
Claudia Lucia Moraes
UNILASALLE - RJ

Marta Calil Nascimento Ramos
Centro Universitário São José

José Carlos Tavares da Silva
TCC-ASSIST

Thelma Mary Araújo de Oliveira
UNESA

RESUMO

A presente pesquisa busca compreender como o orientador educacional pode identificar, diagnosticar e buscar conciliação em relação aos conflitos, geradores de obstáculos à constituição de conhecimentos e valores que os membros de uma comunidade escolar podem apresentar. Os caminhos para ações restaurativas que, de forma significativa, podem favorecer um ambiente acolhedor para o desenvolvimento integral do aluno são o foco deste trabalho. Ao final deste artigo o leitor será capaz de definir conflito, identificar os estilos de conflitos, analisar os aspectos que possibilitem a reflexão sobre o tema e compreender os pontos principais para a resolução não violenta de conflitos.

Palavras-chave: Mediação, resolução não violenta, conciliação.

ABSTRACT

The present research understands how the educational advisor can identify, diagnose, and seek reconciliation in relation to conflicts, generating obstacles to the constitution of knowledge and values that members of a school community can present. The paths to restorative actions that, significantly, can favor a welcoming environment for the integral development of the student are the focus of this work. At the end of this article the reader will be able to define conflict, identify the styles of conflicts, analyze the aspects that allow a reflection on the theme and the main points for the nonviolent resolution of conflicts.

Key-words: Mediation, Resolution nonviolent, Conciliation.

INTRODUÇÃO

O tema apresentado está voltado para análise dos desafios do Orientador Educacional nas situações de mediação dos conflitos. Esta investigação trata da busca de soluções positivas para o desfecho dos conflitos existentes entre os alunos, seus pares, professores, familiares e escola. Assim sendo, a intenção dessa pesquisa é reconhecer a melhor forma com a qual o orientador educacional poderá atuar para a resolução dos conflitos, de maneira não-violenta e não repressiva, visando o resgate da harmonia da rotina escolar e da ordem e sobretudo o bem-estar dos membros da comunidade escolar envolvidos nos conflitos.

Vislumbrando tal objetivo, o foco deste trabalho está na busca pela compreensão dos processos e formas de mediação que o orientador educacional terá que desenvolver, para colocar em prática ações de conciliação. Através da mediação não-violenta, a solução dos conflitos passíveis de ocorrer em toda comunidade escolar, vão podendo ganhar movimentos voltados para a abertura à constituição de valores e o crescimento das experiências alicerçadas no diálogo e na empatia, sinalizando que o Orientador Educacional deve ser realmente um mediador, por excelência, na comunidade escolar. O desfecho positivo dos conflitos deve ser buscado de maneira inovadora, onde a restauração do bom convívio não está no ato punitivo, e sim em uma condução apaziguadora, onde a comunicação não violenta deve ser a base de todo o processo, em direção a soluções onde prevaleçam a cooperação, a escuta sensível às demandas dos envolvidos e a harmonia no ambiente educativo.

A preocupação aqui destacada está nas condições que criam obstáculos à constituição de conhecimentos e valores, quando acontecem conflitos dentro da comunidade escolar. Ao ingressar na escola ou durante o ano letivo o aluno pode se deparar com os conflitos que impedem seu aprendizado de maneira integral.

Situações de conflitos crescentes podem ter consequências nefastas para a aprendizagem tais como: dificuldade de socialização e adaptação, timidez excessiva, desinteresse e baixo rendimento escolar, construção de valores negativos, pouca motivação, baixo nível de autoestima no contexto escolar e conflitos das famílias recorrentes com a escola, são exemplos que justificam a escolha do tema. Tais obstáculos exigem plena atenção do orientador educacional, que necessita de um trabalho em conjunto com a equipe pedagógica e a família, para desenvolvimento de ações que conduzam a um resultado que seja eficiente e favorável ao aprendizado e adaptação do aluno e a harmonia do ambiente escolar.

Os conflitos podem ser pessoais, interpessoais e até entre nações. O conflito faz parte da vida humana e “pode ser definido como a diferença entre duas metas sustentadas por agentes de um sistema social.” (SEIDEL, 2007).

