *imaginação criativa* é a capacidade de gerar ideias novas e interessantes, é desenvolver algo novo através da tentativa e erro, mobilizando conhecimentos e ideias; *interesse artístico* e a capacidade de apreciar manifestações artísticas, enxergando beleza nas diversas formas e linguagens.

4 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS INCORPORADA NOS PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ESCOLA

4.1 Os conflitos no ambiente escolar

O atual cenário da escola, fruto de todo o processo histórico, reflete um dos grandes problemas da sociedade, a violência, que é motivo de preocupação para os pais, os professores e até mesmo para os alunos. Não é tão raro se ver em notícias na televisão e mídias digitais casos de violência nas escolas, esses casos vêm amedrontando a sociedade e a comunidade escolar, que muitas vezes não sabe lidar com as situações de conflitos. A violência no ambiente escolar deve ser inadmissível, visto que a escola busca educar os alunos em diversos âmbitos, ela precisa saber os meios de resolver e evitar este problema.

Muitas vezes os conflitos são mal vistos por profissionais da educação pois eles são associados a violência, este é um equívoco muito comum. A violência, de acordo com Martins, Machado e Furlanetto (2016) pode ser caracterizada como o uso de força física envolvendo a dominação entre indivíduos e/ou grupos, como assaltos, roubos, agressões físicas e sexuais. Ou pode ser psicológica e simbólica, em que o poder é usado para induzir os outros a se sentirem marginalizados e menosprezados. Estas situações de violência são resultadas de conflitos que não foram devidamente discutidos ou resolvidos.

Se os casos de violência são resultados de conflitos mal resolvidos, cabe a escola aprender a lidar com os conflitos da melhor forma, para que estes não aumentem ou deixem marcas profundas nos indivíduos envolvidos. Marcelo Rezende Guimarães (2004, apud SALES; ALENCAR, 2004) reflete sobre esse assunto, destacando que:

a violência, tanto na educação como no conjunto da sociedade, constitui-se como uma forma de expressão dos que não têm acesso à palavra (...). Quando a 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 dissenso e da diferença, enfim, pela mudança das relações educacionais, ainda estruturadas no mandar e obedecer, para uma forma mais democrática e dialógica (GUIMARÃES, 2004 apud SALES; ALENCAR, 2004).

A escola deve ressignificar seu olhar sobre o conflito buscando enxergar seus aspectos positivos, concebendo-o como um caminho em direção ao trabalho para o desenvolvimento das competências socioemocionais.

4.2 A mediação de conflitos no ambiente escolar

Buscando trabalhar os conflitos de forma eficiente e visando estabelecer uma cultura de paz nas escolas, diferentes métodos de mediação de conflitos foram desenvolvidos. A mediação atribui significado positivo ao conflito e através dela os alunos passam a ter um lugar de fala e também exercitam a escuta do ponto de vista do outro, o que tem se mostrado como positivo para o desenvolvimento pessoal dos envolvidos.

A Mediação de Conflitos é um método sistematizado pelo qual as partes envolvidas, de forma voluntária, irão discutir e refletir sobre a situação motivadora do conflito, com a ajuda de uma terceira pessoa neutra, denominada de mediador. O processo deve garantir a confidencialidade e a discrição sobre os assuntos tratados para que as pessoas envolvidas sintam segurança de falar e expor seus pontos de vista e motivações. O mediador deve ser imparcial e capacitado para direcionar a discussão sem interferir ou indicar soluções, pois elas devem ser encontradas e acordadas pelas partes.

Jones (2004, apud MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 46) indica que os programas de mediação de conflitos, no geral, possuem algumas finalidades, dentre elas: A criação de ambientes de aprendizagem seguros, pois esses programas resultam na diminuição da violência, redução dos conflitos entre os estudantes, principalmente os que envolvem os diferentes grupos

formados dentro da escola, propiciam a redução do número de suspensões e advertências, e da evasão escolar motivada por ambientes de aprendizagem inseguros; promoção de ambientes de aprendizagem construtivos, a sala de aula passa a ser um ambiente positivo, em que a gestão eficaz dos comportamentos potencie a disciplina e melhore o respeito e o afeto, que são tão importantes para que a criança e o adolescente se sintam confiantes em expressar suas ideias e sentimentos; desenvolvimento pessoal e social dos alunos, o aluno desenvolve as competências em resolução de conflitos, as aptidões para reconhecer e lidar com as diferentes emoções, consegue observar e identificar situações agressivas, mobilizam estratégias construtivas diante dos conflitos na escola, na família e na comunidade; desenvolvimento de uma perspectiva construtiva do conflito, estimula a justiça social na comunidade, pois os envolvidos nos conflitos tomam para si a responsabilidade, não apenas sobre os motivos geradores dos conflitos, mas sobre as soluções encontradas por eles, busca-se o envolvimento da família e da comunidade na vida escolar, o que deverá refletir na diminuição das tensões e violência na própria comunidade.

