

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR

Franciele Thomé¹

Carlete Maria Thomé²

Deise Josene Stein³

Maria Preis Welter⁴

RESUMO: Este artigo busca refletir acerca da Mediação de conflitos na escola como forma de fomentar a cultura da paz. Desta forma, o objetivo consiste em compreender quais as causas que geram conflitos nas escolas, conceituando comportamento, conflito e indisciplina, envolvendo a violência escolar para assim conseguir compreender a importância de se mediar esses conflitos. Para isso, a pesquisa é de cunho bibliográfico buscando através das discussões teóricas refletir sobre a referida temática. Destaca-se ainda que a mediação tem ganhado espaço nas discussões acadêmicas e surge como um importante instrumento de solução para administrar os conflitos em diferentes espaços sociais, especialmente na escola.

Palavras-Chaves: Mediação; Conflito; Comportamento; Escola.

ABSTRACT: This article seeks to reflect on the mediation of conflicts in the school as a way to foster a culture of peace. In this way, the objective is to understand the causes that generate conflicts in schools, conceptualizing behavior, conflict and indiscipline, involving school violence in order to understand the importance of mediating these conflicts. For this, the research is of a bibliographical character searching through the theoretical discussions to reflect on the said theme. It is also highlighted that mediation has gained space in academic discussions and emerges as an important instrument of solution to manage conflicts in different social spaces, especially in the school.

Keywords: Mediation; Conflict; Behavior; School.

¹ Acadêmica do 6º Semestre do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: francithome@hotmail.com

² Doutorando PPGL, UPF - Passo Fundo/RS. carlete_sc@hotmail.com.

³ Psicóloga e professora do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: deise@uceff.edu.br

⁴ Pedagoga e professora do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail:

pedagogia@uceff.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Este artigo é resultado das discussões, pesquisa e reflexões realizadas no grupo de estudos: Mediação de conflitos escolares. Assim, busca compreender quais as causas que geram conflitos nas escolas, conceituando comportamento, conflito e indisciplina, envolvendo a violência escolar para assim conseguir compreender a importância de trabalhar esses conflitos através da mediação. A indisciplina e a violência que surgem na escola, nas salas de aula e, até mesmo, nos meios sociais, é um fator preocupante que leva a reflexão sobre as causas da mesma e possíveis soluções.

A mediação surge assim como um instrumento de solução para administrar esses conflitos. Mediar as situações turbulentas consiste em contribuir para o alcance da paz dentro das instituições de ensino, bem como auxiliar no processo de educação das crianças e dos adolescentes, pautando-se em valores como a tolerância, a solidariedade e o respeito ao próximo e as diferenças.

A escola deve então, promover discussões, permitindo que os alunos se expressem com liberdade, e a partir disso possam contribuir com a construção das regras desse espaço, compreende-se assim a escola como um espaço de formação humana. Desta forma, estar-se-á contribuindo para que estes cidadãos em formação construam uma sociedade baseada na autonomia e responsabilidade.

Este enfoque de mediação privilegia a formação participativa dos alunos, incluídos nas decisões escolares, criando um compromisso social e exercitando a cidadania, em prol de uma educação que objetive formar jovens comprometidos com sua realidade familiar, política, econômica e social. Sendo assim, a mediação é entendida como um importante mecanismo de amadurecimento e crescimento pessoal.

2 O SUJEITO E O COMPORTAMENTO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Compreende-se que o comportamento é o reflexo da realidade em que o indivíduo vive, formando opiniões, gostos e vivências diferentes. Podemos definir comportamento como a maneira de se comportar; procedimento e conduta. (MICHAELIS, 2008). Não existe um comportamento certo ou errado. Ideal ou perfeito. Cada indivíduo reage de uma forma diferente a diferentes situações. De acordo com Chiavenato

Embora se possam ver as pessoas como recursos, isto é, portadoras de habilidades, capacidades, conhecimento, competências, motivação de trabalho etc., nunca se deve esquecer que as pessoas são pessoas, isto é, portadoras de características de personalidades, expectativas, objetivos pessoais, histórias particulares, etc. Convém, portanto, salientar algumas características genéricas das pessoas como pessoas, pois isso melhora a compreensão do comportamento humano. (2009, p. 66).

