

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FLUMINENSE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM ENSINO E SUAS TECNOLOGIAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO E SUAS TECNOLOGIA

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO
ESCOLAR COM APOIO DE UM AMBIENTE
VIRTUAL DE APRENDIZAGEM**



*Vânia Márcia Silva do Carmo Brito
Analice de Oliveira Martins
Angellyne Moço Rangel*

Produto educacional no formato de uma proposta pedagógica disponibilizada em um curso no Ambiente Virtual de Aprendizagem *Schoology*, a fim de proporcionar e enriquecer as práticas de mediação de conflito no ambiente escolar e ampliar possibilidades de diálogo entre os agentes escolares, especialmente, alunos e professores, tendo em vista o estabelecimento da Comunicação Não Violenta e da Cultura de Paz na escola. Foi elaborado por Vânia Márcia Silva do Carmo Brito, Analice de Oliveira Martins e Angellyne Moço Rangel e experimentado com alunos do terceiro ano do curso Normal de uma instituição de ensino.

Este Guia Prático para Mediação de Conflitos, por meio de um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), foi desenvolvido como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ensino e suas Tecnologias, outorgado pelo Programa de Pós-Graduação do Instituto Federal Fluminense, e com o intuito de propiciar, também, informações organizadas e orientações que permitirão a criação e o desenvolvimento de um curso de Mediação de Conflitos em um contexto educativo.

O professor ou profissional da educação interessado em fazer uma cópia do curso deverá solicitar à pesquisadora o código de acesso como administrador fazendo contato pelo e-mail: vaniamarcia40@hotmail.com.



Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional. Isso garante a permissão do compartilhamento e da adaptação deste material, para fins não comerciais, desde que seja dado o devido crédito às autoras originais e sejam distribuídas sob os mesmos termos de licença do produto original.

Pré-requisitos necessários para se inscrever no curso



Conexão com a internet.



Possuir e-mail e senha.



Cadastrar-se no *Schoolology*
<https://www.schoolology.com/>

APRESENTAÇÃO

O presente produto educacional é fruto da pesquisa do Mestrado Profissional¹ intitulada **“Mediação de Conflitos no Contexto Escolar Por Meio de Um Ambiente Virtual de Aprendizagem”**. Configura-se na proposta pedagógica disponibilizada em um curso no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) *Schoology*².

Figura 1 - Interface do Curso no Schoology



Fonte: Elaboração Própria

¹ Esta pesquisa se insere em um Mestrado Profissional (MP), uma modalidade de Pós-Graduação cuja oferta é regulamentada pela Portaria nº 17/2009 (BRASIL, 2009) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Os MP na área de Ensino têm como um dos objetivos a elaboração de materiais instrucionais, ou seja, “[...] geram produtos educacionais disponibilizados nos sites dos PPGs [Programas de pós-graduação] para uso em escolas públicas do país, além de dissertações e artigos derivados do relato descritivo e analítico dessas experiências.” (BRASIL, 2013, p. 3).

² Segundo Ardi (2017, p. 62) o *Schoology* “É baseado em nuvem. É acessível por meio de websites (www.schoology.com) e compatível com o Firefox, Internet Explorer, Safari e Google. Ele se conecta em nuvem por meio da internet”. Apresenta duas versões: *basic* (gratuita) direcionada a instrutores, alunos, pais e orientadores que desejam melhorar o aprendizado em nível de sala de aula. O cadastro é gratuito. Os conteúdos disponibilizados na plataforma oferecem instrução em sala de aula, na qual possibilita a disposição de materiais didáticos; permite avaliar atividades a partir de notas; permite aos pais acompanhar o desempenho dos alunos; oportuniza aos cadastrados compartilhar recursos por meio da interatividade em grupos (com acesso restrito-caso necessário). Com o celular, é possível acessar informações, baixar conteúdos, assistir vídeos, acompanhar a agenda de atividades a qualquer hora e em qualquer lugar.

O login de acesso ao curso no *Schoology* é mediacaodeconflitos@outlook.com.br. Para acessar, é necessário utilizar a senha: `mediacao2021`. O curso encontra-se disponível no endereço <https://app.schoology.com/course/2345806726/materials>. O professor ou profissional da educação interessado em fazer uma cópia do curso deverá solicitar à pesquisadora o código de acesso como administrador, fazendo contato pelo e-mail: vaniamarcia40@hotmail.com.

CONFIGURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO CURSO

Os conflitos, na escola, quando não trabalhados, podem ser transformados em violência. O desafio é trazer a temática para o ambiente educacional com o fim de produzir reflexões que possam redundar em práticas mais eficazes para se administrar o conflito. Nesse sentido, o Curso de Mediação de Conflitos, pautando-se em literatura pertinente e referenciada, foi estruturado em 5 Unidades: Unidade 1 – Conflito e seus pontos de vista, cujo objetivo é evidenciar que o conflito pode ser percebido por mais de uma perspectiva; Unidade 2- Ferramenta Mediação de Conflitos, voltada para promover a compreensão e consequente utilização desta ferramenta para mediar os conflitos no ambiente escolar; Unidade 3 – Comunicação Não Violenta (CNV) e Empatia, orientada para o desenvolvimento de habilidades da comunicação eficaz e empática; Unidade 4 – Brincadeira x *Bullying*, cujo intuito é debater a diferenciação entre brincadeira e *bullying*; e Unidade 5 – Colocando em prática o que você aprendeu, cujo objetivo é experimentar o que foi aprendido durante o curso.

A Unidade 1 (Quadro 1) inicia a proposta do Curso de Mediação de Conflitos trabalhando o conceito de conflito e suas várias interpretações, instigando o aluno a buscar formas mais apropriadas para lidar com os possíveis conflitos em sala de aula. Se por um lado, o conflito é parte integrante da escola, por outro, tal instituição tem enfrentado desafios para administrá-lo. Medos e inseguranças surgem, de modo crescente, entre docentes, diretores e orientadores pedagógicos. Vinha (2016) retrata o despreparo do professor para lidar com tais questões, apontando a necessidade de qualificar os atores presentes nas instituições de ensino para identificar, lidar e superar zonas de conflito. Complementarmente, Vezzulla (2004) ressalta a necessidade de que os cidadãos sejam engajados e incentivados a se responsabilizarem pela busca da melhor

maneira para lidar com os conflitos, um comportamento que pode ser desenvolvido por intermédio da educação.

O Quadro 1 traz os conteúdos da Unidade 1 divididos em três atividades que abordam, sequencialmente, os temas relacionados às percepções suscitadas em relação às variadas maneiras de se perceber o conflito, enfatizando que o conflito sempre se fez presente na sociedade, haja vista a presença das “diversidades ideológicas desde os primórdios da humanidade”. (MOREIRA; RODRIGUES, 2017, p. 4).

Quadro 1 - Atividades da UNIDADE 1

ATIVIDADE	TAREFA
Atividade 1 – Dinâmica da Figura e Fundo	<ul style="list-style-type: none"> • Responder, no Fórum criado no <i>Schoology</i>, quais foram as interpretações obtidas após visualizar a figura do vaso de Rubin. As percepções podem ser diferentes dependendo do ângulo que o indivíduo a observa. Essa atividade pretende ilustrar que um dos motivos geradores do conflito é a divergência de opiniões que os indivíduos apresentam sobre os problemas.³
Atividade 2 – Definição do conceito de conflito	<ul style="list-style-type: none"> • Assistir ao vídeo “Mediação e Conciliação – Teoria do Conflito”, disponibilizado no link https://www.youtube.com/watch?v=mAbeslgBMVM e postar comentários sobre o conceito de conflito. O comentário deverá ser feito no espaço que o <i>Schoology</i> automaticamente reserva para debates. O vídeo traz contribuições pertinentes que ratificam a ideia de que, antes de se usar uma ferramenta de Mediação de Conflitos, faz-se necessário pensar, primeiramente, sobre a conceituação do conflito.
Atividade 3 – Sugestão para resolução de conflitos existentes na escola	<ul style="list-style-type: none"> • Assistir ao vídeo “Mediação escolar no programa ‘Como será?’”, clicando no <i>link</i> https://www.youtube.com/watch?v=zbFID5JS4Ns • Após assistir ao vídeo, responda: a) Se existem conflitos a serem resolvidos na escola; b) Quais estratégias podem ser utilizadas para resolvê-los.

Fonte: Elaboração Própria

A figura 2 ilustra a interface da UNIDADE 1 e como os conteúdos foram disponibilizados.

³ Figura vaso de Rubin. Disponível em: <https://psicoativo.com/2017/01/percepcao-figura-fundo-psicologia-da-gestalt.html>. Acesso em: 18 abr. 2019.

Figura 2 - Interface da UNIDADE 1



Fonte: Elaboração própria

A Unidade 2 (Quadro 2) ressalta a importância de o cursista compreender a relevância da utilização da ferramenta Mediação de Conflitos enquanto instrumento adequado e essencialmente dialógico voltado para mediar os conflitos no ambiente escolar.