METODOLOGIA

Com a intenção investigativa para compreender os caminhos para soluções pacíficas em relação aos conflitos na rotina escolar, a metodologia adotada do presente artigo se volta para a pesquisa bibliográfica, pertinente para mediação de conflitos escolares. Assim sendo, de maneira ativa visamos buscar modos de transformar as situações conflitantes em oportunidade para a prática dialógica que entendemos com foco do trabalho dos orientadores educacionais. Os diálogos que transpõem as barreiras dos conflitos cotidianos nas escolas favorecem a qualidade do ensino e o resultado é o favorecimento da permanência do aluno na sala de aula e na Escola. O papel do Pedagogo, orientador educacional é apontar e fazer uma diagnose e atuar nos diferentes conflitos existentes, na comunidade escolar e para além dos seus muros, quando se faz necessário.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No convívio escolar e em diversas instituições sociais, percebemos que estamos vivendo em um mundo de conflitos, onde há uma busca incessante por aprovação a qualquer custo; aprovação esta que independe de quando e como consegui-la. Tal ambição causa grande angústia e enorme prazer para aqueles que a encontram, mesmo que de maneira rápida e fugaz. A sociedade e a família estão ganhando contornos novos e nem sempre bem-vindos a formas agregadoras de convívio, como afirmam Portella e Franceschini (2011): “O caráter permissivo da sociedade expandiu certas modalidades mais veladas de repressão, como a chantagem, o suborno, a ameaça, o ocultamento, a dissimulação e as práticas afins”.

Os avanços tecnológicos midiáticos e os riscos de conflitos existenciais, crescem na mesma proporção e como consequência há uma inversão de valores, onde o que parecemos ser tornou-se mais importante do que realmente somos. As relações entre as pessoas estão se tornando “líquidas, voláteis e fugazes”. (BAUMAN, 2015). O ter se sobrepõe ao ser o que resulta em uma modificação social em um âmbito geral e destacadamente nas escolas.

O orientador educacional deve estar sempre à procura de soluções para estes crescentes conflitos, sejam eles, individuais, sociais ou interpessoais. Os conflitos nem sempre são os esmos, os processos para solucioná-los são semelhantes.

O mediador encontra na prática cotidiana escolar a oportunidade de experimentar a transformação do caos pessoal em uma organização, que resultará no desenvolvimento pessoal que refletirá no social de forma mais ampla. Reconhecemos que a mediação é a solução para estabelecer a ordem e o bom convívio.

A prática da mediação de conflitos teve origem fora do contexto escolar, mais precisamente no contexto jurídico, mais tarde foi adaptada para as instituições educativas na busca de soluções entre os envolvidos na educação, ou seja, alunos com alunos; alunos e corpo docente ou até mesmo entre membros os docentes e estes com as famílias.

O Orientador apropria-se da mediação de uma maneira flexível, em caráter confidencial e imparcial que desenvolve e ajusta entre as partes envolvidas no conflito de forma consensual para dar fim a tal contenda. Sendo assim o mediador faz a diagnose da situação como uma ocasião de incentivo para o exercício da paciência, superação e igualdade, pois nos deparamos diariamente com conflitos diversificados e intensificados pelas diferenças.

O Orientador encontra na mediação uma gama de opções que resultam em propostas para um convívio harmonioso para a integração das diferenças, cria condições para que as partes em conflito aprendam a observar a importância da solução de maneira afetiva, sem desgaste emocional e ou financeiro, com privacidade e sigilo, com redução da reincidência de contendas, a busca do diálogo entre os pares e a criação de um ambiente cooperativo e amistoso.

Muitos educadores preferem ignorar os conflitos existentes no contexto escolar, tal comportamento pode ser prejudicial, pois conflitos mal resolvidos podem acarretar violência futura. Porém, agir de maneira impulsiva e sem uma estrutura e preparação prévia, não é o correto. Torna-se necessário, que o Orientador pedagógico esteja embasado para intervir em tais situações com formação e experiência na área.