Morgado e Oliveira (2009) definem a mediação escolar da seguinte forma:

A mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos oferece, pelo que proporciona aos envolvidos no conflito, um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução do seu problema, a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade. Tratando-se de um meio de resolução de conflitos, não litigioso e baseado no consenso, é propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes em conflito. Aqui, trabalha-se a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 48-49).

Existem diversas formas de aplicar a mediação de conflitos, no geral, as autoras supracitadas destacam que qualquer processo deve seguir uma série de princípios de atuação, sendo eles: A voluntariedade – é primordial que as partes envolvidas se sintam à vontade em partir para uma mediação de forma voluntária. A confidencialidade – desde a capacitação do mediador deve-se frisar que este é um fator de extrema importância pois é através deles que as pessoas envolvidas no conflito se sentirão seguras para abrir-se durante as conversas de mediação. Imparcialidade/Neutralidade e Independência - o mediador deve manter-se imparcial e neutro evitando possíveis estratégias de sedução ou cumplicidade de uma ou ambas as partes, evitando tomar partido.

4.3 Alguns exemplos de programas de Mediação de Conflitos Escolares no Brasil

Sales e Alencar (2004) destacam a experiência do Projeto Escola de Mediadores como um dos primeiros projetos desenvolvidos no Brasil na época:

Trata-se de projeto desenvolvido em 2000, em parceria pelo Instituto NOOS, Viva Rio – Balcão de Direitos, Mediare e Secretaria Municipal de Educação, em duas escolas públicas do Município do Rio de Janeiro. A iniciativa teve o apoio do Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional de Direitos Humanos, responsável pelo Programa “Escolas de Paz” (SALES, ALENCAR, 2004, p.93).

O projeto elaborou de forma colaborativa a Cartilha Escola de Mediadores que orienta como a escola pode implementá-lo. A princípio, a cartilha apresenta as propostas do projeto, objetivando a construção de uma cultura de paz no ambiente escolar visto que este é um tradicional formador de opiniões e senso crítico nos jovens. “A principal ideia é estimular uma atmosfera colaborativa nas escolas, a partir da criação do hábito de diálogo resolução de conflitos por meio de soluções apresentadas pelos próprios envolvidos [...]” (INSTITUTO NOOS, 2002, p.5)

A cartilha salienta que um de seus objetivos é que os alunos desenvolvam habilidades para negociar os conflitos inevitáveis que ocorrerão nos diversos contextos de suas vidas, para que eles possam agir de diferentes formas em cada ocasião, assumindo uma mudança de postura diante das controvérsias. Nela são ressaltados alguns objetivos destes programas de resolução de conflitos, o primeiro deles é a intensificação do desenvolvimento social e emocional, o segundo é o incremento das relações intra e intergrupais, e o terceiro é a melhoria no desempenho acadêmico e construção de cidadania e enfrentamento da violência escolar (INSTITUTO NOOS, 2004, p.6).

A partir de diálogos com as diretorias regionais de ensino e tendo visto que a questão da segurança nas unidades educacionais é um tema preocupante, a Secretaria Municipal de Educação da Cidade de São Paulo, semelhantemente a cidade do Rio de Janeiro, desenvolveu um documento de referência para conduzir um projeto denominado “Paz nas Escolas” desenvolvido em 2016 e tendo como referência o documento “Cultura de Paz: da reflexão a ação” elaborado pela UNESCO (2010). O projeto define que o objetivo da Cultura de Paz é:

[...] melhorar as relações interpessoais, favorecer o protagonismo e promover reflexão sobre o diálogo, a diversidade e o respeito sob uma ótica inclusiva,

estimulando a capacidade inventiva e criadora dos bebês, crianças, jovens e adultos, enfim, de toda a comunidade escolar para exercer a cidadania nos mais diferentes espaços e contextos de seu cotidiano (SÃO PAULO, 2016, p. 14).

