



UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA JURÍDICA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

LÍGIA SOUZA DA CRUZ

**A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO
ESCOLAR**

SALVADOR
2020

LÍGIA SOUZA DA CRUZ

**A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO
ESCOLAR**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, apresentado ao Curso de Especialização em Psicologia Jurídica e Mediação de Conflitos, da Universidade Católica do Salvador, para obtenção da nota final.

Orientadora: Prof^ª Me. Ariadne de Araújo Cruz.

SALVADOR
2020

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	FAMÍLIA NA CONTEMPORANEIDADE.....	4
3	ESCOLA: ESPAÇO DE SUPERAÇÃO E RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS.....	7
3.1	Mediando no contexto escolar.....	9
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
	REFERÊNCIAS.....	14

1 INTRODUÇÃO

Ao abordar a temática família, não se deve refletir exclusivamente sobre o modelo nuclear tradicional, mas em uma pluralidade de novas configurações e relações geradas a partir de modificações vivenciadas pela sociedade. Ainda que, na contemporaneidade, seja evidente a multiplicidade de arranjos familiares, continua imutável a importância desta instituição na formação e cuidado de seus membros. Kaloustian e Ferrari (1994) defendem a família como ambiente de garantia da proteção integral e da sobrevivência, independentemente da forma em que se baseie.

De acordo com Teixeira (2014), ao se tratar das relações interpessoais no contexto escolar, não se pode descuidar o ambiente familiar, visto que este surge ligado intimamente ao primeiro. As relações nestas instituições, ainda que possam ter pesos e definições diferentes, têm uma conexão bem acentuada às questões concernentes aos conflitos que emergem na atmosfera escolar.

Para Munné e Mac-Cragh (2006), o convívio na escola compõe um reflexo da convivência na sociedade em geral. Assim, as questões positivas e negativas das relações que se estabelecem no ambiente social de cada indivíduo afluem na comunidade educativa. Soriano (2001) sustenta que as escolas precisam aprender a viver com os conflitos, encarando-os, por diversos motivos, como uma oportunidade para aprender. Isto porque conflitos podem transformar-se em um instrumento de mudança social. Sem eles não há modificação, não há crescimento, não há probabilidade de aprimoramento de certas estruturas e de alteração em face de situações discriminatórias e injustas viventes no contexto escolar e na sociedade pelos indivíduos.

De acordo com Nunes (2011), nas instituições de ensino, os conflitos estão sempre presentes e a comunidade escolar precisa conhecer ferramentas e estratégias para desenvolver habilidades que possibilitem o seu gerenciamento pacífico, com a presença constante do diálogo, pois se trata de um espaço privilegiado para a disseminação de valores e construção da cidadania.

A mediação de conflitos colabora para a construção de uma cultura de diálogo que se concretiza em métodos e técnicas para tratá-lo. Bush e Folger (2005, p. 135) conceituam a mediação como “[...] processo informal no qual um terceiro neutro sem

poder de impor uma resolução ajuda partes em disputa a tentar alcançar uma solução mutuamente aceitável”.

Para Lopes e Coitinho (2016), a mediação escolar é um método de comunicação que deve ser estimulada não só como uma técnica de resolução de conflitos, mas ainda como um procedimento pedagógico adequado para todos os atores sociais, uma vez que as partes envolvidas estão comprometidas no processo e na tomada de decisões que influenciam as suas vidas.

O presente Artigo tem como objetivo geral realizar uma reflexão acerca da importância da mediação de conflitos no contexto escolar e como objetivos específicos: i) apresentar a família na contemporaneidade e; ii) analisar o impacto da mediação mediante os conflitos no âmbito escolar como espaço de socialização para crianças e adolescentes. A metodologia utilizada é a Revisão de Literatura, cuja busca bibliográfica foi realizada por meio da reunião de materiais já publicados em revistas científicas, livros e em bases de dados virtuais, tais como: Scielo e Google Acadêmico. Apresenta-se como de relevância acadêmica, profissional e social para aqueles que atuam no sistema de educação, com alunos, família e comunidade escolar, visto que busca promover uma reflexão acerca de uma práxis definida como um método pacífico de solução de conflitos, e essencialmente um instrumento de desenvolvimento e promoção da Cultura de Paz.