Seidel (2016) apresenta uma visão geral dos conflitos, violências e os três axiomas da comunicação humana “O conflitos são inerentes ao convívio dos alunos, em uma sala de aula cheia teremos muitas possibilidades de ter ou não conflitos, pois o conflito nada mais é do que a divergência entre duas meta, então temos um lado, temos o outro lado” [...].

Segundo a autora (op.cit.,2016), existem três as maneiras de lidar com os conflitos que nos dão o caminho para que possamos refletir sobre a mediação e a negociação: de maneira não violenta com diálogo, fingindo que o conflito não existe e, de maneira violenta.

O primeiro axioma que se refere à maneira não violenta é diálogo. Esse é e sempre será a resolução ideal, a melhor forma, pois é através do diálogo e com respeito a opinião do outro, que conseguiremos um convívio harmonioso entre as partes envolvidas. Em um conflito, cabe ao Orientador Educacional a responsabilidade de cobrar a ordem e a valorização dos bons costumes em uma comunidade escolar. É ele quem será acionado quando acontecem os conflitos pessoais que acarretam os desentendimentos interpessoais na comunidade escolar, que em muitas vezes são causados devido aos problemas que ocorrem no seio da família e refletem no ambiente da escola. Quando ocorrem conflitos desta natureza o Orientador Educacional deverá ser capaz de fazer uma diagnose, para descobrir a natureza do conflito e detectará os envolvidos, com a possibilidade de acioná-los para uma resolução não violenta de tais conflitos, que muitas vezes se faz necessário contato com a família das partes.

O ponto de vista do Orientador Educacional deve que ser sempre neutro diante do enfrentamento do conflito. Ele deverá falar com os envolvidos de maneira a levá-los entender que o conflito não é briga e sim a busca de um convívio harmônico e prazeroso para todos que permanecem no ambiente escolar em um certo espaço de tempo do dia. Cabe também ao Orientador Educacional mostrar, que o conflito não é positivo ou negativo, bom ou ruim, construtivos ou destrutivos; mas sim, enriquecedor.

Geralmente quando as pessoas são questionadas sobre o que entendem por conflito, elas respondem: - briga, guerra, confronto, discussão, violências e nunca pensam na busca da harmonia, de um convívio apaziguado que é o verdadeiro significado da mediação de conflito. Esta conotação negativa do conflito vem dos primórdios até hoje, pelo fato de uma cabeça pensar diferente da outra, já causa um desentendimento ferrenho, por faltar o respeito às ideias do outro, já é um motivo para a instalação do caos, ou seja, as brigas tornam-se constantes de maneira que se faz necessário a intervenção de uma terceira pessoa, no caso o mediador para sinalizar que o conflito instalado pelas partes, deverá ser resolvido de uma maneira não violenta através do diálogo e da valorização das ideias do outro, então as partes serão escutadas em separado e logo após serão escutadas juntas, será valorizado a ideia de cada um, à partir do momento em que o outro sentir-se valorizado com o que pensa com certeza cinquenta por cento do conflito já será acalmado. É neste contexto que também o mediador de conflitos é reconhecido por levar a bom termo o desfecho do caos de uma maneira não violenta. (VINHA, 2017).

Podemos entender na resolução não violenta de conflitos os objetivos básicos são: a transformação dos envolvidos de uma maneira capilar e o transporte da situação de sujeitos do conflito para sujeitos no conflito. Tais objetivos devem ser alcançados através de uma lógica capaz de tratar com racionalidade tal situação, de maneira consensual, resgatando a paz através de acordos para restabelecer a leveza harmônica do convívio.

Destacamos que essa condição de enfrentamento de conflito encontra algumas dificuldades, pois vivemos em uma sociedade competitiva, que exige que o resultado de um conflito termine com um ganhador e um perdedor, onde o objetivo é derrotar o outro em um esquema de vitória-derrota ou perde-ganha. Com isso, encontramos muitas barreiras para a compreensão de que é possível que no resultado de um conflito todos devem sair ganhando e que todos têm a possibilidade de expor seus sentimentos. Os envolvidos devem ficar à vontade para dizer o que sentem, o que pensam. Esta forma é a melhor opção para solucionar tais problemas em conjunto. Tais atitudes cooperam para relações de respeito mútuo, permitindo uma verdadeira construção de um ambiente escolar dialógico e democrático. (BAUMAN 2015),