A Mediação de Conflitos nasce nos Estados Unidos, na década de 1970. Com a criação dos Centros de Mediação Comunitárias e, posteriormente, segundo Possato (2016), quando esses centros passam a receber numerosos casos de crianças e jovens em situações de disputa no contexto escolar, ocorre sua adaptação para o ambiente escolar, na década de 1980, também nos Estados Unidos. Este mesmo autor, mostra que, na década de 1990, a prática da Mediação de Conflitos estende-se para diversos países. O processo de Mediação de Conflitos implica a presença de um mediador, que deve agir com imparcialidade, sem tomar partido ou favorecer uma parte em detrimento da outra, além de envolver duas partes que participam voluntariamente. O processo exige a confidencialidade do mediador que deve mobilizar as partes para que busquem soluções que possam atendê-las, satisfatoriamente, englobando comunicação e escuta ativa⁴.

O Quadro 2 apresenta os conteúdos da Unidade 2 que foram estruturados em duas atividades que tem por objetivo abordar a importância de o sujeito se abrir para novos aprendizados. Este novo aprendizado está

⁴Escuta ativa significa que o mediador deve desenvolver habilidades para compreender o outro em sua linguagem verbal e não verbal (gestos, movimento corporal).

diretamente ligado à Mediação de Conflitos que ainda é uma ferramenta para resolução de conflitos que ainda não faz parte da rotina da escola.

