
PEDAGOGIA

THAYNÁ MORAES GONÇALVES

**A MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NO CONFLITO
ESCOLAR**



Rio Claro - SP
2022

THAYNÁ MORAES GONÇALVES

A MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NO CONFLITO ESCOLAR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Biociências – Câmpus de Rio Claro, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do grau de Licenciada em Pedagogia.

Orientador: Prof. Dr. Joyce Mary Adam

Rio Claro - SP
2022

G635m Gonçalves, Thayna Moraes
A mediação pedagógica no conflito escolar /
Thayna Moraes Gonçalves. -- Rio Claro, 2022
34 p.

Trabalho de conclusão de curso (Licenciatura -
Pedagogia) - Universidade Estadual Paulista
(Unesp), Instituto de Biociências, Rio Claro
Orientadora: Joyce Mary Adam

1. Resolução de conflitos. 2. Educação. 3.
Mediação de conflitos. 4. Mediação pedagógica. I.
Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp.
Biblioteca do Instituto de Biociências, Rio Claro. Dados fornecidos pelo
autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

THAYNÁ MORAES GONÇALVES

A MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NO CONFLITO ESCOLAR

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Biociências – Câmpus de Rio Claro, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, para obtenção do grau de Licenciada em Pedagogia

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Joyce Mary Adam

Prof. Dr. João Marcos Vitorino dos Santos

Prof. Dr. Rosemeire Marques Ribeiro Archangelo

Aprovado em: 16 de novembro de 2022



Assinatura do discente



Assinatura do(a) orientador(a)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a minha família, em especial, minha mãe pelo apoio, dedicação e abdicação durante todo o tempo de graduação, pois sem ela estar na universidade não seria possível.

Aos meus colegas de curso, que convivi intensamente durante os anos de graduação. Sou grata pelo companheirismo, pelas experiências e pelo apoio prestados.

A professora Joyce Mary Adam, por aceitar ser minha orientadora e desempenhar essa função com maestria, atenção e dedicação durante a elaboração deste trabalho.

Por fim, agradeço a UNESP e a educação pública em um geral que me permitiram realizar o sonho de estar em uma universidade e conquistar a graduação.

RESUMO

O conflito está estritamente ligado à convivência humana. Na escola, não seria diferente. A escola abriga uma comunidade própria, porém diversa, que convive junto durante anos a fim de se desenvolver e buscar o seu melhor potencial, por meio da educação. A convivência demanda interatividade, que se torna a principal fonte de conflito no ambiente escolar, logo, as situações conflituosas nascem nas pequenas contradições do dia a dia e a mediação pedagógica surge como uma das propostas de resolução e tratamento adequado desses conflitos. Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo, através de uma pesquisa bibliográfica em uma perspectiva de natureza qualitativa, realizar uma síntese sobre os conflitos escolares e suas origens, estabelecer conceitos de mediação e sintetizar pesquisas que analisem propostas de mediação de conflitos como parte do trabalho pedagógico realizado nas escolas, identificando a percepção de alunos e professores que vivenciam as propostas de mediação.

Palavras-chave: Resolução de conflitos; Educação; Mediação de conflitos; Mediação pedagógica.

ABSTRACT

The conflict is strictly connected to human coexistence. At school, it wouldn't be different. The school hosts its own community, but with diversity, that lives together for years with the main goal of developing and chasing their greatest potential, through education. The human coexistence demands interactivity, that turns into the main source of conflict in the school environment, then conflict situations start to appear in the little contradictions of the daily routine and the pedagogical mediation becomes one of the potential solutions and adequate treatment for those problems. This way, the present work has the objective, through bibliographic research in a qualitative perspective, to do a synthesis about the school conflicts and its own origin, establish concepts of mediation and digest research that analyzes mediation conflicts proposals that are done at schools, identifying the perception of students and teachers who experience the mediation proposals.

Key-words: Conflict resolutions; Education; Conflict mediation; Pedagogical mediation.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1.1 Justificativa	11
1.2 Objetivo	12
<i>1.2.1 Objetivos gerais</i>	<i>12</i>
<i>1.2.2 Objetivos específicos</i>	<i>12</i>
1.3 Metodologia	13
2 CONFLITO E VIOLÊNCIA	14
2.1 Conflito e violência escolar	15
3 RESOLUÇÃO E MEDIAÇÃO DO CONFLITO ESCOLAR	20
3.1 Conflitos escolares: Resolver ou eliminar?	20
3.2 A mediação de conflitos como elemento da educação para resolução de conflitos	21
4 Programas de mediação de conflitos	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS	34

INTRODUÇÃO

Todas as pessoas que convivem em sociedade estão sujeitas a situações conflituosas em suas mais diferentes formas, pois o conflito é inerente à condição humana, e é dentro dessa mesma sociedade que atribui-se conotações negativas, ligadas a comportamentos violentos, logo as situações de impasse são sempre evitadas ou suprimidas a todo custo.

Em todos os ambientes é possível identificar situações conflituosas, visto que elas se originam na divergência de opiniões, posicionamentos ou interesses entre duas ou mais pessoas. O conflito é definido por Morgado e Oliveira (2009, p. 47) “como um desvio do estado normal das atitudes e dos comportamentos e com frequência se associa a sua expressão à angústia, à dor e à violência”

Na escola, não seria diferente. O cotidiano escolar, é marcado por uma série de situações de divergência, seja ele entre alunos, entre funcionários ou entre alunos e funcionários. A escola é destacada como um espaço dinâmico que possui um ambiente sociocultural, focado para o desenvolvimento cognitivo, moral, ético, emocional e social, pautada em normas e regras e que ao mesmo tempo demanda a convivência de um agrupamento de pessoas com diferentes origens, costumes e realidades. Para Enguita (1989 *apud* ABRAMOVAY e RUA, 2003, p. 33) “A educação é um fenômeno social e universal, sendo uma atividade humana necessária à existência e funcionamento de todas as sociedades.”

De acordo com Abramovay e Rua (2003) a ação educativa interfere diretamente no meio social desses indivíduos, provocando a interação entre as pessoas e instigando o diálogo, possibilitando estabelecer uma relação ativa entre os sujeitos desse ambiente. Com a convivência mais próxima entre pessoas de faixa etária, interesses e posições hierárquicas diferentes, sendo eles, alunos, professores, gestores e demais funcionários que auxiliam no funcionamento da instituição, há um compartilhamento de conhecimentos, experiências, valores, crenças, hábitos e costumes acumulados, transmitidos e recriados de uma geração a outra. Estes com suas diferenças, nem sempre conseguem estabelecer uma comunicação clara, trazendo à tona uma série de conflitos que se dão por meio da interação entre todos os indivíduos envolvidos no ambiente escolar.

A escola e seus profissionais devem buscar constantemente o desenvolvimento de seus alunos, criar condições para que ocorram aprendizagens significativas através de interações de qualidade entre alunos e demais membros da equipe escolar, além do conhecimento científico previamente planejado que favorecem não só a formação pessoal dos indivíduos, como também de toda comunidade ao redor. Logo, ela é responsável pela formação integral dos sujeitos, formando cidadãos conscientes e atuantes em suas comunidades, diversos social e culturalmente, cognitivamente desenvolvidos e capazes de construir relações diante das mais diversas situações.