O Projeto Paz nas Escolas da Prefeitura da Cidade de São Paulo possui algumas semelhanças com o do Rio de Janeiro, quanto à imparcialidade e a capacidade de escuta ativa do mediador, a necessidade de uma rede de colaboradores para dar suporte a realização do projeto, o trabalho ativo das partes envolvidas no conflito, entre outros. Porém o Projeto Paz nas Escolas complementa as diretrizes sempre com embasamento em diversos autores, quanto em documentos elaborados pela UNESCO e também retoma decretos e Leis que regem a educação nacional. Diferente da Cartilha Escola de Mediadores, o Projeto aborda orientações para diversos programas e políticas públicas visando a promoção da Cultura de Paz, não apenas a Mediação de Conflitos no ambiente escolar. Essa promoção de políticas públicas feita pela Cidade de São Paulo é um ganho que já se previa lá em 2002 quando a Cartilha Escola de Mediadores foi publicada, na época o Brasil ainda não tinha nenhuma política pública que orientasse este tipo de trabalho, ainda que seja em âmbito municipal, a Lei nº 16.134, de 12 de março de 2015, representa um avanço neste sentido.

O trabalho com a Mediação de Conflitos no ambiente escolar tem progredido ao longo dos anos, ampliando a sua atuação para diversas faixas etárias e adaptando-se às necessidades da instituição escolar e de sua comunidade.

4.4 O desenvolvimento de competências socioemocionais aliado à mediação de conflitos no ambiente escolar

O trabalho com o objetivo de desenvolver as macrocompetências socioemocionais exige do professor e de toda a comunidade escolar uma sensibilidade e mudança de olhar para que se enxergue em toda situação uma oportunidade de aprendizagem. Em toda relação que a criança desenvolve, seja na família, na escola ou com o meio ambiente, ela está tanto ensinando quanto aprendendo. As mais diversas situações as quais o aluno está exposto na escola quando se depara com pessoas que trazem consigo experiências e costumes diferentes devem ser vistas como uma oportunidade de aprendizagem, pois o surgimento de conflitos desde os mais simples aos mais complexos é inevitável e devem ser trabalhados da melhor forma.

A mediação de conflitos permite que o aluno desenvolva a sua capacidade de escuta do ponto de vista do outro, de empatia para compreender o que motivou tal comportamento do colega e também o ensina a expressar-se e colocar seus pensamentos de forma pacífica e assertiva. A busca por uma solução que beneficie ambas as partes envolvidas no conflito é uma forma de resolução de problemas que desenvolve a parceria e o senso de direitos e deveres das crianças e jovens enquanto cidadãos ativos na sociedade.

Mesmo na educação infantil, enquanto as crianças não dispõem de certa autonomia para expressar-se e colocar seu ponto de vista e, muitas vezes, tentam resolver seus conflitos com agressões físicas, ao serem convidadas a se acalmar e terem seus problemas resolvidos por um mediador adulto que, de forma neutra, leve em consideração as motivações de ambas as partes e busque uma solução justa, elas aprendem com o exemplo e passam a enxergar que existem formas mais eficientes de se chegar a uma solução.

Ainda que a escola não tenha um programa definido e bem implantado para a mediação de conflitos, é importante que o professor e todos os agentes da comunidade escolar, tenham a consciência de que se os problemas e conflitos forem negligenciados ou resolvidos de forma injusta, não possibilitando ao aluno expressar-se e buscar uma solução que satisfaça todas as partes envolvidas, este problema cresce e pode tornar-se algo muito maior instaurando a violência no dia a dia da escola como o único fim que o aluno consegue enxergar para buscar resolver seus conflitos, mesmo que seja ineficaz.