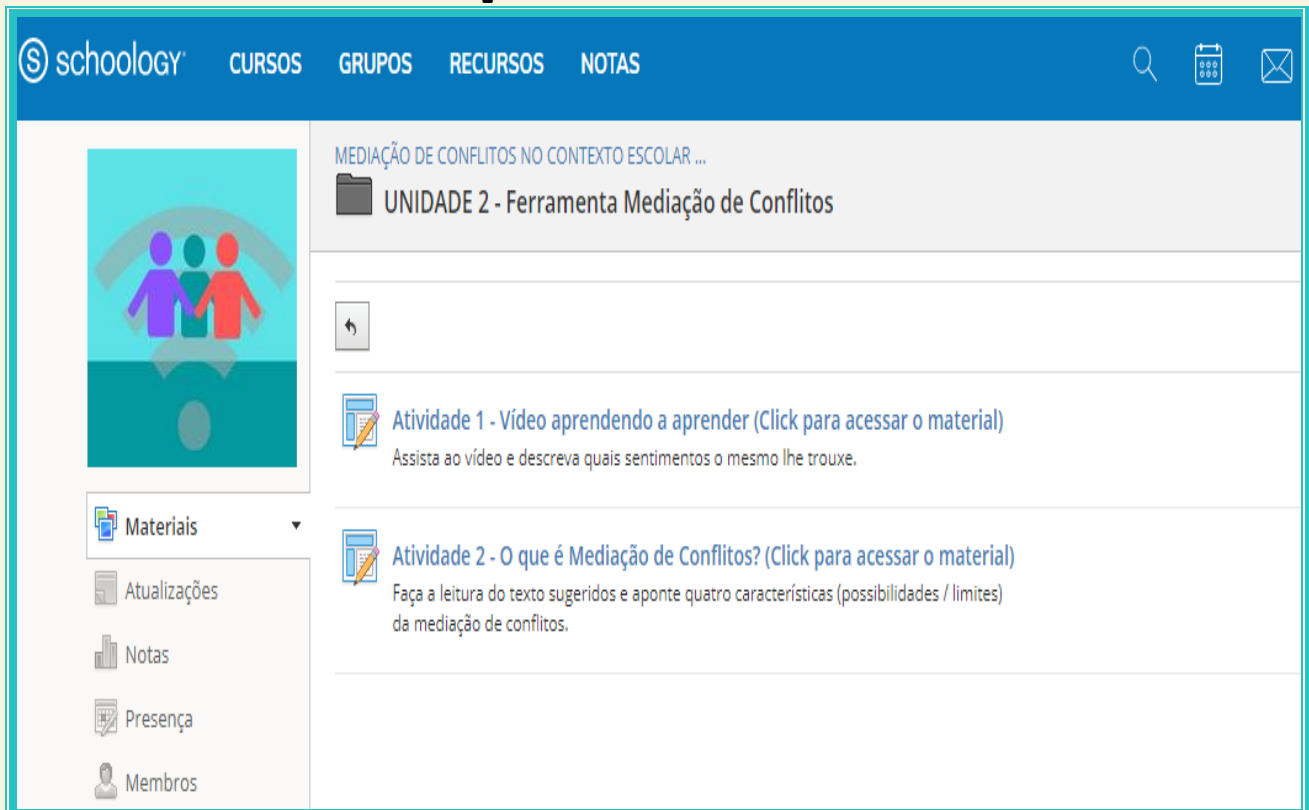
Quadro 2 - Atividades da UNIDADE 2

ATIVIDADE	TAREFA
Atividade 1 – Aprender a Aprender	<ul style="list-style-type: none">Assistir ao vídeo: “Aprender a Aprender” que trata da persistência na busca pelo aprendizado e escrever os sentimentos suscitados por ele. https://www.youtube.com/watch?v=Pz4vQM_EmzI
Atividade 2 – O que é Mediação de Conflitos?	<ul style="list-style-type: none">Ler o texto “A Mediação de Conflitos nas Escolas” disponível em https://freitasgouvea.jusbrasil.com.br/artigos/469668509/a-mediacao-de-conflitos-nas-escolas e apontar 4 características (possibilidades/limites) da Mediação de Conflitos.

Fonte: Elaboração Própria.

A figura 3 ilustra a interface da UNIDADE 2 e como os conteúdos foram disponibilizados.

Figura 3 – Atividades da UNIDADE 2



Fonte: Elaboração Própria

A Unidade 3 (Quadro 3) traz o conceito de Comunicação Não Violenta (CNV) e de Empatia como estratégias de comunicação que contribuem para a construção de formas mais adequadas de interação com o outro.

Para Rosemberg (2006, p. 21), “A Comunicação Não Violenta (CNV) nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando.”. A Comunicação Não Violenta nos ensina a dar atenção aos sentimentos que nos rodeiam e a identificar quais atitudes influenciam negativamente os comportamentos e como expressar esses sentimentos sem agressividade, de modo mais empático.

Rogers (2010) enfatiza que uma das habilidades possíveis para propiciar ao professor a capacidade de aprimorar o relacionamento com o seu aluno é o da compreensão empática. O autor trata a empatia, que

significa a capacidade que o indivíduo constrói de se colocar no lugar do outro, como algo benéfico para a facilitação da aprendizagem e para o desenvolvimento do aluno. O professor empático enxerga o aluno como um ser revestido de subjetividades, Bacich (2015) complementa que, com o apoio das tecnologias, a comunicação afetiva pode proporcionar um clima de empatia, acolhimento, confiança, incentivo e colaboração, que são decisivos para uma aprendizagem significativa e transformadora. Segundo Han (2018), a tecnologia propicia que o afeto seja transmitido mais rapidamente e seu alcance seja estendido.

O Quadro 3 apresenta os conteúdos da Unidade 3 que foram trabalhados em quatro atividades que envolvem recursos didáticos, tais como textos *online*, charges, pesquisas por imagens que correspondem ao tema CNV e Empatia, vídeos e também relatos de história que ilustram a compreensão do tema estudado. A atividade 1 consiste na apresentação do conceito de Comunicação Não Violenta; a atividade 2 inclui imagens que representam a Comunicação Não Violenta e a Empatia; a atividade 3 aborda a Comunicação Não Violenta na prática, a partir de um vídeo; e a atividade 4 promove um fórum de discussão sobre o conflito e a Comunicação Não Violenta.

Quadro 3 – Atividades da UNIDADE 3

ATIVIDADE	TAREFA
Atividade 1 – Conceitos – O que é Comunicação Não Violenta?	<ul style="list-style-type: none"> Fazer a leitura do texto “Como usar a Comunicação Não-Violenta com grupos”, disponível em https://novaescola.org.br/conteudo/18764/como-usar-a-comunicacao-nao-violenta-com-grupos, e cujo material trata da empatia utilizando a charge abaixo e escrever sobre os assuntos citados.
Atividade 2 - Imagens que representam a Comunicação Não Violenta e a Empatia	<ul style="list-style-type: none"> Pesquisar e postar imagens que ilustrem o conceito de Comunicação Não Violenta e Empatia. A postagem das imagens será feita na ferramenta “Adicionar mídia” no <i>Schoology</i>.
Atividade 3 – Comunicação Não Violenta na Prática	<ul style="list-style-type: none"> Assistir ao vídeo “Comunicação Não Violenta” disponibilizado no link https://www.youtube.com/watch?v=7LuIOMDM17A e, a partir do vídeo mencionado, identificar 4 passos necessários para colocar em prática a Comunicação Não Violenta
Atividade 4 – Fórum de Discussão	<ul style="list-style-type: none"> Postar, no Fórum de atividades, uma situação

fictícia de conflito no ambiente escolar e formas de desenvolver os 4 passos, estudados na atividade anterior, para uma melhor compreensão deste conflito.