Em um ambiente com tamanha diversidade é inevitável que surjam impasses na convivência, sendo necessária uma tomada de decisões por parte da equipe de gestão para lidar com as ocorrências, estabelecendo qual o procedimento correto para a instituição e seus profissionais.

O objetivo é entender as relações existentes entre o conflito e a escola, pensando além da prática cotidiana que se desenvolve a partir de ações irracionais. Conforme Silva; Almeida; Almeida (2022) adotar procedimentos adequados possibilita um desfecho com mudanças positivas e novas relações produtivas. Quando se adota por modelos mais intimidadores ou até mesmo agressivos, estes podem levar ao desgaste emocional ocasionando um enfraquecimento dos laços e dos relacionamentos interpessoais dos indivíduos envolvidos. O conflito, quando se transforma em violência, traz consigo consequências que vão além da brutalidade física, provocando uma desordem psicológica e gerando comportamento de desprezo, preconceitos e falta de afeto entre os pares.

Quando há um processo de reflexão sobre o conflito, principalmente o conflito escolar, é possível compreender vantagens em todas as vivências. Se estabelecido, uma conexão entre aprendizagem e vivências, cria-se uma possibilidade de desenvolvimento de habilidade emocionais e comunicativas, como: se colocar no lugar do outro, analisar o mundo sob diferentes perspectivas, conduzir a uma auto análise e reflexão, auxiliando não só de maneira interna em um processo de amadurecimento, como também, promove uma facilitação no convívio social,

promovendo práticas de cooperação e empatia entre os sujeitos de uma comunidade.

Desta forma, cabe à escola e seus integrantes perceberem as situações de conflitos recorrentes, entendê-las como parte do processo de formação e convívio do ser humano e buscar transformá-los em situações positivas de aprendizagem para seus estudantes. Incorporando também, as singularidades de cada criança dentro desse processo.

Vale ressaltar que, quanto mais estimulado comportamentos egocêntricos, de provocação e agressividade, mais propensas elas serão de se colocarem em situações de conflituosas e violentas, pois como apontado por Diaz-Aguado (1996 *apud* SILVA, SALLES, 2010) crianças com comportamentos mais agressivos, possuem poucas habilidades de comunicação e negociação e tendem a resolver seus problemas com provocações e agressões físicas ou verbais.

Logo, quando entendidas as razões e como se dão as relações no espaço escolar, é possível estabelecer procedimentos que colaborem para o desenvolvimento de situações menos violentas. Todas as questões devem ser trabalhadas pedagogicamente em atividades que exijam cooperação, colaboração e empatia, para que nenhum dos sujeitos desenvolvam sentimentos hostis nem pela instituição e os indivíduos que compõem esse espaço.

Morgado e Oliveira (2009), pontuam que a educação que visa a resolução de conflitos como um de seus pilares, procura ensinar, de diferentes formas e de maneira significativa, uma variedade de processos e práticas de como desenvolver habilidades e competências que ajudam a prevenir, administrar e a resolver pacificamente os conflitos dos quais o indivíduo pode se envolver. A questão que se coloca nesse momento é: As escolas sabem identificar quais são os conflitos mais comuns da sua comunidade e suas origens? Sabem como trabalhar as situações conflituosas a fim de desenvolver as habilidades sociais e emocionais do estudante para que gradualmente ele consiga resolver conflitos sozinho sem agressividade ou provocações? Há um apoio governamental com projetos dos quais os profissionais presentes na escola possam apoiar-se na elaboração de estratégias quando há situações de conflito?

As políticas públicas têm um importante papel de amparar as equipes escolares no processo da mediação e resolução de conflitos escolares. Através de bases curriculares, leis ou formação contínua que visam garantir não só o desenvolvimento de habilidades para os alunos, como também, assegurando o preparo teórico de todos os funcionários das escolas, onde será possível realizar um trabalho coeso em toda equipe, para que todos os sujeitos possam se sentir acolhidos em meio aos conflitos que podem vir a existir no espaço que eles compartilham.

A mediação de conflitos surge como um meio de transformação do conflito em aprendizado pessoal, sendo possível o desenvolvimento emocional e da comunicação entre os sujeitos. Segundo Morgado e Oliveira (2012), uma mediação eficaz, procura evitar situações de conflitos, através de conversas e discussões, aliado a conceitos de planejamento do futuro, responsabilidades, direitos, pacificidade e diálogo, a fim de que essas ideias sejam interiorizadas em todos.

1.1 Justificativa

O presente trabalho apresentará conceitos e se aprofundará nos conhecimentos em torno da importância do tema conflitos escolares, resoluções e mediação, a partir de uma síntese do conceito de conflito, além de identificar os conflitos recorrentes no ambiente escolar, se há políticas públicas que visem o combate a violência através da mediação de conflitos e quais os métodos para se abordar um conflito.

A pesquisa está em busca de esclarecer conceitos, provocar reflexões e possibilitar questionamentos em torno da educação que está sendo oferecida no país, e individualmente, na escola em que atuamos. A prática a ser desenvolvida nas escolas deve possuir cunho político e transformador, a fim de desenvolver seres completos, repletos de conhecimentos e habilidades em todas as esferas da vida dos discentes, indo além de ensinar conteúdos programáticos pré estabelecidos em documentos básicos que norteiam os currículos das escolas. O desenvolvimento deve ser integral e o presente trabalho proporcionará que enquanto profissionais,

nos questionemos sobre a nossa posição enquanto professores agregadores que viabilizam práticas e conhecimentos que vão além do senso comum.

Em outra perspectiva, atualmente o governo federal denomina a escola e a educação como a base da sociedade no documento norteador do currículo escolar do país, a Base Nacional Comum Curricular (BNCC). Ela estabelece que os currículos escolares devem abranger:

Conhecimentos, competências e habilidades [...] Orientada pelos princípios éticos, políticos e estéticos traçados pelas Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica, a Base soma-se aos propósitos que direcionam a educação brasileira para a formação humana integral e para a construção de uma sociedade justa, democrática e inclusiva. (BRASIL, 2018)

Partindo do conceito de uma educação que busca a formação integral do ser, aliado a noções de justiça e democracia, pode-se compreender que as habilidades a serem trabalhadas também estão aliadas ao desenvolvimento emocional, social, de comunicação e de respeito, fatores esses que são a base da prática de resolução e mediação de conflitos.

1.2 Objetivo

1.2.1 Objetivos gerais

- a. Aprofundar os conhecimentos sobre o tema conflito, resolução de conflitos, mediação.

1.2.2 Objetivos específicos

- a. Sintetizar artigos científicos e livros sobre os temas apresentados na introdução;
- b. Estabelecer conceitos de conflito, resoluções de conflitos e mediação, a partir de pesquisas bibliográficas;
- c. Fazer um levantamento sobre propostas de prevenção da violência escolar nos últimos 10 anos, no Brasil, que utilizam a proposta da mediação de conflitos.

