

**Seminários Abertos de Pós-Graduação**  
Grupo de Estudos em **EPISTEMOLOGIA E DIDÁTICA**  
Coordenador **Nílson José Machado**

**Resolução de Conflitos na Escola**

**Sônia Maria Pereira Vidigal**

Quando procuramos conflitos no dicionário achamos os seguintes significados “embate dos que lutam; discussão acompanhada de injúrias e ameaças; desavença; guerra; luta, combate; colisão, choque”.

Todos os significados acima nos dão uma conotação negativa, como algo que não deve ser vivenciado ou precisa ser abolido do dia-a-dia. O conflito, visto como negativo, gera formas de resoluções rápidas, mas atinge resultados pontuais, resolvendo o problema em questão, sem trabalhar a relação em si.

Será defendido neste texto o conflito como diferença de opiniões entre os sujeitos, inerente ao ser humano e habitual nas relações interpessoais e que sua vivência trará aos mesmos outras perspectivas diferentes da sua.

O trabalho com resolução de conflitos deveria fazer parte da prática escolar desde os alunos da educação infantil até o final da escola básica. O tema não pode ser tratado como uma disciplina isolada, mas requer uma transversalidade para que permeie todos os campos, uma vez que o conflito não é vinculado a uma ou outra ciência existente. Lidar com ele é uma habilidade que não se constrói de uma hora para a outra e, precisa de um trabalho contínuo e efetivo neste sentido.

O colégio é o primeiro ambiente social que o indivíduo frequenta depois da família. Neste local o sujeito convive com pessoas que, vindos de origens distintas, possuem outros hábitos e costumes. É também neste meio que o sujeito vai construir uma identidade e trabalhar com semelhanças e diferenças entre as pessoas.

No intuito de evitar o conflito, em geral o docente toma alguma medida de resolução rápida, pedindo para as crianças pedirem desculpas ou solicitando que devolvam o objeto do amigo, tirando a oportunidade do envolvido repensar na ação ou observar a consequência direta de seu ato. Esta forma de resolução de conflitos revela uma concepção de aprendizagem em que o professor fornece as alternativas e o aluno reproduz o que ouviu. Nesta perspectiva o professor não proporciona ao aluno a oportunidade de compreender ou responsabilizar-se pelo que fez, nem de criar recursos que os possibilitem resolvê-los de forma eficiente. Muitas vezes a decisão do que deve ser feito é direcionada pelo docente que, no intuito de se ver livre daquela situação, não a explora de forma que o envolvido vivencie e reflita nas possibilidades. São utilizados também recursos de controle, como excesso de regras, ameaças, uso de filmadoras e até incentivo a delação para eliminar comportamentos indesejados.

Muitas vezes estes mecanismos coíbem algumas atitudes naquele tempo ou espaço, mas não gera autoregulação no indivíduo. O comportamento volta a aparecer quando não há o controle, fora da escola ou quando o sujeito achar que a punição compensa a ação.

Em contrapartida o conflito é visto como oportunidade de aprendizagem, quando os valores serão construídos e internalizados pelo aluno. A capacidade de resolver conflitos depende do desenvolvimento cognitivo e moral, embora estes desenvolvimentos não sejam condições suficientes para que o sujeito tenha habilidades nesta área, precisando de um trabalho específico de forma a desenvolvê-las.

Um dos motivos que geram o conflito é o déficit de valores. Por isso há uma necessidade real de trabalharmos na escola com estes valores socialmente desejáveis, para que possam ser construídos pelos alunos, na perspectiva de descentrar de si próprio e olhar para o próximo. Só desta forma poderá identificar ações que sejam boas para o outro ou para a comunidade e não somente para si mesmo.

Em geral a razão é trabalhada dissociada da emoção, pois muitos dos educadores têm a falsa idéia que estas duas áreas são independentes. Estudos da psicologia mostram que não podemos separar estes dois aspectos e que o cognitivo e afetivo estão interligados.

*“Quando tentamos convencer alguém a mudar suas crenças sobre um assunto que tem, para esta pessoa, grande importância emocional, nossa tentativa torna-se um empreendimento praticamente desesperado, e a pessoa parece impermeável aos argumentos mais convincentes.”*

*(Monserrat e Moreno, p. 31)*

É importante a utilização de procedimentos que façam as crianças repensarem nos valores, fazendo-se necessário assumir a consequência natural de seus atos. Ao fazer uma aposta com um colega, a criança fez uma promessa ao outro e terá de cumpri-la, caso a perca. A aprendizagem se dá ao perceber que a palavra dada tinha um compromisso e respeitar o acordo é um valor esperado na sociedade. A dor gerada pela perda da aposta também faz parte da aprendizagem e não pode ser retirada do indivíduo. O que pode ser feito como intervenção é a compreensão da dor, uma análise das consequências de se fazer uma aposta e uma pretensão de ser mais cauteloso em uma próxima vez. O professor deve auxiliar o aluno a fazer a análise e traçar pretensões, mas não pode resolver por ele, dizer como deveria ter sido e o que fazer futuramente.