Fonte: Elaboração Própria

A figura 4 ilustra a interface da UNIDADE 3 e como os conteúdos foram disponibilizados.

Figura 4 – Atividade da UNIDADE 3

The screenshot shows the Schoology interface for Unit 3. The top navigation bar includes 'schoology', 'CURSOS', 'GRUPOS', 'RECURSOS', and 'NOTAS'. The main content area is titled 'MEDIÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR ...' and 'UNIDADE 3 - Comunicação Não Violenta (CNV) e Empatia'. A left sidebar contains a 'Materiais' dropdown menu with options for 'Atualizações', 'Notas', 'Presença', and 'Membros'. The main content area lists four activities: 'Atividade 1 - Conceitos - O que é Comunicação não violenta (CNV) e Empatia?', 'Atividade 2 - Imagens que representam a Comunicação Não Violenta e a Empatia', 'Atividade 3- Comunicação não violenta na prática', and 'Atividade 4 - Fórum de Discussão'.

Fonte: Elaboração Própria

A Unidade 4 (Quadro 4) aborda o tema *bullying* e foi elaborada pensando na importância de se construir na escola um diálogo crítico-reflexivo referente aos malefícios (em forma de ofensas feitas de forma agressiva e reiterada) do *bullying*.

O termo *bullying* descreve uma ampla variedade de comportamentos que pode ter impacto sobre a propriedade, o corpo, os sentimentos, os relacionamentos, a reputação e o status social de uma pessoa. De acordo com Beane (2010, p.18), "É uma forma de comportamento agressivo e direto que é intencional, doloroso e persistente (repetitivo)."

A informação é uma das ferramentas que pode ser utilizada para sensibilizar as pessoas em relação às consequências prejudiciais causadas pelo *bullying*. Alguns autores, como Tognetta (2012), reforçam a ideia da prática do *bullying* como desrespeito e falta de moral e acrescentam que a falta de empatia é uma das condições que faz com que o sujeito pratique atos de violência como o *bullying*. Uma das soluções para incentivar o sujeito a buscar formas mais equilibradas de convivência é por meio de programas de prevenção nas escolas. Baseados na sugestão da autora, entendemos que a Mediação de Conflitos é uma das ferramentas que pode propiciar a construção do diálogo como forma de conscientização e reflexão para minimizar a comunicação e o comportamento violento nas escolas.

No Quadro 4, encontram-se os conteúdos da Unidade 4 abordados ao longo de três atividades que tratam respectivamente de: Atividade 1 – Literatura sobre *bullying*; Atividade 2 – *Bullying*; Atividade 3 – Sensibilizar-se é preciso. As três atividades foram construídas com o propósito de ressaltar a importância de se trazer informações que falem da gravidade e consequências na prática do *bullying*.

Quadro 4 – Atividades da UNIDADE 4

ATIVIDADE	TAREFA
Atividade 1 – Literatura sobre <i>bullying</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer as leituras dos <i>links</i>: <ol style="list-style-type: none"> i) http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Cartilhas/bullying.pdf "<i>Bullying</i> não é legal" - traz orientações mostrando que o bullying é mais do que uma "brincadeira sem graça". ii) file:///C:/Users/root/Downloads/Flicts_-_Zirald%20(2).pdf "<i>Flicts</i>" - Ziraldo (A cor que era rejeitada) – o autor escreve uma história sobre as cores e suas relações para conscientizar e sensibilizar o leitor quanto às consequências negativas do preconceito.
Atividade 2 – <i>Bullying</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Criar um álbum de mídia, que consiste em inserir, diretamente no <i>Schoology</i>, imagens que ilustrem a violência e a prática de <i>bullying</i> na escola.