Analisando o segundo axioma que é fingindo que o conflito não existe é também uma forma violenta de lidar com o conflito e é uma maneira paliativa e muito perigosa, pois conflito negado ou quero dizer, conflito ignorado e postergado tornará uma bomba relógio que poderá explodir lá na frente causando problemas maiores dos que já existem e que poderiam ter sido evitados de uma maneira preventiva, para que não virasse essa bola de neve. Geralmente, o conflito chega a esse ponto não por vontade do educador ou do orientador, mas pelas circunstâncias que os levaram a chegar a esta situação. Não por falta de conhecimento, mas sim por falta de tempo por terem muitas questões para serem resolvidas no decorrer do dia a dia, devido às salas de aula superlotadas, que geram falta de condições para que possam dar a atenção devida aos alunos, deixando de observá-los, sem pressa e nas suas especificidades.

Os alunos chegam à sala de aula às vezes cabisbaixos, quietos e muitas vezes encolhidos pelos cantos, o professor ou o orientador perdem a oportunidade de acolhê-los, daí acabam por deixar algumas questões para serem resolvidas depois gerando conflitos indesejados que poderiam ter sido evitados.

O terceiro axioma é a resolução do conflito de maneira violenta, que não é a maneira indicada, porém é a que mais ocorre no contexto da educação.

Os conflitos acontecem nesse contexto da relação e no contexto da comunicação, a falta da comunicação ou a inabilidade em nos comunicar com a outra parte gera um conflito [...]. Quando o educador está na sala de aula com tantas questões para lidar e que acontecem os conflitos interpessoais, e ele não pode dar atenção devida a tais conflitos por ter que terminar o conteúdo, analisar as tarefas e corrigir, ele acaba não dando a atenção devida as comunicações que se colocam em sala. Quando ele faz isso está automaticamente fazendo a opção de fingir que o conflito não existe e isso é muito perigoso. [...] . (SEIDEL, 2016).

Hoje pela Organização Mundial da Saúde (OMS) é preferível falar violências, pelo contexto e pela variedade de violências existentes hoje. Nós temos então, o que vem a ser esta violência ou violências? (Op.cit.,2016).

A violência é a maneira de lidar com os conflitos, sem o diálogo, sem respeito pelo outro e na escola quase sempre os alunos envolvidos são aqueles alunos incivilizados, sem disciplina, sem princípios que não entendem onde termina seu limite e onde começa o limite do outro. Geralmente um ato de violência precisa que uma das partes dê o pontapé inicial para que a guerra comece e geralmente é na hora do recreio onde eles se chutam, se empurram, entornam o lanche do outro e muitas outras condições, movimentações e várias situações adversas e desapropriadas.