Portanto, cabe a cada pessoa lidar com as suas ações e seus comportamentos dentro de sua particularidade de forma a não prejudicar os demais. O comportamento se refere às atitudes e atos de cada indivíduo. O ser humano é muito complexo, por isso é necessário reconhecer a importância de cada indivíduo se conhecer e reconhecer como pertencente a determinado contexto. É importante ainda que conheça seus limites e suas fraquezas para reconhecer suas emoções e sentimentos.

O comportamento está diretamente ligado a forma como as pessoas se relacionam, ou seja, suas relações interpessoais. Estas por sua vez estão ligadas a inteligência emocional, descrita por Weisinger (2001, p.14) como:

[...] inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções - isto é, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento a seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

Entende-se assim que a inteligência emocional se refere à capacidade de gerenciar as próprias emoções em busca do autoconhecimento e entender os seus sentimentos e das outras pessoas de forma a melhorar a relação intra e interpessoal. Destaca-se assim, a inteligência emocional como ferramenta essencial para o desenvolvimento de relações saudáveis.

2.1 CONFLITO

O conflito é caracterizado como a oposição de forças, gerando motivos ou impulsos incompatíveis. As forças opositoras geram um conflito quando ambas querem a mesma coisa ou querem coisas diferentes, não aceitando a ideia do outro. Segundo o Dicionário Michaelis (2008) conflito significa luta, combate, barulho, desordem e tumulto. É visto como um momento crítico.

É possível compreender o conflito a partir de concepções diferentes: conflito interno e externo. O conflito interno é quando a pessoa tem dificuldade em se aceitar, entrando

em uma luta constante consigo mesmo, sendo contaminada pela emoção. Já no conflito externo, a pessoa gera uma força opositora a um grupo ou outra pessoa por ter motivos/ideias incompatíveis com os demais. Neste tipo de conflito é preciso lidar com ganhos e frustrações. E nos dois conflitos deve-se aceitar e validar as consequências.

Contudo, pode-se considerar que se trabalhado adequadamente, um conflito pode ser positivo para o processo de aprendizagem de um indivíduo. Assim, Laplanche e Pontalis sintetizam a concepção psicanalítica do conflito assinalando:

A psicanálise considera o conflito como constitutivo do ser humano, e isto em diversas perspectivas: conflito entre o desejo e a defesa, conflito entre os diferentes sistemas ou instâncias, conflitos entre as pulsões, e por fim o conflito edipiano, onde não apenas se defrontam desejos contrários, mas onde estes enfrentam a interdição (1986, p. 131).

Compreende-se que o conflito é inerente as relações humanas, logo, onde existem pessoas, de alguma forma o conflito estará presente. Contudo, pode-se considerar que o conflito nem sempre é negativo, pois pode ser entendido também como uma oportunidade de amadurecimento, crescimento pessoal e coletivo, além de fornecer elementos para a construção de valores e de reflexão, porém, essa possibilidade muitas vezes é ignorada por parte das pessoas pois é entendida como uma interferência negativa nas relações, na aprendizagem e no desenvolvimento da autonomia.

É importante reconhecer que em alguns momentos podemos nos deparar com situações em que os nossos objetivos, interesses e os sentimentos se divergem das outras pessoas. E com esta situação de oposição à outra pessoa pode acarretar e surgir um conflito. O conflito será positivo ou negativo dependendo do ponto de vista.

Ademais, para que os sujeitos encarem o conflito como positivo precisam aprender a reconhecer e trabalhar com frustrações, medos e inseguranças, saber lidar com seus sentimentos e emoções, o que nem sempre é tarefa fácil. Por este motivo é que a mediação pode ser uma ferramenta que favoreça esse reconhecimento e facilite o diálogo consigo e com os outros.

2.2 INDISCIPLINA

A indisciplina tem ganhado espaço nas discussões educacionais uma vez que está presente em todas as escolas. O dicionário Michaelis (2008) conceitua a indisciplina como

desobediência, desordem e rebelião. A indisciplina na escola tem sido um dos problemas mais difíceis de mediar.