1.3 Metodologia

O trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa qualitativa, comumente utilizado pelas pesquisas do campo das ciências humanas, pois se caracteriza de acordo com Yin (2010):

1. Estudar o significado da vida das pessoas nas condições da vida real;
2. Representar as opiniões e perspectivas das pessoas (rotuladas neste livro como os participantes) de um estudo;
3. Abranger as condições contextuais em que as pessoas vivem;
4. Contribuir com revelações sobre conceitos existentes ou emergentes que podem ajudar a explicar;
5. Esforçar-se por usar múltiplas fontes de evidência em vez de se basear em uma única fonte. (YIN, 2010, p. 7)

O estudo se subsidia a partir da coleta e análise de informações, ou seja, uma pesquisa bibliográfica em artigos e trabalhos acadêmicos disponíveis nas plataformas digitais, buscando conceitos sobre conflito, resolução de conflitos e mediação escolar, pesquisas conceituais e práticas sobre o assunto abordado e pesquisas voltados à vida, o cotidiano e o comportamento de pessoas em idade escolar e profissionais da educação, além de fazer um levantamento de propostas de prevenção da violência escolar que utilizam a proposta da mediação de conflitos.

2 CONFLITO E VIOLÊNCIA

O conflito para Chrispino (2007) é toda opinião divergente sobre algum interesse, desejo, aspiração ou acontecimento, ou seja, todos que vivem em sociedade têm a experiência do conflito, pois ele sucede diante das relações interpessoais que se estabelecem pelo convívio, podendo ocorrer em suas mais diferentes formas, seja no meio familiar, escolar ou no trabalho, desde uma disputa entre irmãos até uma guerra. Embora seja fortemente associado a questões negativas ou atos violentos, ele é essencial para a dinâmica social, porém quando o conflito não é trabalhado de maneira adequada ele pode levar à violência. Mesmo que possa se confundir com ela, conflito não é sinônimo de violência.

Segundo Redorta (2004, p. 95 *apud* CHRISPINO 2007, p.18) “classificar é uma forma de dar sentido. A classificação costuma ser hierárquica e permite estabelecer relações de pertencimento. Ao classificar definimos, e ao defini-lo, tomamos uma decisão a respeito da essência de algo”. Logo, quando busca-se por classificar os conflitos, se torna possível entendê-los de maneira mais aprofundada, podendo trazer os exemplos na práticas cotidianas.

Para estabelecer as classificações de conflito será utilizado como base teórica o trabalho realizado por Chrispino (2007), onde há um agrupamento de informações sobre o tema.

Para Moore (1998, p. 62 *apud* CHRISPINO 2007 p. 18), os conflitos podem ser classificados em quatro grandes grupos:

- a. Estruturais: Relacionados ao controle, poder, fatores ambientais e tempo;
- b. De valor: Quando são utilizados critérios diferentes para avaliar idéias, comportamentos, modos de vida, ideologia ou religião;
- c. De relacionamento: Quando há emoções fortes e desequilíbrio na comunicação e no comportamento;
- d. De interesse: Quando há competição ou interesses psicológicos ou em procedimentos;
- e. Quanto aos dados: Há conflito quando a divergência de opiniões, avaliações ou de procedimentos em relação a informações ou dados.

Para Deutsch (1973 *apud* CHRISPINO, 2007, p. 19), os conflitos são classificados em 6 tipos: Verídicos, Contingentes, Descentralizados, Mal atribuídos, Latentes e Falsos, sendo diferenciados pelas condições da situação do conflito, ou seja, sua origem, quais as pessoas envolvidas, qual a origem das informações que geraram os conflitos e qual a relação existente entre os sujeitos do conflito.

Redorta (2004 *apud* CHRISPINO, 2007, p. 19), classifica os conflitos em catorze variações deste conflito por recursos, poder, valor, identidade, interesses, informações e relações pessoais.

Alguns autores buscam destrinchar mais do que outros, podendo existir uma série de classificações para os mais diversos tipos de conflitos existentes, entretanto as classificações conversam entre si. De maneira geral, percebe-se que há conflito quando há uma mudança no comportamento emocional das partes envolvidas, sejam elas por disputa de poder, divergência de ideias ou informações, falta de comunicação ou comunicação não adequada, entre diversas outras situações. Elas ocorrem sempre embasadas em uma situação, como: uma conversa, um comportamento do outro, enfim, por uma interação com o outro. Os conflitos gerais, são a base para se compreender os conflitos específicos existentes dentro da escola.

2.1 Conflito e violência escolar

A escola é um lugar privilegiado de interações, ou seja, um lugar propício para o desenvolvimento de diversos conflitos, que se originam a partir dos consensos e das discordâncias constantes no convívio entre todos os sujeitos pertencentes a comunidade escolar ou até mesmo por conta do próprio sistema que o rege. Porém, ao longo dos últimos anos, a escola vem perdendo sua legitimidade, ela não se encontra mais representada como lugar seguro de socialização, tendo frequentemente sua ideologia e processos de funcionamento contestados.

Martins, Machado e Furlanetto (2016) apontam que mesmo a escola tendo como uma de suas principais funções sociais o processo de socialização, nem sempre a metodologia e a organização escolar se aproxima da lógicas das culturas infantis e juvenis ou das culturas familiares, muito pelo contrário, a realidade

presente nas salas de aulas são cada vez mais distantes da realidade vivida por seus alunos.

Desta forma, Bourdieu (1989 *apud* SILVA; ALMEIDA; ALMEIDA, 2022, p. 310), se posiciona sobre a escola dizendo que a infraestrutura da organização escolar representa violência simbólica, desde a dinâmica, as salas de aula, seu funcionamento, os símbolos que são construídos para que os sujeitos reconheçam determinada imposição, ou seja, a violência se materializa na sutilezas do dia a dia, em comportamentos, falas e imposições discretas, em meio a tensões de caráter social, relacional e pedagógico, fazendo emergir diversos problemas e violências. Sendo assim, entende-se que a própria estrutura e o sistema educacional podem ser responsabilizados por desencadear diversos conflitos nas escolas, pois cria-se um ambiente onde a cultura rígida e sistematizada da escola, não combina com a cultura flexível e instável de seus alunos, gerando resistência e indisciplina.

As escolas, como em diversos ambientes, existem regras internas visando o bom convívio cotidiano, como: horário das aulas, o uso do uniforme, as práticas permitidas ou proibidas no espaço escolar. Na maioria das escolas, essas regras são delimitadas apenas por uma parte da equipe gestora, ou seja, sujeitos de maior poder institucional, logo, na maioria das vezes as regras não são um consenso entre os atores que convivem na comunidade escolar, como apontado por Abramovay e Rua (2003), diversas escolas excluem direta ou indiretamente os estudantes de qualquer decisão e inviabilizando quaisquer diálogos participativos. Segundo Bourdieu (2003 *apud* SILVA; ALMEIDA; ALMEIDA, 2022, p. 310) essa prática é uma “violência suave, insensível, invisível a suas vítimas, que é exercida essencialmente pelas vias puramente simbólicas da comunicação e do conhecimento”

As regras delimitam os comportamentos que são aceitos ou não dentro do espaço escolar, subsidiando as relações que se estabelecem entre os sujeitos, influenciando as atitudes, percepções e emoções acerca da escola e dos indivíduos envolvidos no processo de escolarização. Em síntese, o convívio dentro do universo escolar, são únicos e característicos do espaço, logo, os conflitos também são específicos. Desta forma, é possível identificar alguns conflitos que são recorrentes.