Ao contrário, por sua vez, aplicar a mediação de conflitos em pequenas situações do dia a dia pode contribuir tanto para o crescimento e desenvolvimento pessoal dos alunos e dos profissionais da educação, quanto para a promoção de um ambiente saudável para o processo de ensino-aprendizagem, que é o foco principal da escola. É preciso compreender que o tempo gasto na resolução destes pequenos problemas não deve ser visto como uma perda e sim como um investimento e oportunidade de aprendizado e desenvolvimento da cultura de paz na escola.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando iniciou-se o trabalho de pesquisa, verificou-se que a sociedade atual tem demandado que a escola seja responsável pelo desenvolvimento do aluno de forma global e não visando apenas a transmissão de conteúdos, como já foi o alvo nas décadas passadas, visto que a atual geração possui acesso as informações de forma mais rápida e prática do que em tempo anteriores, hoje é necessário que o aluno consiga mobilizar diversas competências e habilidades

para lidar com as mais variadas situações as quais irão se deparar no seu dia a dia. Os seres humanos são complexos e suas relações podem ser conflituosas, é necessário que a escola esteja atenta e preparada para tratar estes conflitos como oportunidade de desenvolvimento das competências socioemocionais. Diante deste cenário, observou-se a relevância em estudar as contribuições da mediação de conflitos no ambiente escolar para o desenvolvimento de competências socioemocionais.

Diante disto, a pesquisa teve como objetivo geral discutir a importância da mediação de conflitos, o desenvolvimento de competências socioemocionais, delineando um trajeto histórico-cultural que justifique a sua aplicação no ambiente escolar. O objetivo geral foi atingido porque ficou evidenciado que as mudanças históricas na sociedade e na escola, a demanda da sociedade para a escola na atualidade, as questões geradoras de conflitos mais comuns na escola e como a mediação de conflitos pode contribuir para o desenvolvimento das competências socioemocionais.

A pesquisa partiu da hipótese de que mediação de conflitos no ambiente escolar, quando é incorporada pelo professor em sua prática diária, desde a educação infantil, pode servir de suporte para que o aluno desenvolva competências socioemocionais, promovendo a formação integral do aluno, porque foi constatado que as situações de violência nas escolas eram decorrentes de conflitos mal resolvidos ou ignorados. Visto que os seres humanos estão em constante transformações e evolução ao longo da vida, e que as crianças são pessoas que ainda estão desenvolvendo um repertório de habilidades para lidar com as diversas situações as quais serão expostas, a hipótese inicial foi confirmada, pois, durante o trabalho verificou-se que a mediação de conflitos quando é incorporada, não apenas pelo professor, mas por toda a comunidade escolar, tem o papel de oferecer ao aluno a oportunidade de refletir sobre o problema mediante a perspectiva do outro, possibilitando desenvolver empatia e aumentar a sua capacidade de mobilizar diversas habilidades para resolver os conflitos com autonomia, expressando-se de forma assertiva e acordando uma solução entre ambas as partes.

Diante disto, o problema de pesquisa que buscava responder se a mediação de conflitos no ambiente escolar pode ser um aliado às práticas pedagógicas para o desenvolvimento das competências socioemocionais, foi respondido. A mediação de conflitos pode ser uma grande aliada no desenvolvimento de competências socioemocionais desde a educação, fase em que mesmo que a criança ainda não sabe falar ou se expressar de forma assertiva, ela pode aprender enquanto observa o mediador auxiliando-a a resolver conflitos de forma justa, considerando as

perspectivas dos envolvidos e as razões que motivaram a existência das tensões entre as crianças.

Os estudos evidenciaram que os avanços na educação demoram anos para se concretizarem, muitas questões foram discutidas nas últimas décadas, porém demandam muito tempo para serem executadas, ainda mais tempo é necessário para que se possa analisar os frutos destas mudanças, fator que dificulta os avanços nas pesquisas científicas sobre as competências socioemocionais. Por conta das limitações de tempo, o trabalho científico com as competências socioemocionais é relativamente novo, embora ele esteja embasado em propostas que surgiram há mais de duas décadas, uma dificuldade presente na pesquisa foi de encontrar referenciais teóricos e principalmente práticos que orientem o trabalho pedagógico para o desenvolvimento das competências socioemocionais.

A partir do presente trabalho pode-se aplicar programas de mediação de conflitos desde a educação infantil e fazer um acompanhamento destes grupos de alunos durante toda a formação escolar para poder observar os ganhos da mediação de conflitos no desenvolvimento das competências socioemocionais a médio e longo prazo.

Uma proposta estratégica é desenvolver projetos de capacitação de professores em formação para trabalharem as questões socioemocionais na sala de aula, pois observou-se que a falta de preparação e de embasamento teórico e prático por parte dos professores é um fator que dificulta a adoção das práticas de mediação no dia a dia em sala de aula e de projetos mais elaborados abrangendo a comunidade escolar.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília, 2018. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/a-base>. Acesso em: 8 fev. 2021.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: MEC, [2005]. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70320/65.pdf>. Acesso em: 18 maio 2021.