O termo indisciplina e refere ao “[...] procedimento, ato ou dito contrário à disciplina; desobediência; desordem; rebelião”. Sendo que, indisciplinado é aquele que “se insurge contra a disciplina”. (FERREIRA, 1986 *apud* AQUINO, 1996, p. 85). A indisciplina não se limita apenas a alguma faixa etária, classe social, gênero ou cultura específica e pode ser encontrada em todas as escolas. Visto que,

Temos acompanhado o alarmante aumento de casos registrados acerca do aumento da violência em nossas escolas, fato este anunciado por diversos meios de comunicação, o que contribui para gerar um clima de angústia e insatisfação no ambiente escolar. A indisciplina leva à violência e surge quando ocorre o não cumprimento das regras impostas e normas sociais estabelecida. Refletir sobre suas causas, consequências e caminhar para a mudança envolve a participação dos diversos segmentos: pais, alunos, professores, equipe pedagógica, funcionários e comunidade. Precisamos ter clareza da parcela de responsabilidades de todos, o professor não pode ser o único culpado nesse processo; envolvendo todos na discussão e no enfrentamento do problema, podemos evitar a transferência de responsabilidades. (VAGULA; RAMPAZZO; STEINLE, 2009, p.84).

Assim, considera-se que a escola é apenas um dos espaços de interação da criança ou adolescente, e por mais importante que seja, sozinha, a escola não consegue ser agente de transformação efetiva. Neste sentido, o ambiente familiar exerce um papel fundamental no desenvolvimento do indivíduo, pois a participação da família não deve acontecer de maneira isolada, pois a interação entre a família e a escola é muito importante e essencial para potencializar o processo de aprendizagem e de interação saudável. O combate à indisciplina é um processo difícil, considerando que a escola e a família devem andar juntas para que consigam atingir seus objetivos.

Importante ainda considerar que antes de julgar os alunos em relação a fatos ou determinados comportamentos, é necessário avaliar todo o contexto em que o mesmo vive. Isso se dá pela importância que o meio possui na constituição do sujeito e na forma como o mesmo encara as situações do dia a dia.

A indisciplina escolar é vista como um obstáculo no processo de ensino/aprendizagem, pois prejudica o trabalho docente e o aprendizado de dos alunos. O universo educacional é um ambiente vasto de diversidades e experiências vivenciadas, sendo que não existem receitas infalíveis e prontas contra a falta de disciplina. A indisciplina também pode estar relacionada às práticas pedagógicas ineficazes,

metodologias sem objetivos, falta de diálogo entre aluno-professor, ameaças, regras sem significado, controle e silêncio excessivos, tornando assim um ambiente bastante tenso.

Considerando a indisciplina como um elemento que atrapalha o bom andamento das práticas pedagógicas é possível considerar que a mesma

[...] seria, talvez, o inimigo número um do educador atual, cujo manejo as correntes teóricas não conseguiram propor de imediato, uma vez que se trata de algo que ultrapassa o âmbito estritamente didático- pedagógico, imprevisto ou até insuspeito no ideário das diferentes teorias pedagógicas. É certo, pois, que a temática disciplinar passou a se configurar enquanto um problema interdisciplinar, transversal à Pedagogia, devendo ser tratado pelo maior número de áreas em torno das ciências da educação. Um novo problema que pede passagem (AQUINO, 1996, p. 40.).

A dificuldade dos professores em relação à indisciplina está relacionada a aulas monótonas e sem motivação, fazendo com que os alunos percam a vontade e interesse em estudar o que resulta em estudantes ansiosos, desatentos, entediados, barulhentos e que realmente atrapalham o ambiente. Neste sentido, é importante que os docentes pratiquem a docência a partir da aprendizagem significativa, de forma que os estudantes percebam um sentido no que aprendem. É necessário destacar ainda que

A violência e a indisciplina que ocorre no interior de nossas escolas interfere de forma significativa na qualidade e no aprendizado dos alunos, a aula é interrompida em diversos momentos, prejudicando o rendimento de todos, sem contar o tempo que o professor perde para resolver os conflitos e dar encaminhamentos para a orientação educacional. Sabemos que muitos professores não estão recebendo formação adequada para isso. (VAGULA; RAMPAZZO; STEINLE, 2009, p. 84).