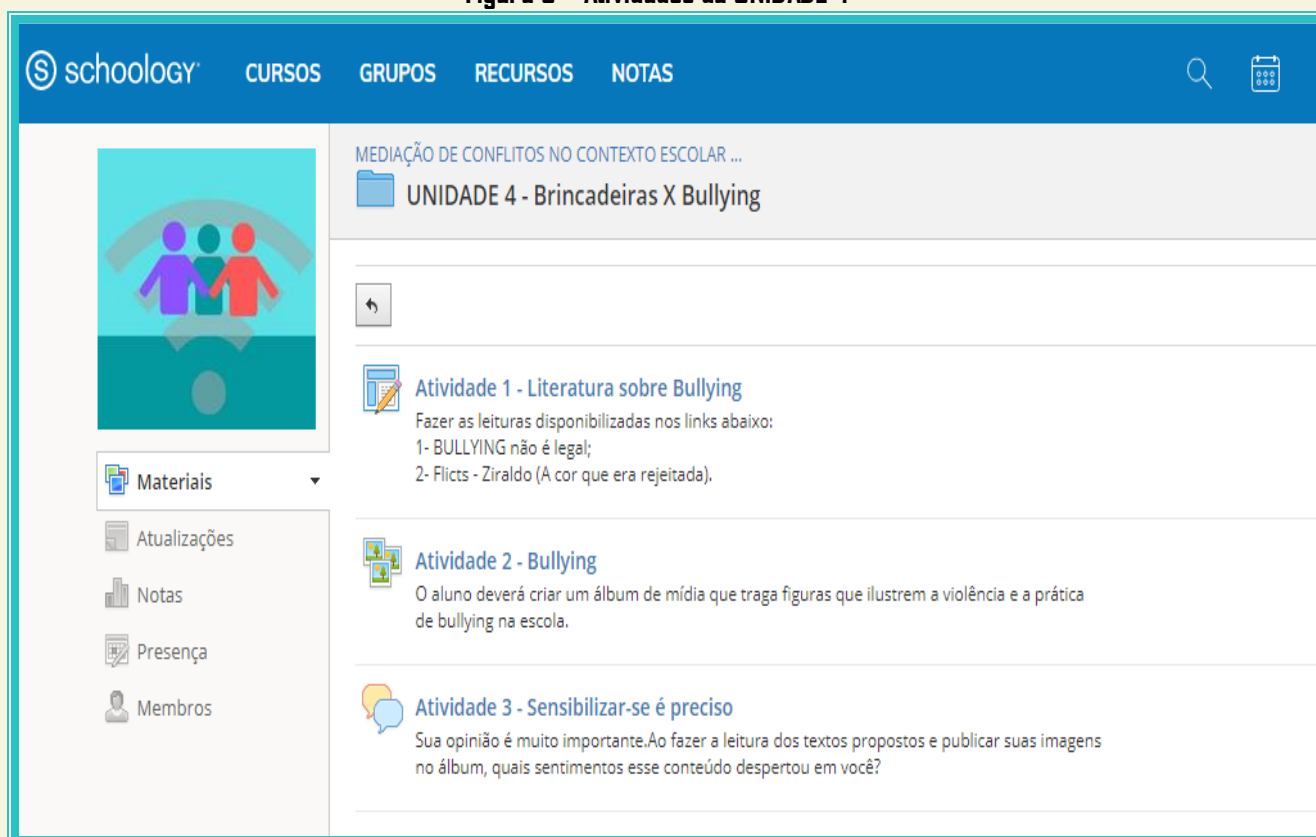
Atividade 3 - Sensibilizar-se é preciso

- Após fazer a leitura dos textos propostos e publicar suas imagens no álbum, o participante deverá dizer que sentimentos esse conteúdo despertou nele, descrevendo-os em “Comentários”.

Fonte: Elaboração Própria

A figura 5 ilustra a interface da UNIDADE 4 e como os conteúdos foram disponibilizados.

Figura 5 – Atividades da UNIDADE 4



Fonte: Elaboração Própria

A Unidade 5 (Quadro 5) finaliza desafiando o cursista a colocar em prática o que foi aprendido no Curso de Mediação de Conflitos.

A escola pode ser um instrumento para viabilizar atitudes que permitam ao aluno resolver problemas que surjam no ambiente escolar: “A comunidade escolar pode, na maioria dos casos, resolver seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes, sendo que a mediação constitui uma forma de prevenir futuros conflitos [...]” (MORGADO, 2009, p. 46). Construir, no ambiente escolar, o comportamento empático ancorado no respeito ao outro e a si mesmo é um desafio que pode ser viabilizado por meio da criação de programas

sociais com objetivos e atividades comuns a todos e que redundem na cooperação. Ortega e Del Rey (2002) falam de aprimoramento das vias de convivência que devem ser trabalhadas a partir da Mediação de Conflitos, pois tal proposta é uma ferramenta que possibilita viabiliza oportunidades para que a sociedade possa se fazer ouvir.

No Quadro 5, são apresentados os conteúdos da Unidade 5 trabalhados na atividade que teve por intuito estimular o aluno a pensar na Mediação de Conflitos de forma prática, colocando em ação o que foi aprendido no curso. A atividade escolhida⁵ para ilustrar tal aprendizado foi a de construir os direitos universais da turma, atividade desenvolvida de forma híbrida⁶ e em grupo.