Segundo Nebot (2000, p. 81-82 *apud* CHRISPINO 2007 p. 21-22), os conflitos escolares podem ser categorizados em quatro categorias:

- A. Organizacionais: Quando ocorre conflito a partir da divisão de trabalho, tarefas e de funções e pelo salário e como o dinheiro é distribuído.
- B. Culturais: Conflito a partir das diferentes características e identidades, condições econômicas.
- C. Pedagógicos: Ocorrem baseado na qualidade e formas de ensinar, pelo currículo, organização dos horários das turmas e dos professores e pelas avaliações.
- D. Atores: Ou seja, pelos grupos de pessoas existentes na escola.

Martinez Zampa (2005, p. 31-32 *apud* CHRISPINO 2007 p. 21) pontua que entre docentes, os conflitos mais recorrentes são por falta de comunicação, poder, valores diferentes, posição de destaque, não ascensão hierárquica e divergência em posições políticas ou ideológicas, podendo variar de acordo com a forma que a instituição se organiza.

Já entre os alunos e os docentes, os jovens costumam conflitar por não entender o que é explicado, pelas notas e avaliações, discriminação, falta de comunicação e os professores tendem a conflitar por conta do desinteresse dos alunos, indisciplina, falta de responsabilidade e educação para com os profissionais.

Entre os próprios alunos podem existir conflitos por mal entendido, bullying, usos de espaços e bens, dano de bens escolares, exclusão, entre uma variedade de situações impostas durante o convívio.

Por último, há diversos conflitos entre pais, docentes e gestores, pelas mais diversas razões, por exemplo: os pais culpam a escola pela indisciplina dos alunos, agressões entre alunos, perda de material, falta ao serviço pelos professores, falta de assistência pedagógica pelos professores, critérios de avaliação, aprovação e reprovação e não-atendimento a requisitos burocráticos e administrativos da gestão.

Quando mapeado quais são as principais situações de conflito se torna mais fácil a busca por soluções para os problemas recorrentes. É certo que cada conflito se desdobra de modo particular, porém é fortemente influenciado pela maneira como os conflitos são vistos pelo corpo docente e equipe escolar, sendo assim, o conflito é sinônimo de suspensões ou conversas? Conflito deve ser suprimido ou acolhido?

Conflito deve ser negado ou deve ser sinônimo de aprendizado? Métodos diferentes são utilizados na busca por resolver as divergências. O que deve ser evitado a todo custo são as violências, por falta de apoio e direcionamento.

A violência está presente diariamente no dia a dia brasileiro, seja por meio de reportagens ou em casos de assaltos e brigas em ambientes públicos. A escola, na atualidade, se encontra como um dos locais de destaque para a exteriorização de diversos tipos de violências. É importante assinalar que a violência presente nas escolas são particulares ao espaço e as relações que se estabelecem nele, pois apresenta características próprias devido ao seu cotidiano. Segundo Charlot (2002 *apud* SILVA, 2010 p. 219) “o que caracteriza a violência escolar é toda violência praticada na escola, à escola e da escola.” e vem aumentando a cada dia, sendo presentes nas discussões verbais, ameaças e intimidações, tanto nas conversas entre alunos com nas relações com professores, gestores e demais funcionários da instituição.

Fato é que o conceito de violência é amplo, ou seja, não existe um consenso sobre o seu significado. Silva (2010) pontua que, de maneira geral, a violência é conceituada como um ato de agressão física ou psíquica contra alguém, caracteriza as relações através da opressão, intimidação, medo e terror e é definida pelo desrespeito, negação do outro, violação de direitos, exclusão e desigualdades. Ela vai além do físico, podendo se manifestar também por signos, preconceitos, metáforas, desenhos ou por qualquer ação que possa ser interpretada como ameaça.

Charlot e Emin (1997 *apud* ABRAMOVAY; RUA 2003, p. 21) Classifica a violência em 3 tipos:

- A. Violência física: onde há golpes, ferimentos, violência sexual, roubos, crimes, vandalismos;
- B. Incivildades: com humilhações, palavras grosseiras, falta de respeito;
- C. Violência simbólica ou institucional: Quando o aluno não vê sentido em permanecer na escola ou estudar o conteúdo proposto; Quando falta de acolhimento dos jovens no mercado de trabalho; Quando há uma distinção marcada entre as relações de poder entre aluno e professor; Quando o professor tem a obrigação de suportar a indiferença de seus alunos.

Abramovay e Rua (2003), pontuam que alguns autores como Debarbieux, estabelecem uma correlação violência e a escola a partir de fatores externos, como: o desemprego, condições econômicas, tipos de família não convencionais ou até mesmo o ao processo de massificação das escolas públicas do país, fatores esses que estão fortemente ligados a camada mais pobre da sociedade, tratando o problemas da violência como um problema relacionado a população mais carente, porém esse conceito deve ser tratado com muito cuidado, para que a violência não seja sempre articulada com as camadas mais desfavorecidas da sociedade. Como abordados anteriormente, violência pode ser caracterizada de diversas maneiras, não só por meio da violência física, desta forma, escolas que atendem a públicos distintos estão sujeitas a tipos diferentes de violência. Enquanto uma é demarcada pelo embate físico, em outra o comum gira em torno da violência simbólica, institucional ou até mesmo a verbal, por exemplo: Alunos que desrespeitam, ofendem e se sentem superior ao professor por pagar para estudar em determinada escola. Minayo (1999 *apud* GONÇALVES e SPOSITO, 2002), registra que por parte dos alunos os problemas identificados estão relacionados com discussões, uso de droga e ameaças e são encontrados nas classes socioeconômicas mais favoráveis, para os professores relatam episódios violentos mais frequentes em escolas públicas do que em escolas de ensino particular.

De maneira geral, a violência rompe com o diálogo e a capacidade de negociação, ela pode ser traumática, sobretudo quando se dão de forma banalizada e silenciadas, visando a proteger uma das partes envolvidas, seja um aluno, um funcionário ou em muitos casos a própria instituição.

Um conflito pode levar a violência se não for bem administrado e identificado com antecedência. Por isso, quando classificados os tipos de conflito e os tipos de violência presentes na escola, fica mais transparente suas características, facilitando o processo de identificação desses fenômenos quando ocorridos.

3 RESOLUÇÃO E MEDIAÇÃO DO CONFLITO ESCOLAR

3.1 Conflitos escolares: Resolver ou eliminar?

O ambiente escolar vai além do compartilhamento de saberes, ele também se caracteriza por estabelecer relações, que colaboram com a formação integral do ser humano. Desta forma, o cotidiano e convivência entre todos os indivíduos presentes nas escolas, fazem parte de possibilidades de aprendizagens nesse espaço. Porém, a escola possui especificidades próprias de sua organização que envolve quase sempre os mesmos atores em situações similares. As relações que se dão nesse espaço possuem o foco na ação educativa, mas se desdobram como qualquer outra relação interpessoal presente nos demais campos da sociedade, portanto, a escola é um campo propício ao conflito, como qualquer outro.

Quando se institui que o conflito é resultado das interações humanas, é possível entender que a chave do conflito não está na sua eliminação, mas sim, na sua regulação. Deve-se procurar sempre uma solução justa e não violenta, utilizando os meios adequados e enfatizando as estratégias de resolução pacífica e estratégica.