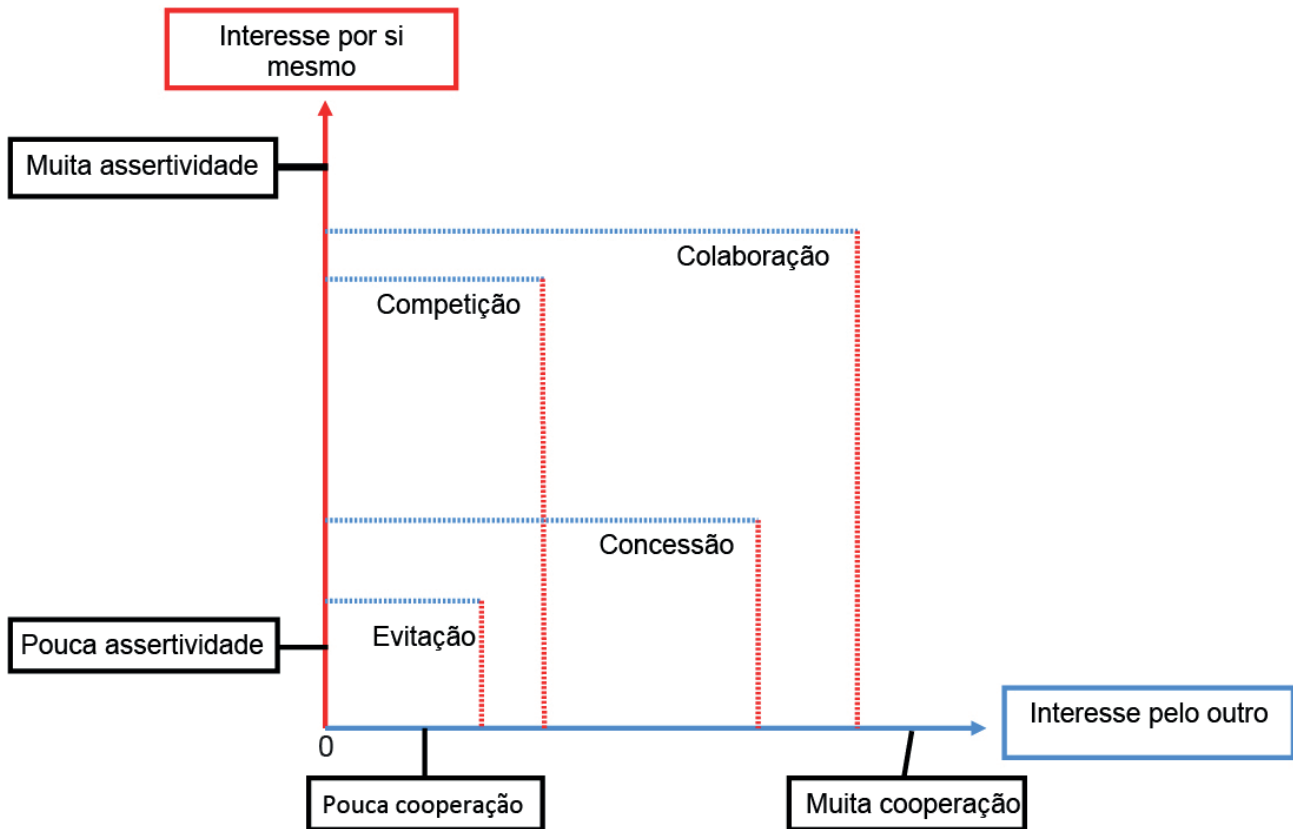
Quando uma das partes está sobrecarregada, pesada, angustiada ou está sofrendo bullying ela está propensa ao conflito de maneira violenta. Quando isso acontece é porque já originaram de situações conflitantes, seja de casa ou até mesmo do próprio ambiente escolar com algum conflito interpessoal que às vezes não foi observado pelo educador/orientador. O conflito nem sempre diz respeito a uma das partes envolvidas, pois o ato violento surge de uma parte, sem que a outra parte esteja favorável à violência e nem sempre está naquele momento suscetível a briga. Porém o outro o insultou para a briga e pronto lá está envolvido em um conflito indesejável por ter aceitado o desafio da outra parte de uma maneira violenta. Um ofende o outro com palavras, chutes e empurrões e isso passa a ser um incômodo e causam muitas consequências que traz muitos danos para as partes e para as suas famílias que serão acionadas para irem à escola para ajudarem na solução de tais conflitos.

A comunicação com as famílias é de suma importância para a resolução de um conflito que teve como escolha a ação violenta. Essa comunicação pode ser verbal ou não verbal. Tem-se que saber como falar com estes familiares e devemos saber também que acontecem situações conflitantes que são impossíveis de não serem comunicadas e estas são oportunidades onde a escola buscará analisar o perfil dos alunos, espelhado no comportamento das famílias que saberão como lidar com os alunos nesta situação. Então poderemos ver se a atitude das famílias será de aceitação, rejeição, reprovação ou nulidade. Mediante o comportamento teremos base para tratar a incivilidade dos alunos, para que eles tenham temperança e para que não mais repitam essas atitudes violentas. (PORTELLA e FRANCESCHINI, 2011).

Entende-se que a resolução não violenta de conflito, não é uma submissão da parte mais fraca como muitos pensam, não é a busca de resignação e não é o impedimento de expressão dos sentimentos, opiniões e emoções, ela é diferente da gestão de conflitos que é feita de cima para baixo e sua característica principal é a participação das partes envolvidas, com autonomia, competência, mediante ao uso do diálogo na busca da civilidade perdida.