Destaca-se assim, que a indisciplina em muitos casos leva a uma série de violências no ambiente escolar. E, esse clima que se instala na escola e na sociedade a partir da violência gera uma série de inseguranças e frustrações, pois além de

[...] influir na qualidade de ensino, no desempenho escolar e no desempenho profissional do corpo técnico-pedagógico, também incide sobre a percepção dos alunos a respeito do espaço físico da escola, da gestão e dos próprios colegas. Constata-se que um ambiente escolar desfavorável contribui para o esgarçamento das relações entre os atores da escola (professores e alunos; professores e direção; alunos e alunos; alunos e direção.) (ABRAMOVAY, 2004, p. 48-49).

Percebe-se então que a disciplina é muito importante para a realização profissional e pessoal, mas quando se tem a ausência da mesma, a indisciplina gera resultados como as agressões físicas e verbais, o desrespeito, o *bullying*, entre outros. Esta violência pode

ocorrer entre os próprios alunos, como também entre as demais pessoas que compõe a comunidade escolar.

Charlot (2002) define três tipos de violência escolar. Aquelas que ocorrem dentro da escola, entre alunos ou funcionários, podendo ter acontecido em qualquer outro lugar, não sendo a escola “culpada” pelo ocorrido. Violência à escola: ocorre quando a violência do aluno visa diretamente à instituição e funcionários da escola. Violência da escola: quando os alunos precisam suportar a forma de como a instituição e funcionários os tratam, às vezes com palavras ofensivas.

Assim, a violência pode se apresentar de diferentes formas e tem diversas faces. “O termo violência origina-se do latim, *violentia* significando força; o verbo *violare* significa trotar com violência, profanar, transgredir, termos que se referem a vis cujo significado é força em ação, potência.” (ROCHA, 2014, p. 64).

A violência e a indisciplina escolar são relatos frequentes de muitas pessoas no dia-a-dia e em diversos espaços sociais. A relação entre indisciplina escolar e violência social se dá quando analisamos o baixo rendimento escolar e desinteresse em aprender. Porém deve-se ficar atento às atitudes dos alunos, pois “as violências também podem e são utilizadas como forma de expressão.” (ROCHA, 2014, p. 71). Sendo que o aluno possa estar sofrendo algum conflito interno ou externo e faz uso de uma violência para tentar resolver a situação.

O aumento da violência, da indisciplina e dos conflitos nas escolas tem sido percebido por muitos educadores, pais e até pelos alunos. Isso acaba gerando um ambiente desagradável para o profissional da educação e para os alunos. Muitas vezes, alunos acabam ameaçando professores e faltando com respeito. Sendo assim, como que um professor consegue fornecer um ambiente adequado à aprendizagem, se ele possui medo/receio do seu aluno?

Alguns alunos possuem comportamentos violentos tão complexos que de fato os profissionais se sentem reféns de mão atadas, tendo pouca condição de ação, ao menos de forma isoladas, pois a mesma seria inócua. Somente uma atuação em rede com serviços de assistência social, justiça, saúde e a própria escola, junto à família e ao adolescente poderiam ajudar a alterar esses quadros mais complexos. (ROCHA, 2014, p. 152).

Além disso, na maioria dos casos de indisciplina ou violência escola, parte de um aluno que percebe a escola como um ambiente extremamente desconfortável e desinteressante. E ainda quando além deste fator tem-se a falta de uma referência

familiar é possível que se tenha alunos violentos e indisciplinados. A violência também pode ocorrer por situações de indisciplina que não foram mediadas e resolvidas, resultando em um comportamento e agressivo. Para conseguir combater os casos de violência, a escola deve analisar a forma que é exercido o controle da disciplina e se organizar pedagogicamente.

Esses alunos precisam de um olhar mais atento e disposto a ajuda-los e não a julgá-los. É preciso considerar “a necessidade de os alunos produzirem bons vínculos com seus professores para efetivação da apropriação do conhecimento.” (ROCHA, 2014, p. 157). Neste sentido, a escola e o professor podem representar o afeto e espelho em relação a forma de conviver.