Desta forma, as instituições escolares não podem fechar os olhos para as relações que se originam nesse ambiente, reduzindo sua função a ensinar e transmitir conteúdos. Isso não é suficiente para a formação integral de seus alunos. Collares e Moysés (1996, p. 181 *apud* CHRISPINO; DUSI, 2008, p. 599) afirmam que “a escola parece ser uma instituição preparada para ensinar apenas a crianças ideais, que não existem. Diante da criança real, ela se coloca como vítima. Vítima de uma clientela inadequada [...]”. Ou seja, nessa perspectiva, ela não só nega o conflito, como também retira sua responsabilização sobre ele. A postura esperada das escolas é: perceber a existência do conflito, entendê-lo como parte integrante do convívio social e transformá-lo em ferramenta de aprendizagem, visualizando nele a capacidade de reagir positivamente.

Uma educação que tem como estratégia a resolução pacífica de conflitos, “modela e ensina, de formas culturalmente significativas, uma variedade de

processos, práticas e competências que ajudam a lidar com os conflitos individuais, interpessoais e institucionais e criam comunidades acolhedoras e seguras” (ASSOCIATION FOR CONFLICT RESOLUTION, 2002, p.1 *apud* MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 47). promovendo a construção de uma cultura de paz baseada no respeito às diferenças e apoio à diversidade visando o desenvolvimento de espaços para se estabelecer uma comunicação eficaz por meio de escuta ativa e de diálogos abertos, de sensibilidade à diversidade cultural, criando ambientes de aprendizagem abertos e seguros às diferenças, que possibilitem aprendizagens construtivas em ambiente positivo, que valorize a potência da disciplina, aliada com o respeito e afeto, onde todos possam se sentir confiantes para partilhar seus conhecimentos, opiniões, ideias e sentimentos. Além, da busca por desenvolvimento das habilidades sociais e pessoais, instigando a identificação das emoções, reorientando sentimentos negativos e driblando sensações hostis e situações de violência. E por fim, permitindo a formação adequada em legislação pertinente à função educadora.

Em suma, a busca pela diminuição da tensão, dos conflitos e da violência nas unidades escolares se dão a partir da necessidade da introdução de uma gestão com um sistema educativo que preza pela resolução positiva de conflitos com o objetivo de promover o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais, que são elementos essenciais para o exercício de uma cidadania participativa, além de causar estímulos e condições para que os estudantes se percebam como sujeitos capazes de influenciar na formação do seu próprio futuro.

3.2 A mediação de conflitos como elemento da educação para resolução de conflitos

A função da escola ao longo da história vai se modificando e criando novos olhares e novas perspectivas. Quando a escola é vista como uma instituição que vai além da função primordial de transmitir aos alunos o conhecimento, e é percebida como um ambiente propício a desenvolver personalidades, permitindo a participação

ativa da construção de valores próprios ao indivíduo e permitindo acesso às mais diferentes formas de se ter cultura, o olhar para a educação muda.

Nessa visão, a equipe escolar assume uma postura de importância integral para a formação de seus alunos. Quando mais novos, o início de sua socialização e ao decorrer dos anos escolares o seu desenvolvimento pessoal, social e intelectual. Dentro do processo de socialização encontram-se os conflitos, e é nessa perspectiva que a mediação pedagógica apresenta-se como remédio eficaz

Na mediação, o professor assume o papel de mediador, que ensina e possibilita os alunos resolverem suas diferenças.

A Mediação é uma negociação com a intervenção de um terceiro neutral, baseada nos princípios da voluntariedade das partes, da neutralidade e imparcialidade do terceiro (mediador) e na confidencialidade do processo, a fim de que as partes em litígio encontrem soluções que sejam mutuamente satisfatórias. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 48-49)

Encontra-se na mediação, meios construtivos e criativos de resolução de conflitos transformando-o em oportunidade de amadurecimento e de mudança, estabelecendo uma potencial aprendizagem para a resolução de problemas, atuais e futuros, seja para aqueles que estão envolvidos no conflito, seja para os que desempenham o papel de mediadores.

A mediação se caracteriza pela busca de um trabalho conjunto para a resolução de problemas, introduzindo noções de respeito mútuo, comunicação e diálogo, compreensão da visão do outro, aceitação da diferença na percepção da realidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa.

A presença do mediador, significa a não imposição de uma solução, pois ele está presente se baseando em um processo de caráter pedagógico, que visa a obtenção de um acordo entre os envolvidos no conflito. O processo deve ser do início ao fim ativo, não só para o mediador, como também para os protagonistas do conflito, onde todos devem ter o direito garantido de se expressar. A partir da conversa, os protagonistas devem entender o significado de suas ações e as consequências, assumindo com o tempo uma postura independente e positiva diante dos conflitos vividos, respeitando e reconhecendo todos os envolvidos. Desta forma, o processo de mediação traça como objetivo a busca pela harmonia, favorecendo a todos os sujeitos envolvidos através do método de conciliação.

Em grande parte dos lugares que surge a necessidade da mediação, ela se encontra com a demanda de estabelecer diálogos, pois nesses ambientes há uma enorme dificuldade entre os sujeitos de se comunicar, principalmente em ambientes como a escola, que possui parcelas de diferentes campos de uma sociedade que está cada vez mais complexa e multifacetada. A boa comunicação entre todos, é elemento essencial para a formação dos sujeitos, já que todo o processo de ensino-aprendizagem se baseia nas interações aluno-aluno e aluno-professor. Assim, todo processo precisa assumir uma postura fluida e flexível, garantindo suas características, formas e possibilidades. É preciso que haja comunicação dos pontos de vista, das necessidades e dos sentimentos envolvidos para que a tomada de decisões seja baseada na liberdade e na autonomia de cada um, identificando a pluralidade de caminhos que podem existir em relação a cada situação, e assim, a comunicação deve sempre ser preservada sem qualquer tipo de autoritarismo no tratamento dos conflitos.

[...] A mediação: um espaço para acolher a desordem social, um espaço no qual a violência e o conflito possam transformar-se, um espaço no qual ocorra a reintegração da desordem, o que significaria uma verdadeira revolução social que possa refutar o espírito, os usos e os costumes pouco democráticos e pouco autônomos imposto aos conflitantes. (SPENGLER, 2021, p. 29)

Essencialmente, a mediação assume um papel democrático, além de ser “um instrumento de cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomada de decisões, sem a intervenção de terceiros” (SPENGLER, 2021 p. 29), trabalhando em conjunto a autonomia em identificar a responsabilidade de cada um diante da divergência imposta. O objetivo como um todo é tratar do amadurecimento e desenvolvimento pessoal, visando uma cultura de paz, onde qualquer desavença consiga ser resolvida pela conversa e não pela violência.

A mediação de acordo com Morgado e Oliveira (2009)

deve ser utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e com todos sectores da comunidade educativa. O projecto de implementação da mediação escolar exige, para que seja compatível com a aprendizagem dos seus jovens, uma intervenção organizacional ao nível dos conflitos existentes na escola: relação professores/direcção, relação professores/professores, relação professores/ alunos, relação professores/pais; bem como, no contexto da sala de aula: relação professores/alunos, relação dos alunos entre si e relação professores/pais. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 50)

A implementação da mediação escolar necessita da organização de uma equipe de mediadores, podendo ocorrer a necessidade de se ter modificações na organização das disciplinas, no currículo, no processo e nas estratégias pedagógicas, na cultura escolar e no ambiente escolar.