Para que você possa compreender as possibilidades de manejo de conflitos interpessoais, observe a figura a seguir, proposta de Kilmann-Thomas (1975) E adaptada por ISA-ADRS e MEDIARE (2007).

MANEJO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS



Assertividade - Grau em que o indivíduo procura defender seus interesses e necessidades com coerência de sentimento, pensamento e ação.

Cooperação – Grau em que o indivíduo procura satisfazer o interesse de outras pessoas.

Competição – O indivíduo busca seus interesses às custas dos interesses de outras pessoas.

Evitação – Representa a supressão ou negação do conflito.

Colaboração – O indivíduo se esforça para trabalhar com o outro na busca de

O gráfico acima destaca o manejo de conflitos interpessoais e esclarece as consequências de quando o indivíduo tem muita assertividade ou pouca assertividade. Quando o indivíduo tem muita assertividade ele procura defender seus interesses e necessidades com coerência de sentimentos, pensamentos e ações. Ele está em busca de uma convivência assertiva e com certeza ele será um indivíduo mais cooperativo, terá mais facilidade para elaborar trabalhos em grupo, terá uma comunicação clara, objetiva, com informações pertinentes com interesses comuns e será aberto ao diálogo. Ele está no caminho certo para a busca de boa convivência.

O indivíduo com pouca assertividade, em geral, busca seus interesses às custas dos interesses dos outros, com o objetivo de prejudicá-los. Com muita frequência tem uma comunicação rebuscada com poucos movimentos em direção a um genuíno diálogo. Na maior parte das vezes só está interessado em mostrar os erros dos outros, o que estimula sentimentos de oposição. Reafirma atitudes hostis podendo ser agressivo e responde negativamente as solicitações do outro. Este indivíduo, certamente, terá muitas dificuldades de convívio.

É importante compreendermos a mediação como instrumento para tratamento de conflitos interpessoais e não em situação de crise. Isso faz com que difira da arbitragem e do provimento jurisdicional, porque o mediador não decide pelas partes, também não se distancia da conciliação porque trabalha mais profundamente os conflitos interpessoais e não as disputas, não direcionando, não aconselhamento, nem sugerindo saídas. O objetivo da mediação não é necessariamente a obtenção de um acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando o entendimento. Isso porque acordos em si nem sempre significam a transformação do padrão de relacionamento. Em muitas oportunidades, há a conciliação, o acordo, a renúncia a representação. O processo acaba e o conflito permanece e, logo em seguida, é retomado.

Na mediação um mau acordo não é acordo, pois um mau acordo, mais cedo ou mais tarde, gerará a retomada do conflito. Na mediação um acordo não impõe necessariamente perdas, mas o gerenciamento de opções.
(ISA-ADRS e MEDIARE, 2007).

SOBRE O SIGNIFICADO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A pesquisa do verdadeiro significado da mediação dos conflitos pode trazer diversos benefícios. Para isso é necessário a sensibilidade para observá-los. Por exemplo: o estímulo ao pensamento crítico e criativo, a melhoria da capacidade de tomar decisões, o reforço a consciência da possibilidade de opções mais conscientes com a empatia, o incentivo a diferentes formas de enfrentar conflito, os problemas e situações adversas visando a melhoria dos relacionamentos e a apreciação das diferenças e a promoção da compreensão de si mesmo. (VINHA, 2017)

O estudo do significado de conflito, pode mudar essa ideia do conflito como algo negativo e ressignificar como algo positivo e como possibilidades de aprendizagem. Evitar os conflitos é perder a oportunidade do aprendizado, devemos permitir que o aluno descreva o conflito e, ao incentivá-lo nessa descrição, podemos favorecer uma condição para ele seja o protagonista da tomada de decisão e o foco de soluções para resolução pacífica do conflito.

Quando, por exemplo, não autorizamos que o aluno leve algum objeto diferente para a escola por medo de causar briga, estamos perdendo a oportunidade de ensiná-lo sobre humana nas situações de conflito. O outro também aprenderá que tal objeto não lhe pertence e que não deverá pegá-lo, pois pertence ao outro e para pegá-lo deverá pedir autorização ao dono.