Em uma classe de 3ª série, com crianças de 9 anos, houve uma situação, por exemplo, em que C e A estavam discutindo por cartas de Yu-Gi-Yo! e, não conseguindo uma solução que atendesse a ambos, procuraram a professora. Segundo C, o colega tinha trocado a carta com ele e ele não queria destrucá-la. A versão de A era que ele tinha dado sem querer, grudada em outra e a queria de volta. Para A, a professora deveria dizer ao colega devolver-lhe a carta. Ficou irritado quando a professora disse que os ajudaria e pediu para eles conversarem. “Fale você”, dizia A, “senão não irá adiantar.” Para ele o adulto, merecedor de respeito, deveria solucionar o caso determinando o que fazer. Foi um “sofrimento” dialogar e buscar uma solução, com recursos próprios. Sofrimento este, parte integrante de um conflito, que não pode ser tirado daqueles que têm o problema, pois não os faria desenvolver estratégias para solucionar outras situações, deixando-os dependentes de um terceiro para buscar suas soluções. Neste exemplo citado foi necessário afastar-se do problema, pedindo para as crianças fazerem outra coisa antes de retomar o diálogo, pois o estado emocional não lhes permitia que tomassem alguma decisão que não contemplasse totalmente seu desejo naquele momento. Após um tempo a conversa foi retomada e eles conseguiram pensar em outras formas de solucionar o ocorrido sem o desespero inicial.

Buscando um trabalho mais efetivo para a resolução de conflitos, precisamos buscar um ambiente escolar que propicie isto. Um ambiente autocrático, que reforça a submissão, onde as regras são impostas pelo professor, as normas precisam ser obedecidas e não entendidas, o aluno só pode fazer o que o professor manda e o professor legisla sobre quase tudo, dificilmente propiciará que seus alunos consigam se colocar na perspectiva do outro e dar soluções pertinentes a um determinado fato. Estes alunos estão acostumados a não emitir a sua opinião, ter soluções fornecidas pelo professor, pedir permissão para tomar uma ou outra atitude, sem o hábito de refletir na ação para solucionar seus próprios problemas ou tomar decisões. Este ambiente não valoriza trocas e nem diálogos e por isso os conflitos são menores, não porque haja respeito ou obediência<sup>1</sup>, mas porque há pouca possibilidade de interagirem. Com menos interação as desavenças surgirão com menos frequência. Para construir algo, é necessário que ao indivíduo seja estimulado ter idéias e buscar soluções.

*“Uma resolução precipitada (do tipo “dar as mãos”; “perdoar-se”, “fazer as pazes”), que pretenda acabar rapidamente com a manifestação externa do conflito, sem examinar suas causas, não o soluciona, apenas oculta-o. Formar na resolução de conflitos consiste, justamente, em não se esquivar dos conflitos, mas desenvolver a capacidade de tratá-los como elementos que fazem parte da convivência e com os quais é possível aprender muitas coisas sobre si mesmo e sobre as demais pessoas.”*

*(Montserrat e Moreno, in Aprender a Partir do Conflito, p. 71, 2005)*

Em um ambiente democrático, onde os alunos interagem com frequência, e são estimulados para que adquiram autonomia, há regras combinadas pelo grupo e conflitos, vistos como produto natural do relacionamento humano. Estes surgirão com uma incidência talvez maior do que no ambiente anterior. As

<sup>1</sup> A obediência sem reflexão não é um ato esperado nesta linha de trabalho.

manifestações pessoais de interesses e pensamentos, provocarão entre os componentes do grupo mais divergências, pois há, neste caso, a manifestação do que realmente pensam.

Fruto de um ambiente em que se sente livre para expressar as suas idéias, o indivíduo o fará com menos temor, aprendendo a respeitar a diversidade, não renunciando à sua crença ou justificando o outro, mas compreendendo outros pontos de vista diferentes do seu.

Não é, portanto, porque o ambiente propicia que cada um tenha espaço para se colocar que poderão fazer qualquer coisa. É importante que neste ambiente haja respeito mútuo, e que a idéia dos outros seja considerada da mesma forma que a sua.