2 FAMÍLIA NA CONTEMPORANEIDADE

A família tem passado, ao longo da história, por constantes transformações, o que impossibilita olhá-la sob um único viés. Conforme abaliza Mioto (1997), ao falarmos de “famílias”, devemos nos ater à sua especificidade, posto que diferem significativamente entre si nos diversos momentos da história humana, possuindo uma dinâmica própria, construída na relação entre os membros. A reflexão sobre esta temática tem um pressuposto básico que é a sua inserção no processo de reprodução do cotidiano da vida social.

Nos últimos anos, observam-se, nos planos socioeconômicos e culturais, inúmeras mudanças incididas sob a égide do processo de globalização da economia capitalista que interferem na dinâmica e na estrutura familiar, ocasionando alterações no padrão tradicional de organização. Assim sendo, na perspectiva de se

apreciar a diversidade de relações de pessoas que coexistem na sociedade, tornou-se mais adequado falar em “famílias”. As famílias devem ser reconhecidas como um ambiente altamente complexo, que se constrói e reconstrói, histórica e cotidianamente, por meio das relações e negociações que se estabelecem entre seus membros e diferentes esferas da sociedade (Estado, trabalho e mercado).

Ademais de sua habilidade de produção de subjetividades, a família ainda é uma unidade de cuidado e de redistribuição interna de recursos, com função respeitável na estruturação da sociedade em seus aspectos sociais, econômicos e políticos, conseqüentemente, não apenas uma construção privada, mas também pública (MIOTO, 2010).

Contudo, a compreensão dos conceitos de família, devido à sua diversidade de formas e arranjos, é imprescindível para guiar as discussões que gravitam em torno da temática nos planos ideológicos, político, social e cultural. Segundo Miotto (1997), a variedade atual de arranjos familiares na sociedade, leva a definir a família como um cerne de indivíduos que convivem em determinado espaço, durante um lapso de tempo mais ou menos longo, e se acham unidas (ou não) por laços consanguíneos, tendo como tarefa primordial o cuidado e a proteção de seus membros, e que se encontra dialeticamente articulada com a estrutura social na qual está inserida.

De acordo com Petrini (2003), a família, no processo de evolução histórica, permanece como matriz civilizatória e condição para a humanização e a socialização das pessoas, pois a educação qualificada da criança que nela ocorre é que vai garantir o suporte necessário à sua criatividade e a um comportamento produtivo quando adulto. Para o autor, a família sempre foi e continuará a ser a influência mais poderosa no desenvolvimento da personalidade e do caráter de seus membros.

Nesse sentido, Meireles e Teixeira (2014) afirmam que:

[...] a família é uma instituição social que, independentemente das variantes de desenhos e formatações da atualidade, constitui um canal de iniciação e aprendizado dos fatos e das relações sociais e uma unidade de renda e consumo. As famílias, como agregações sociais, ao longo dos tempos assumem ou renunciam a funções de proteção e socialização dos seus membros como resposta às necessidades da sociedade a que pertencem. Nessa perspectiva, essas funções se regem por dois objetivos, sendo um de nível interno, como a proteção psicossocial dos membros, e o outro de nível externo, como a acomodação a uma cultura e sua transmissão (MEIRELES; TEIXEIRA, 2014, p. 39).

Na esteira das várias conceituações da categoria família, é possível refletir também acerca da multiplicidade de seus arranjos contemporâneos. Assim sendo, convém enfatizar que a família vem sofrendo alterações através da história que podem modificar de uma cultura para outra, considerando o modelo societário, político e econômico de cada sociedade.

Conforme salientam Meireles e Teixeira (2014), as transformações ocorridas, principalmente desde meados do século XX no que diz respeito à configuração e ao funcionamento familiar, provocaram alterações na estrutura e na dinâmica de suas relações. Destarte, as famílias sofreram (e sofrem) influências dessas mudanças, tanto em uma dimensão geral como específica, a partir da formação, pertencimento social e história de cada sociedade.