Quadro 5 – Atividades da UNIDADE 5

ATIVIDADE	TAREFA
Atividade 1 – Colocar em Prática o que foi aprendido sobre Mediação de Conflitos.	<ul style="list-style-type: none">• A turma deverá construir a Declaração Universal dos Direitos da Turma, utilizando nesta construção os conhecimentos apreendidos no curso Mediação de Conflitos. O resultado final deverá ser registrado em forma de fotos dos cursistas realizando o trabalho em grupo e postar no <i>Schoology</i>.

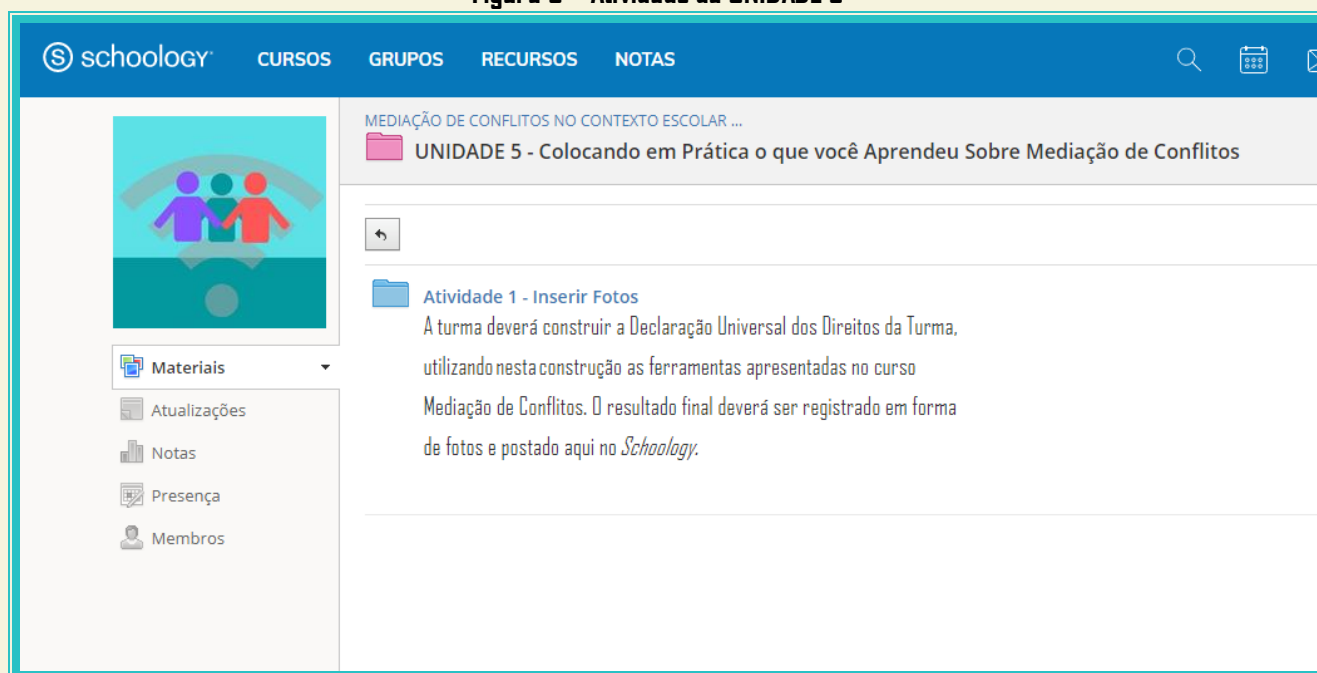
Fonte: Elaboração Própria

⁵ Para a construção da atividade o aluno deverá se reunir em grupo e construir a atividade em sala de aula presencial. Deverá acessar o *Schoology* para acessar o enunciado da questão e para postar o resultado final da atividade após o término, por meio de registro por fotos.

⁶ Segundo Bacich e Tanzi (2015), híbrido significa misturado, mesclado, *blended*. O ensino híbrido une atividades presenciais e atividades realizadas por meio das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) na Educação.

A figura 6 ilustra a interface da UNIDADE 5 e de como os conteúdos foram disponibilizados

Figura 6 – Atividade da UNIDADE 5



Fonte: Elaboração Própria

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração e aplicação do Curso de Mediação de Conflitos teve como foco experimentar a proposta pedagógica do curso, no sentido de testar a aplicação da ferramenta Mediação de Conflitos por meio, do Ambiente Virtual de Aprendizagem *Schoology*, na disciplina de Artes do curso Normal em uma determinada instituição pública, para atender às exigências do Mestrado Profissional de Ensino e Suas Tecnologias do Instituto Federal Fluminense *campus* Campos Centro, no sentido de elaboração de um produto educacional. Originalmente, foi pensando para atender a uma turma 3^o ano do Ensino Médio de um Curso Normal, entretanto, nada impede que qualquer segmento da Educação Básica, preocupada com o aprimoramento de seus relacionamentos interpessoais, utilize esta ferramenta, desde que adaptada ao perfil da turma, para trabalhar os conflitos em suas instituições.