Para essa finalidade, a capacitação e a formação de professores e demais profissionais da escola se torna essencial para uma prática efetiva. Estes confrontam ativamente opiniões e ideias, onde ao mesmo tempo devem assumir um papel secundário na busca por soluções, ou seja, cria-se a necessidade não só de técnicas de mediação, como também, de estudos comportamentais. De forma geral, um aprofundamento sobre o tema é essencial, abrangendo a gestão dos conflitos, política de redução de violência e a promoção de uma cultura de paz no contexto escolar.

Um bom mediador segundo Azevedo (2009 *apud* SPENGLER, 2021), deve assumir uma postura de confiança, além de ser um bom ouvinte, imparcial, saber administrar emoções, situações e as motivações, deixando de lado preconceitos ou juízos de valor que interfiram na busca por uma solução. Ou seja, a preocupação do mediador deve estar acerca de:

- A. Mudar a forma negativa como os sujeitos vejam o conflitos;
- B. Criar condições favoráveis para que se a conversa sobre a disputa ocorra;
- C. Acalmar e dar suporte aos envolvidos, a fim de conseguir estabelecer uma comunicação clara de entendimento mútuo, eliminando qualquer tipo de ameaça, violência ou culpa. Evoluindo todo sentimento negativo para respeito e validação do outro;
- D. Investigar as perspectivas e colaborar para a busca de soluções que sejam viáveis para ambas as partes;
- E. Ser acessível, imparcial e discreto para que sejam vistos não só como uma figura aberta ao diálogo, como também, uma inspiração a ser seguida.

O empenho por uma escola que se tem bom convívio reflete em todas áreas, pois as relações entre os atores influenciam no gosto e na sua permanência na escola, já que ali eles desfrutam da convivência social e se relacionam afetivamente

uns aos outros. Ao criar laços afetivos e respeitosos com o outro fica mais fácil estabelecer uma vivência de respeito, responsabilidade e disciplina com o educador que está a frente da sala de aula. Quando o professor opta pela mediação, ele opta também por estabelecer uma relação aberta com seus alunos.

De fato, todo o trabalho não deve ser feito apenas na participação do professor, compreende-se a necessidade de um trabalho conjunto entre pais, alunos e escola, onde todos devem caminhar juntos pela busca de diálogo e atitudes não violentas ou agressivas.

4 Programas de mediação de conflitos

A escola abriga cada dia mais alunos diferentes, baseados em uma sociedade cada vez mais diversa, tornando-se palco para relações antagonistas e conflituosas, podendo evoluir a casos extremos de violência física ou verbal.

A realidade apontada por Chrispino e Dusi (2008) é que a escola está organizada e preparada para lidar com um padrão de aluno, um tipo ideal de estudante, desta forma, todo comportamento que fuja do padrão pré estabelecido será uma incógnita para as instituições educacionais. Logo, cria-se por meio dos profissionais da educação, uma forte demanda por soluções que buscam amparar-los para lidar com a diversidade e consecutivamente suscita por projetos que visem a redução das possíveis situações violência e o tratamento adequado dos conflitos escolares.

Os programas de mediação de conflitos surgem como uma resposta à demanda, pois auxilia no processo de mudança de perspectiva em relação ao olhar que se dá para o conflito, trabalha técnicas para lidar com as situações adversas, além de proporcionar um amadurecimento e crescimento pessoal para os indivíduos envolvidos no programa.

Segundo Martin Perez (2003 *apud* SOUZA, 2014) os conteúdos essenciais de um programa de mediação de conflitos, são: compreensão do conflito, suas dimensões, descobrir quais os possíveis agravamentos do conflito, identificar os estilos de soluções de conflitos, para na sequência estabelecer formas de se reduzir o conflito e por fim, após um diálogo entre as partes, resolver o conflito de forma colaborativa e avaliar como se deu o processo de gestão do conflito.

O mesmo autor pontua que há três dimensões de objetivos para o decorrer do programa de mediação de conflitos: Cognitiva, afetiva e comportamental, ou seja, relacionar a naturalidade do conflito nas relações interpessoais, estar aberto a receber opiniões adversas e respeitá-las e aplicar o conhecimento adquirido em suas práticas cotidianas.

Programas de mediação suscitam uma cultura institucional onde a escuta e o diálogo são possíveis e as relações são tidas com maior horizontalidade, provocando questionamentos a respeito das práticas tradicionais punitivas.

Desta forma, através da legislação a partir do anos 2000, foi possível identificar iniciativas que foram criadas para lidar com a temática dos conflitos existentes no cotidiano escolar. Tais iniciativas vão além da temática de conflitos, girando em torno da violência e da busca por uma cultura de paz. Gonçalves e Sposito (2002) ressaltam que grande parte das ações governamentais foram realizadas por meio dos governos estaduais ou municipais, que ao longo do tempo apresentaram projetos interligando secretarias da educação e da segurança.

Por parte do governo federal foram implementadas leis como a Lei nº 13.185, de 6 de novembro de 2015, que institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying) e Lei nº 13.663, de 14 de maio de 2018, que busca por estabelecer ações destinadas a promover a cultura de paz nas escolas. Como exemplo de lei estaduais consta a Lei 23.366, de 25 de julho de 2019 instituída para o estado de Minas Gerais, que possui o objetivo de fortalecer o papel social das escolas na promoção de uma cultura que vise a paz, partilhando a responsabilidade entre as áreas da educação, segurança pública, defesa social e o poder judiciário, para reforçar a ideia de que a escola é um espaço de reflexão e de resolução de conflitos por meio do diálogo.

É possível identificar também, ações do Conselho Nacional de Justiça quando traz a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, onde se propõe um Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, que tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. No capítulo II, artigo 5º afirma que o programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, incluindo universidades e instituições de ensino.

Grande parte das iniciativas levam consigo o termo “Cultura de paz” derivando da proposta da UNESCO de 1999, que define a cultura de paz como um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito pleno à vida e na promoção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, propiciando o fomento da paz entre as pessoas, os grupos e as nações, buscando a promoção da resolução pacífica dos conflitos, fortalecimento das instituições democráticas e à garantia de participação plena no processo de desenvolvimento, onde por meio de estratégia política, a educação deverá ser um dos meios de transformação da realidade social.

Desta forma, em resposta à demanda suscitada pelos profissionais da educação, como pontuado por Chrispino (2008 apud CHRISPINO, 2007) por volta dos anos 2000 começam a aparecer de maneira mais pronunciada estudos e pesquisas sobre o assunto, que permitiram identificar os problemas, classificá-los e buscar soluções. Já os órgãos públicos, ao longo dos anos, foram criando projetos e leis para lidar com o tema abordado que se torna cada vez mais presente no cotidiano escolar. A combinação desses dois fatores possibilitam a síntese que o presente trabalho se propõe a fazer.

Vale pontuar que quando analisados programas de prevenção a violência e de mediação do conflito escolar, é necessário ter o mínimo de compreensão de quais são as definições de violência presentes na proposta, para que assim, a pesquisa se desenrole a partir da realidade concreta que há tanto nas escolas, quanto na perspectiva das pesquisas.

Adam (2021) analisa dois programas de mediação, sendo eles: “Sistema de Proteção Escolar” aplicado no estado de São Paulo e “Mediação de Conflitos em Ambiente Escolar - MESC” em Minas Gerais. Em ambos os casos, foram realizados grupos focais com alunos e professores com o objetivo de mapear a opinião dos sujeitos envolvidos nos programas para identificar quais os resultados alcançados após a implementação dos projetos de mediação de conflitos.