Outro exemplo é quando dois alunos brigam por um brinquedo a mediadora conversará com os dois para chegarem a um consenso de troca, assim um empresta seu brinquedo ao outro.

Na educação infantil é muito comum esse tipo de conflito devido a idade dos alunos. A socialização é fundamental para que possam lidar de forma empática com o sentimento de pertença próprio dessa idade em que "tudo é meu". Por eles ainda não saberem dividir é necessária a intervenção dos mediadores para ensiná-los a lidar com

seus limites e desenvolver respeito aos seus pares. É na educação infantil que começam a aprender o respeito pelo outro e a lidar com seus sentimentos.

Um exemplo de mediação de conflitos na educação infantil: um aluno “xinga” o outro de feio, orelhudo e o agredido fala com a professora e a professora pergunta aquele que agrediu com palavras o amigo, por que você se referiu daquele modo ao amigo? Primeira coisa que ele responde é que ele não é meu amigo, então a professora responde: “Mas por quê? Ele é tão bonzinho com você, tão carinhoso”. Ao responder isso ela está dizendo que se ele não fosse bonzinho ou se não fosse carinhoso, ele poderia xingar. Por isso, o educador deve ter muito cuidado com essas respostas. Com certeza a professora não teve noção de que sua resposta estava errada e a maneira que conduziu a resolução do conflito estava equivocada, por despreparo ou até mesmo por pressa de resolver logo a situação e por não ter tempo para analisar com calma. O correto nestes casos é encaminhar os envolvidos para o setor de Orientação Educacional onde serão lembrados sobre as regras, o respeito e os combinados em sala de aula com a professora e com os seus pares. (ALMEIDA, 1999)

Na escola o setor de Orientação Educacional funciona como uma ponte que vai interligando os setores, os alunos e as famílias gerando valores.

A Mediação sobressai aos seus pares, pela busca da genuinidade da autoria na autocomposição. Idealizada como um processo estruturado em etapas ela visa a estabelecer ou restabelecer o diálogo entre as partes, para que delas surjam alternativas e a escolha de soluções [...]. (op.cit., 1999).

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: OPORTUNIDADE PARA MUDAR PADRÕES DE COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTO

Observemos que no contexto da educação o mediador tem o objetivo de orientar na formação de cidadãos autônomos, ativos, críticos, protagonistas, capazes de resolver suas questões e seus conflitos com melhores e diversificadas soluções, onde todos devem ser contemplados com a resolução de uma maneira integral, onde não fique dúvidas e resquícios de um “se”, e se tivéssemos feito assim, ficaria melhor para si ou para o outro; ou seja uma solução totalmente satisfatória, sem deixar pendências e questões póstumas.

O conflito como fator educador, objetiva formar um cidadão cooperativo, crítico, concessivo e com leveza, para conviver com o outro em seu dia a dia em toda a comunidade escolar. O aluno deve se desenvolver de modo a estar preparado para ser um ser humano melhor para a sociedade e que no seu futuro profissional não venha a criar ou alimentar conflitos, pelo contrário que seja de se relacionar melhor de forma inter e intragrupal com seus pares, se comunicar melhor, tornar-se um cidadão participativo e flexível.

Ao olharmos com bons olhos todo o processo da mediação de conflitos como parte do processo de ensino/aprendizagem de uma escola. Assim, veremos o resultado de todo um trabalho que renderá bons frutos, pois se voltou para os alunos como cidadãos com princípios éticos, com valores e equilibrados socialmente para solucionar suas questões de conflitos de uma maneira não – violenta, justa e democrática. “A mediação não nos acena com a possibilidade de satisfação parcial – nem satisfação total, nem perda total dos objetivos pouco afinados com as resoluções de cunho adversariais. Ela nos confere a possibilidade de autoria em todas as soluções.” [...]. (ALMEIDA & NETO, apud ISA_ADRS e MEDIARE, 2007).