Ainda segundo as autoras, a família contemporânea é dinâmica, diferenciada por redefinições de papéis, hierarquia e sociabilidade, admitindo diferentes desenhos centrados na valorização da solidariedade, ajuda mútua, fraternidade, laços de amor e afeto, em detrimento da exigência da consanguinidade. Essas diversas configurações familiares elucubram o modo como se dispõem e se inter-relacionam os membros de uma família, estabelecendo vínculos que ultrapassam a relação consanguínea, mas que envolvem laços afetivos e simbólicos.

É possível perceber, na mesma sociedade, a coexistência de distintos arranjos, incluindo modelos tradicionais (pai/provedor, mãe/cuidadora e filhos), e configurações mais contemporâneas: casais dividindo ou alternando os cuidados dos filhos e da organização familiar; mulheres e homens assumindo sozinhos os sustentos financeiros do grupo; pais e mães independentes/monoparentalidade; famílias reconstituídas/recasadas; casais sem filhos; casais homoafetivos; casais com filhos adotivos ou com filhos “de criação”, entre outros.

A família caracteriza-se, assim, por sua pluralidade de interpretações e de modos de organização e se constrói em um processo de interação constante entre seus membros e os contextos sócio-histórico, cultural e político engendrados no curso da história. Independentemente da diversidade conceitual e da configuração, todas as concepções apresentadas convergem no sentido de reconhecer a importância da instituição familiar como célula mater da sociedade (MEIRELES; TEIXEIRA, 2014, p. 40).

3 ESCOLA: ESPAÇO DE SUPERAÇÃO E RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS

A escola é um ambiente de socialização por excelência que permite a crianças e adolescentes o encontro com um universo além do ambiente familiar. Precisamente pela variedade de estilos, culturas e valores, a escola também se caracteriza como um espaço de conflitos.

De acordo com Gonçalves *et al.* (2005), o conflito é uma forma de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividade, contudo, não deve ser visto como obstáculo; além da necessidade de abranger cada um dos lados e encará-lo como algo positivo, permite que o mesmo seja visto e tratado com naturalidade, promovendo, portanto, sua gerência.

Para Moraes e Spengler (2012), o conflito é:

[...] inevitável e salutar, o importante é encontrar meios autônomos de manejá-los fugindo da idéia de que seja um fenômeno patológico e encarando-o como um fato, um evento fisiológico importante, positivo ou negativo. Uma sociedade sem conflitos é estática. (SPENGLER; MORAIS, 2012, p. 47).

Silva (2011) enfatiza que as divergências são componentes de nossa natureza social e humana, contudo, mesmo assim, muitas escolas buscam ocultá-las, estabelecendo uma relação negativa com elas. Ainda para o autor, “[...] contextos educativos são ambientes de excelência para abordar e trabalhar o conflito em uma perspectiva integradora, de desenvolvimento pessoal e social e, nesse sentido, com um forte pendor educacional e formador” (*ibidem*, p. 256).

A discordância emerge de forma constante na relação pedagógica, mesmo quando não é imediatamente visível, estabelecendo-se em uma condição importante ao desenvolvimento social dos indivíduos. As exigências cognitivas e afetivo-emocionais que, lhes são atribuídas agem como um estímulo à diferenciação dos processos de funcionamento interpessoal ao gerar as capacidades sócio-cognitivas e de gestão emocional, tornando os sujeitos mais capazes de poder constituir relações positivas com o “Outro” (SILVA, 2003).

Diante do desenvolvimento integral do aluno, o conflito aparece como sendo imprescindível e favorável à melhoria da qualidade das suas relações interpessoais. O mesmo pode conservar relações que de outro modo seriam inadmissíveis, estabelecendo-se como parte essencial integradora na dialética do próprio

crescimento pessoal do aluno. Sendo assim, seu conceito jamais poderá ser compreendido como um objeto passível de abordagem laboratorial, mas, acima de tudo, como uma realidade inerente à ação dos alunos em contexto organizacional escolar (SILVA, 2003).

A escola, por suas peculiaridades que lhe são inerentes, compõe um meio favorável ao desenvolvimento de circunstâncias de divergências, especificamente em momento de mudança como o da atual conjuntura. Nesta circunstância, este espaço, além de ensinar, promove ocasião de socialização e de satisfação na relação com os outros, alicerçadas em princípios de cidadania e de respeito pelo outro, de colaboração, de valores e de experiência global (COSTA; MATOS, 2007).