Em Minas Gerais, o programa foi avaliado em duas escolas: a primeira com implementação a pouco mais de um ano da data da pesquisa e a segunda escola estava na fase inicial do programa. A análise foi feita de maneira mista, ou seja, as

respostas de ambas as escolas são agrupadas conjuntamente, aliando a primeira e a segunda escola.

Inicialmente, alunos e professores citam três formas de violência presentes nas instituições de frequentam, sendo elas: violência verbal, física e institucional, porém, através dos diálogos no decorrer dos grupos focais, foi identificado a violência simbólica, quando se trata de assuntos relacionados a escola, como também, sobre outras instituições públicas que fazem parte das decisões de políticas educacionais.

Através dos relatos, a pesquisa identificou atos violentos não só por parte dos alunos, como também, entre os funcionários das escolas e a secretaria da educação. Para os professores, os conflitos mais comuns se desencadeiam por conta das diferenças e imposição de ideias, além da dificuldade em realizar trabalho coletivo na escola de menor tempo de aplicação do programa. A partir dos apontamentos feitos pelos alunos, foi possível identificar violência como uma via de mão dupla, ou seja, na relação professor-aluno ambos são identificados como praticantes de violência. Durante o decorrer do grupos focais, a pesquisadora pode identificar termos advindos dos projetos, como: gentileza gera gentileza, respeito ao próximo, cordialidade e as classificações das violências, podendo associar que com o desdobramento das atividades do projeto os alunos vão assimilando os conceitos e incorporando em seus discursos e vivências.

Nas escolas do estado de São Paulo, houveram alguns pontos diferentes dos encontrados nas escolas de Minas Gerais. No interior de São Paulo, foram analisadas duas escolas: a primeira localizada em bairro periférico e a segunda considerada socialmente como uma escola de boa qualidade, principalmente por receber influências de uma universidade pública localizada no mesmo bairro. A pesquisadora buscou abordar as escolas do estado de São Paulo como feito anteriormente nas escolas de Minas Gerais, com grupos focais para trabalhar os temas e os questionamentos a respeito do programa de mediação escolar. Porém, houve uma resistência por parte dos professores em debater sobre o tema, além de na escola um, os profissionais apontam de prontidão que o programa não funcionou na instituição.

Na visão dos professores, a pesquisa aponta que são percebidas as mesmas violências nas escolas de Minas Gerais, acrescentando de maneira mais pronunciada a violência de professores contra alunos, violência verbal, agressão entre alunos, depredações e violência institucional, a respeito da Secretaria de Educação de São Paulo. O grande ponto para os professores está na indisciplina e na falta de participação dos pais na vida escolar de seus filhos, logo, culpabilizando os pais pela falta de disciplina dos alunos. Pela primeira vez na pesquisa, os profissionais trazem consigo falas sobre conselho tutelar ou polícia, relatando a necessidade de acionar esses outros órgãos para o controle de alguma situação.

Já na visão dos alunos da escola um, o conceito de violência foi descrito por situações cotidianas, diferenciando-se da escola dois que demonstra ter posicionamento mais crítico, revelando ocorrer um processo de reflexão mais aprofundado sobre o tema em questão. Apesar disso, foram levantadas em ambas as escolas, temas como: bullying, preconceito, falta de respeito dos professores para com seus alunos, agressão física e até mesmo homofobia. Como também, foi apontado a falta de protagonismo e da participação dos alunos em relação aos assuntos da escola em ambas as instituições. Revela-se então uma grande discussão quando se trata da análise de projetos como o trabalhado em questão, pois de um lado estão os professores argumentando a falta de participação de pais e alunos, e do outro, alunos contra argumentando falta de espaço para participar não só de decisões, como também nas regras da própria escola.

Ao analisar as duas vertentes da pesquisa é possível identificar que as escolas do estado de Minas Gerais, possuem uma visão mais íntegra do projeto, pois procura envolver não só os alunos na participação, como também, todos que estão presentes na relação com a escola. Isso se torna perceptível com o fato de que foram registrados melhora no diálogo entre alunos e auxiliares, como: porteiro, merendeiras, agentes escolares e outros que trabalham juntamente com professores e gestores, pois também são agentes da educação. Isso não é visto nas escolas do estado de São Paulo, pois a visão está muito centrada no comportamento dos alunos e na falta de participação dos pais.

Nos estudos de Scotuzzi e Adam (2012), pode-se perceber que a proposta oferecida no programa “Sistema de Proteção Escolar” aplicado no estado de São

Paulo, tem por base fundamentos diferentes da proposta trazida pelo programa Mediação de Conflitos em Ambiente Escolar - MESC” do estado de Minas Gerais. O programa paulista se baseia nos fundamentos teóricos presentes no “Manual de Proteção Escolar e Promoção da Cidadania” elaborado pela secretaria da educação do Estado de São Paulo, nele há indicações de como agir, registrar e resolver possíveis problemas que instituição venha a ter em conflitos entre alunos, professores, pais e demais funcionários. Percebe-se uma clara influência jurídica na proposta de solução, como: acionar conselho tutelar ou a polícia militar, tratando o conflito como uma situação a ser punida, e não tratada, assumindo assim, pouquíssima ação de cunho pedagógico. Diferente das escolas do estado de Minas Gerais, que a partir do próprio discurso dos alunos, é possível perceber que há pelo menos diálogos com trocas de experiência entre alunos e professores.

Há uma série de indicadores que permitem analisar o desenvolvimento de um programa que possui como princípio a redução da violência e o tratamento dos conflitos, como: As concepções de participação, as relações de poder presentes na escola, o modelo de gestão escolar, as concepções de o vilência que permeiam o ambiente, além de vários outros fatores que podem influenciar como se dá às relações de conflito e a reprodução da violência, e por isso, deve se existir um esclarecimento desses fatores quando se realiza uma avaliação desse tipo de projeto nesse espaço. Nos casos apresentados, foi possível perceber que a diferença entre as formas de aplicação e concepção dos conceitos elencados acima, trazem uma perspectiva completamente diferente no tratamento do conflito no cotidiano escolar, assim como, na avaliação da iniciativa.

Vale ressaltar que a mediação de conflitos não deve estar centrada no indivíduo, mas sim no coletivo, onde todos partilham da responsabilidade de criar um ambiente minimamente pacífico, de diálogo, lançando mão das relações de poder vigentes no modelo tradicional, deixando para trás qualquer resquício de formas violentas para se lidar com as diferenças presentes no cotidiano e valorizando qualitativamente o aluno enquanto ser protagonista e participante nas ações da escola.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se estabelece que conflitos estão presentes em todo o cotidiano, desde a educação infantil, cabe a escola como instituição responsável pela formação de sujeitos críticos, responsáveis e cientes do seu papel na sociedade, o desenvolvimento de capacidades não só intelectuais, como também emocionais e culturais, através de uma educação que preze não só pelo desenvolvimento de conteúdos curriculares tradicionais.

A escola se encontra como o primeiro ambiente de convívio social de crianças fora de casa, trabalhando pela primeira vez cotidianamente as diferenças entre os indivíduos de uma comunidade. A convivência suscita o conflito, que até aqui, foi entendido como parte integrante das relações, natural e passível de resolução e tratamento em relação a futuras ocorrências. As providências tomadas a partir da situação conflituosa são o objeto de estudo do trabalho em questão.