A intenção deste produto educacional foi a de propagar o uso da ferramenta Mediação de Conflitos como estratégia para auxiliar o indivíduo a construir uma comunicação facilitadora que tenha, em seu bojo, a função de ouvir as pessoas de maneira empática.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem foi o recurso entendido como viável e potencializador para a disseminação desse tipo de comunicação. Nesse sentido, o Curso de Mediação de Conflitos foi desenvolvido por meio do AVA *Schoology*. Todas as atividades nele disponibilizadas foram pensadas no sentido de propiciar ao facilitador da comunicação, seja aluno, seja professor ou líder social, recursos para introduzir o uso da Mediação de Conflitos, independentemente de serem mediadores formados ou não.

O fato de a estratégia escolhida para o processo de mediação ser um curso partiu do pressuposto de que a educação ainda é a melhor forma de provocar mudanças nos pensamentos e nos comportamentos dos indivíduos. A partir do comprometimento social, será possível contribuir com o progresso da cidadania e do bem-estar da sociedade e para o fortalecimento de ações e comportamentos em sintonia com uma Cultura de Paz, posto que, como declara o Ato Constitutivo de criação da Unesco (1945)⁷, “se as guerras nascem na mente dos homens, é na mente dos homens que devem ser erguidas as defesas da paz”.

REFERÊNCIAS

ARDI, P. Promoting Learner Autonomy through Schoology M-Learning Platform in an EAP Class at an Indonesian University. **Teaching English with Technology**, v. 17, n. 2, p. 55-76, 2017. Disponível em: https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=pt-BR&prev=search&rurl=translate.google.com.br&sl=en&sp=nmt4&u=https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1140675.pdf&xid=17259,15700021,15700124,15700149,15700186,15700191,15700201,15700214&usg=ALkJrhh681Bc0pK2s9uEIngP_sN6okcu9A. Acesso em: 10 out. 2018.

BACICH, L.; TANZI, N. A.; TREVISANI, F. M. (Org.). **Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação**. Porto Alegre: Penso Editora, 2015.

BEANE, A. L. **Proteja seu filho do Bullying**. Rio de Janeiro: BestSeller, 2010.

BRASIL. Ministério da educação. Conselho Nacional de Educação conselho pleno. **Portaria Normativa/MEC nº 17, de 28 de dezembro de 2009**. Dispõe sobre o mestrado profissional no âmbito da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES. Brasília: 2009 Disponível em: <http://www.unirio.br/ppgarq/regulamentos-e-normas/portaria-da-capes-sobre-mestrado-profissional/portaria-normativa-no-17-de-28-de-dezembro-de-2009-dispoe-sobre-o-mestrado-profissional-no-ambito-da-fundacao-coordenacao-de-aperfeicoamento-de-pessoal-de-nivel-superior-capes/view>. Acesso em: 20 ago. 2018.

⁷ Constituição da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147273>. Acesso em: 18 abr. 2018.

CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, mar. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362007000100002&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 11 ago. 2018.

HAN, B-C. **No enxame**: reflexões sobre o digital. Tradução PEREIRA, M.S. Petrópolis: Vozes, 2018.

MOREIRA, K. D.; RODRIGUES, L. M. A. **Considerações epistemológicas sobre o fenômeno do conflito associado ao paradigma da complexidade**. // SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 20, Santa Catarina. 2017. Disponível em: <http://login.semead.com.br/20semead/arquivos/1506.pdf>. Acesso em: 12 out. 2018.

POSSATO, B. C. et al. O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicol. Esc. Educ.**, Maringá, v. 20, n. 2, p. 357-366, ago. 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572016000200357&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 abr. 2018.

ROGERS, C. **Um jeito de ser**. São Paulo: EPU, 1983.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação Não Violenta**: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

TOGNETTA, L. R. P.; BOSSA, T. C. L. Cyberbullying: um estudo sobre a incidência de desrespeito no ciberespaço e suas relações com as representações que adolescentes tem de si. **Nuance**, Presidente Prudente, v. 24, n. 24, p. 162-178. 2012, Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/1896/1777>. Acesso em: 18 ago. 2018.

VEZZULA, J. C. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis. HABITUS. 2004.

VINHA, T. P. **Os conflitos interpessoais na relação educativa**. Campinas: UNICAMP, 2016.