3 MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS

A mediação representa-se como uma solução para a resolução de conflitos, movida por diálogos e que procura encontrar uma alternativa de resolver os problemas. Caracteriza-se como mediador aquele que auxilia na construção desse processo. Neste mesmo sentido, Ferreira (2001, p. 485), define mediação como “[...] Ato ou efeito de mediar. Intervenção, intercessão, intermediação”. Assim sendo, Sales (2004) destaca que

A grosso modo pode-se dizer que a mediação é um meio termo entre a negociação e a conciliação difere-se da primeira, pois requer a participação de uma terceira pessoa junto ao conflito; mas distingue-se da última, pois a atuação desta terceira pessoa não visa conduzir a sistemática da resolução do problema ou conciliar interesses divergentes, objetiva tão-somente abrir, facilitar o diálogo para que as partes compreendam o conflito em todas as suas nuances, a ponto de decidirem pelo melhor deslinde. Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação o mediador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes em acordo (SALES, 2004, p. 38).

Visto que a mediação pode ser conceituada como uma metodologia de resolução de conflitos no qual um mediador tem o papel de facilitar a comunicação entre as pessoas na busca de uma solução para o conflito ou problema e oferecer às pessoas a participação ativa nas resoluções de conflitos, resultando num aumento de responsabilidade e de cidadania. Essa metodologia pode ser usada em muitos espaços e o escolar é um deles. Para Chrispino (2007, p.13), “O primeiro ponto para a introdução da

mediação de conflito no universo escolar é assumir que existem conflitos e que estes devem ser superados a fim de que a escola cumpra melhor as suas reais finalidades”. Salientando que se faz necessário assumir a violência e os conflitos nas escolas para conseguir assumir uma nova postura frente aos acontecimentos. Tomás destaca que,

A forma mais eficaz e assertiva de chegar a um consenso e de prevenir um determinado conflito é a mediação. [...] o conflito e a violência estão, cada vez mais, presentes nas escolas manifestando-se de várias formas com efeitos devastadores para toda a comunidade educativa, até mesmo mergulhando a escola numa crise de legitimidade. Para inverter esta tendência é necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade no meio escolar. (2010, p.27)

Visto que a mediação é um processo flexível de caráter pedagógico e pode ser adaptada conforme as necessidades específicas da escola, levando em conta o que gera os conflitos. É uma excelente ferramenta para melhorar a qualidade da convivência no ambiente e da comunidade escolar, para combater a indisciplina e para ajudar na pacificação e democratização da escola. Auxiliando também os alunos a desenvolverem competências sociais, emocionais e de comunicação. Segundo o autor Sales (2007, p. 184):

A mediação possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo” na medida em que estimula a resolução dos problemas pelas próprias partes. A valorização das pessoas é um ponto importante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.

Mas para que os resultados sejam os esperados, todos os envolvidos no processo de mediação de conflitos devem ter os objetivos em comuns e trabalhar em conjunto.

“Para alcançar a disciplina é fundamental, pois, que se tenha um horizonte buscado juntos, objetivos comuns”. (VASCONCELOS, 2000, p. 58). É nas relações e convivências do cotidiano que o ser humano se desenvolve e que a criança modela sua personalidade. Contudo, não existe apenas uma estratégia a aplicar diante de alguma atitude indisciplinar do aluno. Cada situação é única. É essencial que, na mediação, a percepção do conflito seja vista como um todo, para que as partes sintam e respeitem suas diferenças. O mediador não deverá assumir comportamentos que induzam violência física ou moral para com os alunos, compete ao mediador conduzi-los de forma que eles sintam-se responsáveis e propensos a cooperar.

Os alunos que possuem a oportunidade de participarem da mediação escolar apresentam uma melhora individual e social e desenvolvem uma melhor comunicação e

de escuta. Além disso, a mediação pode auxiliar na capacidade de analisar e de resolver os conflitos.