Em documento lançado para orientar a mediação de conflitos, o Conselho Nacional do Ministério Público assevera que, como espaço educativo, a escola precisa ensinar a importância do diálogo e da paz, o que implica preparar as crianças e os adolescentes para um conjunto de capacidades sociais imprescindíveis ao desenvolvimento de uma personalidade equilibrada; ao exercício de boas relações sociais e dos valores sociomoraes; ao aperfeiçoamento das relações interpessoais, principalmente por meio de diálogo eficiente; à compreensão das diferenças interculturais e à cultura da não violência. (CNMP, 2014). Diz ainda o documento:

Lembramos, ainda, que a escola tem um papel essencial de atuação na Rede Protetiva, pois, como local de proteção, é um espaço privilegiado para se detectar situações de violência, de vulnerabilidade ou perigos envolvendo crianças e adolescentes, e realizar a imediata atenção ao caso, em observância ao princípio da “intervenção precoce”, prevista no artigo 100, VI, do ECA. (CNMP, 2014, p. 9).

Um dos formatos da manifestação de violência nas escolas é o *bullying*. Infelizmente, nos últimos anos, esse fenômeno se tornou banal no cotidiano escolar de esferas públicas e privadas do Brasil, sendo constantes as notícias na mídia de casos relacionados a essa prática. Em decorrência disso, os estudos e pesquisas sobre essa forma de violência vêm ganhando grande interesse dos educadores, das famílias e da sociedade, que buscam compreender melhor esse fato.

Na tentativa de conceituar no formato mais aproximado possível, em que versa o *bullying*, diferentes especialistas realizaram pesquisas aprofundadas acerca desta temática. Nesse sentido, Fante (2005) considerada a pioneira no Brasil, concluiu que:

[...] por definição universal, *bullying* é um conjunto de atitudes agressivas, intencionais e repetitivas que ocorrem sem motivação evidente, adotado por um ou mais alunos contra outro(s), causando dor, angústia e sofrimento. Insultos, intimidações, apelidos cruéis, gozações que magoam profundamente, acusações injustas, atuação de grupos que hostilizam, ridicularizam e infernizam a vida de outros alunos levando-os a exclusão, além de danos físicos, morais e materiais, são algumas das manifestações do comportamento *bullying* (p. 28-29).

De acordo com Bessa (2005), diante da seriedade da questão da violência no âmbito escolar, é evidente a necessidade de uma maior abrangência no estudo desse fenômeno, abordando o seu conceito, as suas espécies, os seus atores, assim como as suas possíveis causas e conseqüências, para, a partir daí, discutir uma forma de solucionar e combatê-lo.

Essa pratica é uma evidente violação ao Direito à Proteção Integral e aos Direitos Fundamentais da criança e do adolescente (art. 227, CF), como direito à integridade física e psicológica, à dignidade humana, ameaçando o direito ao pleno desenvolvimento e à educação. Além disso, quando um estudante é vítima de *bullying* dentro da escola, essa instituição está faltando com a sua obrigação de proteção previsto no mesmo dispositivo legal.

Outra questão que emerge, na relação dialética, dessa convivência social dentro da escola diz respeito aos movimentos que suscitam diferentes formas de preconceitos e violências nas relações interpessoais, os quais, por sua vez, reforçam as exclusões e inclusões em apurados grupos, espaços e situações. Na escola uma diferença estigmatizada pode processar uma “institucionalização invisível”, aprisionando o aluno no espaço daquele que não aprende que é incapaz e doente.

São estigmas que se dão pela pertença social, pela cor da pele, pela deficiência, pela impossibilidade do ajuste às normas que diferem da normatividade aprendida/vivida (MOYSÉS, 2001). Os estigmas, organismos multideterminados socialmente, são construídos ao longo do tempo e insensíveis com aqueles que não se enquadram nos padrões socialmente estabelecidos.

No âmbito escolar, situações de conflitos que resultam em violência ocorrem influenciadas por causas externas e internas. Fatores estes que podem ser provocados por condições socioeconômicas e culturais, envolvendo situações de famílias expostas à violência; pressão dos grupos de referência (amigos e/ou outros indivíduos influentes na comunidade); preconceitos étnico-raciais e religiosos.