Desta forma, a gestão escolar com enfoque na resolução e mediação dos conflitos surge como um sistema educativo que preze por promover o desenvolvimento de relações onde se é presente o diálogo, comunicação clara, respeito, autonomia e liberdade na tomada de decisões, dando estímulos e condições para que os estudantes se percebam como sujeitos capazes de influenciar na formação do seu próprio futuro. A mediação pedagógica, deve partir sempre de provocar uma reflexão sobre as situações presentes no cotidiano, permitindo pensar sobre temas como: discriminação, opressão e exclusão em todas as suas manifestações, a fim de colaborar para a formação de sujeitos conscientes, participativos e solidários.

Evidencia-se a necessidade de projetos que incentivem o fortalecimento dos vínculos em prol da permanência do aluno no sistema educativo, já que um ambiente repleto de conflitos mal resolvidos e violência constante, não são ambientes estimulantes e muito menos educativos.

É certo que a responsabilidade não é apenas da escola, mas também de outros órgãos públicos que se relacionam com as instituições escolares, elaborando projetos que levam em conta a realidade presente nas escolas, tomando cuidado para não se tornar apenas ações de cunho judicial, através de policiamento

ostensivo ou ações do conselho tutelar para evitar a reprodução da violência. As propostas devem constar de um processo pedagógico de tratamento dos conflitos através de uma gestão democrática, fugindo da visão de que conflitos devem ser suprimidos ou que jovens e crianças são problemas sociais insolucionáveis. Pelo contrário, deve haver estímulos para que os estudantes sejam protagonistas e participantes do cotidiano escolar.

Desta forma, quando surge a proposta de um programa que visa a mediação de conflitos, a gestão escolar deve analisar todo o planejamento para que não se tenha antagonismos entre a ideia presente no programa e ao comportamento que a escola como um todo está disposta a ter.

A partir das pesquisas de Adam (2021) sintetizadas, foi possível observar a lacuna existente na formação de profissionais da educação, quando de prontidão professores afirmam que métodos como os apresentados não são possíveis de extrair um resultado positivo, pois falta informação e formação adequada para enfrentar a realidade presentes nas escolas, seja por meio da grade curricular da graduação ou por formação continuada dentro da própria escola.

Vale ressaltar, que o processo de mediação está presente em todos os ambientes da escola, envolvendo todos os atores desse ambiente, ou seja, todas as relações estão sujeitas a serem trabalhadas em projetos de mediação, seja nos relacionamentos entre professor-aluno, professor-gestor, aluno-agentes escolares, aluno-aluno ou toda e qualquer relação que se dá a partir do interesse em comum que é a escola.

Definitivamente, a mediação de conflitos fomenta mudanças no cotidiano escolar, desde a formação e capacitação de seus profissionais, as relações de poder até o estabelecimento de rotinas e de processos de tomada de decisão individualmente dentro de cada escola.

REFERÊNCIAS

ABRAVOMAY, M.; RUA, M. das G. **Violência nas escolas**. Brasília: Unesco, 2003. 88 p.

ADAM, J. M. Indicadores para análise de programas de prevenção de violência escolar: o que professores e alunos têm a dizer. **Educação e Cultura Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 52, p. 129-153, 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília, 2018.

BRASIL. Lei nº 13.185, de 6 de novembro de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying). **Diário Oficial da União**, 9 nov. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.663, de 14 de maio de 2018. Altera o art. 12 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, para incluir a promoção de medidas de conscientização, de prevenção e de combate a todos os tipos de violência e a promoção da cultura de paz entre as incumbências dos estabelecimentos de ensino. **Diário Oficial da União**, 15 mai. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 29 nov. 2010.

CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, jan. /mar. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/TytpKNQ94yYRNYmhqBXTwxP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 jun 2022.

CHRISPINO, A; DUSI, M. L. H. M. Uma proposta de modelagem de política pública para a redução da violência escolar e promoção da Cultura da Paz. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, [S.L.], v. 16, n. 61, p. 597-624, dez. 2008. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-40362008000400007>. Disponível em: . Acesso em: 19 jul. 2022.

GONÇALVES, L. A. O.; SPOSITO, M. P. INICIATIVAS PÚBLICAS DE REDUÇÃO DA VIOÊNCIA ESCOLAR NO BRASIL. **Cadernos de Pesquisa**, [s. l], n. 115, p. 101-138, mar. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/FsRWdSHj4MwjXVKfMmLzshJ/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 29 ago. 2022.

MARTINS, A. M.; MACHADO, C.; FURLANETTO, E. C. Mediação de conflitos em escolas: entre normas e percepções docentes. **Cadernos de Pesquisa**, [s. l], v. 46, n. 161, p. 566-592, set. 2016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/cp/a/WjKyvTvVf6tPHxjVQdMM8zs/?lang=pt>. Acesso em: 18 jul. 2022.

MINAS GERAIS. Lei 23.366, de 25 de julho de 2019. Institui a política estadual de promoção da paz nas escolas, a ser implementada nos estabelecimentos de ensino vinculados ao sistema estadual de educação. **Diário Oficial de Minas Gerais**, 1 ago. 2019.

MORGADO, C; OLIVEIRA, I. **A experiência da mediação em contexto escolar**. In: Encontro do CIED – Escola e Comunidade, N° 5. 2011, Lisboa, ATAS do V Encontro do CIED - Escola e Comunidade, Lisboa, CIED - Centro de Interdisciplinar de Estudos Educacionais, p. 97-107, 2012. Disponível em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.865.4448&rep=rep1&type=pdf#page=101>. Acesso em: 2 abr. 2022.

MORGADO, C; OLIVEIRA, I. Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. **Exedra: Revista Científica**, N°. 1, p. 43-56, 2009. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3398314>. Acesso em: 1 abr. 2022.

SCOTUZZI, C.A.s.; ADAM, J.M.. School Protection System: protecting who, from whom?. **Procedia - Social And Behavioral Sciences**, [S.L.], v. 55, p. 429-434, out. 2012. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.521>.

SILVA, J. M. A. P.; SALLES, L. M. F. A violência na escola: abordagens teóricas e propostas de prevenção. **Educar em Revista**, Editora UFPR, Curitiba, Brasil, N. especial 2, p. 217-232, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/er/a/58prxNcd4bFt6cLF9swktFL/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 26 mar. 2022.

SILVA, M. C. L. da; ALMEIDA, R. de O.; ALMEIDA, S. M. N. de. Tecendo olhares sobre a gestão dos conflitos na escola. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, [S.L.], v. 15, n. 1, p. 303-320, abr. 2022. Editora Cubo. <http://dx.doi.org/10.4322/dilemas.v15n1.40621>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/dilemas/a/7jNgsdw8dn5dzDFprRQN7kK/?lang=pt#>. Acesso em: 4 jun. 2022.

SOUSA, A. F. **(Inter)Mediar: projectos de mediação de conflitos em contexto escolar**. 2014. 288 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Educação, Instituição de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2014. Cap. 2. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10998/1/ulfpie046518_tm.pdf. Acesso em: 19 ago. 2022.

SPENGLER, F. M. **Mediação De Conflitos Da Teoria À Prática**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021. 239 p.

YIN, R. K. **Compreendo a pesquisa qualitativa**. Pesquisa qualitativa do início ao fim. Porto Alegre: Penso, 2010.