Os professores também melhoram a capacidade de compreender o que gera os conflitos e resolve-los no ambiente escolar. Mas, não só os professores que possuem o papel de mediar os conflitos, os pais também possuem um papel importante e devem participar ativamente das vivências de seus filhos, e principalmente nas situações de conflitos. O aprendizado das primeiras regras e leis da vida se inicia na família. É na relação familiar que se aprende normas sociais e morais, sendo que envolve valores, crenças e tradições que perpetuam por toda vida. A família é a primeira mediadora entre a criança e a cultura, sendo que ela é o alicerce onde o ser nasce, cresce e se desenvolve, sendo a principal influenciadora das atitudes e da forma de se relacionar socialmente. Se todos trilharem juntos para o mesmo objetivo, terão resultados mais eficientes.

Com certeza, algo deve ser feito para reduzir a violência e a indisciplina escolar e implementar as políticas de forma que atinjam os objetivos da escola. O sucesso de uma proposta democrática envolve o compromisso de todos os envolvidos. A educação deve prezar pelo exercício da solidariedade, da tolerância, dos direitos à diversidade para oferecer uma orientação para a formação do sujeito de direitos e assim conseguir combater a violência, indisciplina, preconceitos e discriminação dentro e fora da escola, promovendo igualdade e equidade, justiça e valores.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com tudo isso, é possível perceber que a indisciplina é uma consequência de falhas nos processos educacionais, tanto da família quanto da escola. As principais causas de indisciplina dos alunos são acarretados por problemas e desajustes na função familiar, distorções de valores e problemas de autoestima. A indisciplina pode se manifestar de várias formas de violências na escola, sendo percebida tanto como agressores quanto como vítimas.

É de suma importância a responsabilidade do grupo escolar, ou de um mediador de conflitos enquanto agentes de transformação social, estarem atentos aos casos que geram conflitos. O papel da família nesse processo também é fundamental, pois é na parceria com a escola e com o mediador/professor que os alunos terão sucesso.

Desse modo, considera-se que a educação dos alunos é uma responsabilidade que deve ser compartilhada entre família, escola e a comunidade. É indispensável a escola repensar as práticas pedagógicas e perceber como está a aprendizagem e o desenvolvimento dos seus alunos.

Portanto, na medida em que essa percepção for se modificando, a compreensão da realidade se transforma, e então o aluno passa a perceber que suas atitudes e seu comportamento inadequado não procedem com os demais e assim começa agir de acordo com o contexto escolar, possibilitando-o a um universo de novas oportunidades e de descobertas.

Para que as relações escolares sejam baseadas na cooperação e busquem a construção de uma cultura da paz e indispensável que a mediação seja o alicerce desta atuação, uma vez que a mesma busca através de uma comunicação eficaz (re)estabelecer o reconhecimento da participação de cada um no conflito e a solução para o mesmo. Assim, a mediação é uma das alternativas na qual a escola pode apostar para que desenvolva cada vez mais relações harmônicas.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam et al. (Org.). **Escolas Inovadoras:** Experiências bem sucedidas em escolas públicas. Brasília: Unesco, 2004.

AQUINO, Júlio Groppa. (Org.). **Indisciplina na Escola:** alternativas teóricas e práticas. 4. ed. São Paulo: Summus, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos:** o capital humano das organizações. 9ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar:** da classificação dos conflitos aos modelos de mediação, 2007.

LAPLANCHE, J.; PONTALIS, J.-B. **Vocabulário da psicanálise.** 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1986.

MICHAELIS. **Dicionário prático da Língua Portuguesa.** São Paulo: Melhoramentos, 2008.

RAMPAZZO, Sandra Regina dos Reis; STEINLE, Marлизete Cristina B.; VAGULA, Edilaine. **Organização e didática nos anos iniciais do Ensino Fundamental.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROCHA, Julia Siqueira da. **Violências na escola:** Da banalidade do mal à banalização da pedagogia. 2. ed. Florianópolis: Insular, 2014.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos:** família, escola e comunidade. Santa Catarina: Conceito Editores, 2007.

TOMÁS, Catarina Alexandra Ribeiro. **Mediação Escolar:** para uma gestão positiva dos conflitos. Coimbra, 2010.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no trabalho:** como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.