VINHA (2017) nos remete a análise do conflito vivido como experiência para autocontrole na hora da raiva, em que naturalmente os alunos são levados a agir com incivilidade. Essas incivildades são pequenos gestos de violência do dia a dia em que perdem o respeito pelo outro e com palavras agressivas ou gestos agressivos. Percebermos tais reações, e esse é o momento, de fazer os alunos pararem para pensar antes de agir para resolver o conflito, sem terceirizá-lo. Enfrentá-lo e resolvê-lo de uma maneira assertiva e usá-lo como oportunidade de aprendizagem da autorregulação da raiva mantendo a calma, controlando as reações e pensando nas consequências do ato violento. Todos os sentimentos são permitidos sentir raiva, ódio, mas o que não pode é agredir o outro porque as ações que levam a manifestação de tais sentimentos devem ser reguladas e contidas para que não haja o aumento dos conflitos e sim um aprendizado da convivência e a busca por um clima escolar positivo, criando pontes e não muros

“Por meio do conflito é que eu vou vivendo estas experiências e aprendendo essa regulação é por meio do conflito que eu aprendo que eu posso sentir muita raiva, mas o querer tratar o outro com respeito, faz com que eu regule essa raiva e a manifeste de maneira assertiva”(…) VINHA (2017),

As incivildades são caracterizadas por indisciplinas, que é tudo aquilo que incomoda o outro e que interfere na qualidade da convivência e do aprendizado. Temos sim, como educadores e destacadamente o orientador educacional, que responder por questões de problema com o aprendizado, com a socialização, com a formação do caráter, com a inversão de valores e com questões que impedem o aluno de tornar-se um cidadão participativo, democrático, flexível, justo e solidário.

CONCLUSÃO

O serviço de Orientação Educacional é o coração da escola, que precisa ser forte para resolver e administrar todas as questões que surgem em sua rotina. A escola que tem em sua estrutura um Serviço de Orientação Educacional (SOE), tem uma preocupação com o ser humano na sua totalidade, ela pensa no aluno, na realidade em que vive e preocupa-se em tornar esse aluno um cidadão de maneira integral.

Quando o SOE é acionado por questões de conflito o Orientador Educacional trabalha como mediador para manter a engrenagem da escola funcionando bem, de maneira que não venha a atrapalhar ou interromper o processo da educação, a mediação é feita de uma maneira não violenta, dialógica e eficaz, objetivando o ensino/aprendizagem dos envolvidos no conflito, para que futuramente saibam lidar com suas questões com autonomia e protagonismo.

Percebe-se que o SOE - Serviço de Orientação Educacional - é um setor de acolhimento, cujo foco deve ser o esforço diário para tornar os dias dos alunos e demais funcionários mais agradáveis em termos de convívio. A vida é exigente, nem tudo são flores e precisamos aprender a superar as frustrações, os anseios e o orientador educacional deve fazer esta ponte que conduz o indivíduo a tornar-se um cidadão mais justo, crítico, flexível e solidário.

REFERÊNCIAS

Kilmann, R. Thomas, 1975 "Interpersonal conflict-handling behavior as reflections of jungian personality dimensions", *Psychological Reposrt* 37, pág. 971-980.

SEIDEL, Jussara, *Mediação de conflitos na escola: Modelos, estratégias e práticas*. Summus Editorial, 2021

BAUMAN, Zygmunt. *Vida líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

PORTELLA, Fabiani Ortiz; FRANCESCHINI, Ingrid Schröeder (orgs.). *Família e aprendizagem: uma relação necessária*. Rio de Janeiro: Wak, 2011.

SEIDEL, Daniel, (org.) *Mediação de conflitos: a solução de problemas pode estar em suas mãos*. Brasília: Vida e juventude, 2007.

ISA-ADRS e MEDIARE, 2007, *Manual Prevenção Mediação e Resolução de Conflitos*, 2007

ALMEIDA, T. *Mediação: um instrumento contemporâneo na prevenção, negociação e resolução de controvérsias*. Summus Editora, Rio de Janeiro, 1999.

VINHA, Telma, (SM) *Práticas de sucesso na resolução de conflitos*. jun. 2017. Disponível em: <http://www.diaa-diaeducacao.pr.gov.br/>>. Acesso em: 12 jun.2020.
<https://educere.bruc.com.br/>