Para que o sujeito perceba a importância do outro, é necessário que ele o perceba e o reconheça como um ser, diferente de si, mas a quem os interesses merecem ser observados e respeitados.

Dependendo do estímulo que o aluno recebe, ele tem ou não estrutura para perceber uma perspectiva diferente da sua, mas a vivência de ações que possibilitem o desenvolvimento moral devem ser utilizadas para que eles tenham tempo para este aprendizado. Por isso criam-se condições que os alunos ouçam, respeitem e dialoguem sobre a diversidade de interesses.

A moral precisa ser objeto de estudo dentro da instituição. Os alunos devem conhecer quais são os princípios e regras. Uma regra terá boa fundamentação se for baseada em um princípio e é necessário que o grupo o conheça e estabeleça esta relação para validá-la. A partir disso a escola pode se valer de estratégias para um bom trabalho.

Além de aprender e desenvolver a possibilidade de ouvir o outro e compreendê-lo, o aluno pode e deve aprender a identificar e falar sobre seus sentimentos, pois assim se apropriará do seu eu e possibilitará ao outro a percepção da consequência de sua atitude.

Com alunos menores este trabalho inicia com expressões básicas de sentimentos “alegria”, “tristeza”, “raiva”... reconhecendo, ao mesmo tempo, as atitudes que geraram este sentimento. Ao fazer atividades que propiciem estas descobertas o docente estará possibilitando que o indivíduo em questão conheça mais a si mesmo e perceba quais ações provocaram cada sentimento em si e que estas mesmas ações podem provocar sentimentos semelhantes no outro.

Outro aspecto a ser ressaltado é que, normalmente, o docente tem o costume de restringir o sentimento do aluno, fazendo intervenções em que este fique culpado pelo fato de sentir o que sente. Frases usuais como “É feio você sentir raiva do seu amigo”, dificilmente surtirão o efeito esperado, pois estaríamos desta forma tentando restringir a emoção da pessoa envolvida. Neste processo, nossa intenção não é restringir o sentimento e sim a ação, o sujeito pode sentir raiva de uma situação ou pessoa, mas não pode atuar de forma violenta porque está com raiva.

Ao permitir o sentimento, validando que o aluno pode senti-lo, há uma predisposição maior que ele se sinta compreendido e ouça as intervenções feitas no caso. Para crianças bem pequenas o mediador precisa também fornecer a solução, uma vez que ainda não são capazes de encontrá-las sozinhas “Não bata em seu amigo, demonstre sua tristeza com palavras”. Conforme eles crescem a intervenção deve ser no sentido da pessoa envolvida buscar a solução para o caso “Não agrida seu colega, de que outra forma você pode resolver esta situação?”

Após a intervenção do professor validando o sentimento e limitando a ação, a solução deve sempre partir das partes envolvidas, que se sentirão responsáveis pelos seus atos. Buscar uma forma de resolvê-lo o torna comprometido naquela decisão. Se ao invés disso, uma terceira pessoa toma a decisão por elas, o problema não lhe pertence mais, passando a não ser relevante cumprir com o acordo.

Uma das estratégias usadas para que os alunos tenham bons recursos na busca de solução de problemas é a assembléia escolar. Ter um espaço sistemático para a resolução de conflitos de um determinado grupo é muito importante e desenvolve vários aspectos relevantes para a formação do grupo.

Em uma assembléia, os alunos exercem o papel de cidadãos, têm um espaço para colocar problemas comuns, aprendem a argumentar, ouvir o outro, expressar sua opinião e manifestar seus desejos. Há a necessidade de um cuidado especial para que este momento de assembléia não se torne um instrumento de exposição de um ou vários elementos do grupo. Deve servir para solucionar problemas

coletivos, acolher sugestões de interesse geral ou pedir ajuda para um problema pessoal caso o sujeito ache que o grupo possa ajudá-lo em algo que não consegue resolver sozinho.

Não basta, portanto, ficar no diálogo, mas é necessário vivenciar as soluções sugeridas. A assembléia ou qualquer outra solução proveniente de uma resolução dialogada perde a validade se não for cumprida.

*“Solucionar conflitos não é algo que possa ser feito de maneira teórica, abstrata. É algo que exige nossa atenção e capacidade de ação, de concretizar iniciativas que contribuam para isso.” (Vinyamata, 2005, p. 22)*

Conflitos individuais devem ser tratados exclusivamente pelas partes envolvidas no processo e, se necessário, por um mediador que os ajude a buscar uma solução que melhor atenda as duas partes. Não faz parte desta perspectiva expor alguém, por mais que sua ação seja considerada inadequada pelo grupo. Quando fala-se em soluções satisfatórias, não falamos em soluções ideais, mas aquelas alternativas que busquem um termo comum de aceitabilidade.