DELORS, J. *et al.* **Educação: um tesouro a descobrir: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 1998. Disponível em: http://dhnet.org.br/dados/relatorios/a_pdf/r_unesco_educ_tesouro_descobrir.pdf. Acesso em: 18 maio 2021.

DIAS, E; PINTO, F. C.F. Educação e Sociedade. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 104, p. 449-454, set. 2019. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010440362019000300449&tlng=pt. Acesso em: 12 abr. 2021.

INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de competências socioemocionais: abertura ao novo**. São Paulo: 2020a. Disponível em: <https://institutoayrtonsenna.org.br/pt-br/socioemocionais-para-crisis.html>. Acesso em: 27 maio 2021.

INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de competências socioemocionais: autogestão**. São Paulo: 2020b. Disponível em: <https://institutoayrtonsenna.org.br/pt-br/socioemocionais-para-crisis.html>. Acesso em: 27 maio 2021.

INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de competências socioemocionais: engajamento com os outros**. São Paulo: 2020c. Disponível em: <https://institutoayrtonsenna.org.br/pt-br/socioemocionais-para-crisis.html>. Acesso em: 27 maio 2021.

INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de competências socioemocionais: amabilidade**. São Paulo: 2020d. Disponível em: <https://institutoayrtonsenna.org.br/pt-br/socioemocionais-para-crisis.html>. Acesso em: 27 maio 2021.

INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de competências socioemocionais: resiliência emocional**. São Paulo: 2020e. Disponível em: <https://institutoayrtonsenna.org.br/pt-br/socioemocionais-para-crisis.html>. Acesso em: 27 maio 2021.

INSTITUTO NOOS. **Projeto Escola de Mediadores**. Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/educacao/escola_de_mediadores_2002.pdf. Acesso em: 22 ago. 2021.

MARTINS, A. M; MACHADO, C; FURLANETTO, E. C. Mediação de conflitos em escolas: entre normas e percepções docentes. **Cadernos de Pesquisa**. v.46 n.161 p.566-592 jul./set. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/WjKyvTvVf6tPHxjVQdMM8zs/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 22 ago. 2021.

MORGADO, C.; OLIVEIRA, I. Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. **Exedra**, Portugal, n.1, p. 43-56, 2009. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3398314>. Acesso em: 22 ago. 2021.

NOGUEIRA, M. A. Família e Escola na Contemporaneidade: os meandros de uma relação. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 31, n. 2, p. 155-169, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=317227044010>. Acesso em: 12 abr. 2021.

SALES, L. M. M.; ALENCAR, E. C. O. Mediação de conflitos escolares – uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. **Pensar**, Fortaleza, v. 9, n. 9, p. 89-96, fev.

2004. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/751>. Acesso em: 22 ago. 2021.

SANTOS, R. S. Educação, Sociedade Capitalista e Estado. **Educação em Debate**, Fortaleza, v. 42, n. 81, p. 65-84, jan./abr. 2020. Disponível em: <http://www.periodicosfaced.ufc.br/index.php/educacaoemdebate/article/view/986>. Acesso em: 22 mar. 2021.

São Paulo (Estado). União dos Dirigentes Municipais de Educação do Estado de São Paulo. **Currículo Paulista**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://efape.educacao.sp.gov.br/curriculopaulista/>. Acesso em: 15 fev. 2021.

SÃO PAULO (CIDADE), Secretaria Municipal de Educação. **Programa Paz nas Escolas**. São Paulo, 2016. 49 p. Disponível em: <https://respeitarepreciso.org.br/wp-content/uploads/2016/07/PAZ-NAS-ESCOLAS.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2021.

SILVA, W. B.; VALIDÓRIO, V. C.; MUSSIO, S. C. A influência das tecnologias no comportamento das gerações atuais: ferramentas para o aprendizado de línguas estrangeiras. **CBTecele**, São Paulo, v.1, n.1, p.2-22, 2019. Disponível em: <https://revista.cbtecele.com.br/index.php/CBTecLE/article/view/112019177>. Acesso em: 24 fev. 2021.

UNESCO. Ministério da Justiça. **Cultura de paz: da reflexão à ação - balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo**. Brasília, nov. 2010. 254 p. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000189919>. Acesso em: 22 ago. 2021.