Pensando no aspecto emocional, a pessoa não se sentirá disponível para resolver o problema se sentir-se acusada, mas o fará com mais predisposição se perceber que a ação está em buscar uma alternativa para solução e não acusá-la.

O mediador poderá usar recursos que possibilitem a expressão do sentimento ao outro, mostrar o que está se sentindo faz com que a outra parte envolvida tenha que se colocar no seu papel e enxergue a situação sob o seu ponto de vista.

O fato do mediador fornecer a solução ao problema apresentado pode parecer um facilitador no início, mas não dará chances do sujeito construir seu próprio repertório, nem assumir e responsabilizar-se por seus atos.

Com os alunos mais velhos esta perspectiva tem um grande ganho quando já conseguem fazer a mediação entre iguais, não mais dependendo da autoridade do adulto para a resolução de um problema. Quando um elemento do grupo, não envolvido emocionalmente, consegue fazer a mediação, denota um crescimento de todos e de cada um, diante da possibilidade de buscar melhores alternativas. A mediação cria também novos laços entre as pessoas.

*“A partir da prática, da administração positiva de conflitos por meio da mediação, observa-se a capacidade de pessoas de enfrentarem seus problemas. Percebemos como se vai realizando um processo, mais ou menos longo, em que primeiro as pessoas se exutam; depois compreendem o que lhes acontece; em terceiro lugar, aprendem a colocar-se no lugar do outro e, finalmente, buscam opções ou alternativas em conjunto.”*

*(Dantí, ,p. 86, 2005)*

A mediação é apenas uma das técnicas de resolução de conflitos, como o jogo, a assembléia, discussão de dilemas e vários outros recursos metodológicos. Limitar-se somente a um deles é um trabalho pontual que não irá subsidiar o indivíduo como todo.

Uma fala muito comum aos docentes é que este trabalho “seria lindo”, mas que não há tempo para a realização do mesmo, há conteúdos a serem desenvolvidos e não podem ser deixados de lado para trabalharmos com conteúdos acadêmicos. Esta fala denota uma concepção de que a educação é somente transmissão de conceitos e que a formação do indivíduo não caberia neste espaço. Demonstra também que este educador não vê a relação entre o emocional e o cognitivo. Revela que só com a preocupação

com os conteúdos, muitas vezes deixamos de cuidar de fatores essenciais para o sujeito como aluno, como pessoa e como cidadão.

*“Há uma falácia na opinião generalizada de separar a aprendizagem socioemocional e o treinamento em resolução de conflitos do que se denomina matérias acadêmicas. O desenvolvimento das habilidades transformadoras do conflito não só capacita os alunos para relacionarem-se melhor com os demais, como também proporciona as ferramentas que tornam possível desenvolver mais plenamente o domínio das matérias acadêmicas.”*

*(Ramón, p. 60, 2005)*

É a escola que irá começar com este trabalho, que é um processo e não um produto, pois não visa eliminar os conflitos, uma vez que isso não é possível em uma sociedade, mas que as pessoas saibam utilizar recursos que, levando em consideração a perspectiva do outro, busquem soluções que melhor atendam a ambas as partes, de forma pacífica.

#### Referências Bibliográficas:

- ARAÚJO, Ulisses F. (2004) *Assembléia Escolar – um caminho para a resolução de conflitos*, São Paulo, Moderna.
- DANTÍ, F. (2005) *Vida e conflito: narração de uma experiência com resolução de conflitos e mediação em uma escola de ensino médio* In: Aprender a partir do Conflito – Conflitologia e educação, Porto Alegre, Artmed.
- HEREDIA, R. A. S. (2005) *Resolução de conflitos: transformação da escola* In: Aprender a partir do Conflito – Conflitologia e educação, Porto Alegre, Artmed.
- MORENO, M e SASTRE, G. (2002) *Resolução de Conflitos e Aprendizagem Emocional*, São Paulo, Moderna.
- VINHA, T. P. . (2002) *O Educador e a Moralidade Infantil – uma visão construtivista*, Campinas, Mercado de Letras.
- VINYAMATA, E. (2005) *Compreender o conflito e agir educativamente* In: Aprender a partir do Conflito – Conflitologia e educação, Porto Alegre, Artmed.