Diante desta temática, mostra-se necessária a reflexão da introdução de programas no contexto escolar para solucionar e prevenir os conflitos, efetivando o direito à educação das crianças e adolescentes, protegendo-os da violência.

3.1 MEDIANDO NO CONTEXTO ESCOLAR

Para Nunes (2013), a comunidade escolar, é o lugar em que se reúne uma grande diversidade humana, e que tem a incumbência de formar cidadãos críticos, conscientes e atuantes, por esta razão, não pode ficar indiferente, necessita compreender a diversidade da sua população. Diante disso, tal espaço necessita buscar caminhos para uma prática educativa que contemple as diferenças, a diversidade e que oportunize o diálogo.

De acordo com Chrispino (2007, p. 13), o primeiro ponto para o ingresso da mediação de conflito no universo escolar é assumir que existem conflitos e que estes devem ser superados a fim de que a escola cumpra melhor as suas reais finalidades. Nesse sentido, a mediação de conflitos contribui para a construção de uma cultura de diálogo que se materializa em métodos e técnicas para atingir as divergências. Torrego (2006) avalia que a mediação é um método de resolução de conflitos em que duas partes em confrontação recorrem, voluntariamente, a uma terceira imparcial, o mediador, para conseguirem um acordo satisfatório para ambas as partes.

A mediação, determinada como um método pacífico de solução de conflitos é fundamentalmente um instrumento de desenvolvimento e promoção da Cultura de Paz, conforme recomenda a *Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz* da Unesco (ONU/UNESCO, 1999):

Artigo 1º:

Uma Cultura de Paz é um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados:

- a) No respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não violência por meio da educação, do diálogo e da cooperação;
- b) [...] c) [...] d) No compromisso com a solução pacífica dos conflitos;

Artigo 3º:

O desenvolvimento pleno de uma Cultura de Paz está integralmente vinculado:

À promoção da resolução pacífica dos conflitos, do respeito e entendimento mútuos e da cooperação internacional; (ONU/UNESCO, 1999, p. 2).

O referido documento, em seu Artigo 4º, ainda elucida que a educação é considerada um meio crucial para a construção da Cultura de Paz (ONU/UNESCO, 1999): “A educação, em todos os níveis, é um dos meios fundamentais para construir a Cultura de Paz. Neste contexto, a educação sobre os direitos humanos é de particular relevância”.

O caminho para a cultura de paz é o diálogo, e um valoroso instrumento nesse sentido entrou em vigor em 2015: a Lei de Mediação. A Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a auto composição de conflitos no âmbito da administração pública disciplina, em seu Artigo 1º, parágrafo único, elucida: “[...] considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015a, sem paginação).

A Lei 13.105, de 16 de março de 2015, por sua vez, que instituiu o Novo Código de Processo Civil, prevê no art. 3º que:

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015b, sem paginação).

Nesse sentido, os caminhos da mediação e da construção da cultura da paz se harmonizam quando a compreensão de paz está relacionada à justiça social, à negação das violências e à afirmação dos direitos humanos. Contudo esses caminhos precisam ser trilhados por sujeitos capazes de administrar seu destino, isto é, por cidadãos (ãs) emancipados (as) (DEMO, 1995).

Partindo do princípio de que a educação para e pela cidadania começa na escola (GADOTTI, 2008), a mediação social no contexto escolar se apresenta como uma ação socioeducativa importante, capaz de contribuir para o desenvolvimento de cidadãos (ãs) conscientes da sua realidade, visto que a reflexão produzida no processo de intervenção do conflito colabora para pensar (desvelar) a realidade conflituosa, a discriminação, a opressão, a exclusão e as violências em todas as suas manifestações (BELEZA, 2009).

A mediação no ambiente escolar pode ser ponderada como um processo de educação para a cultura da paz na medida em que cultiva a importância e a análise crítica do conflito, idealizado como realidade conflituosa, uma vez que toda educação é um ato de justaposição da realidade para transformá-la. De acordo com Paulo Freire: “Por isso mesmo a conscientização é o olhar mais crítico possível da realidade, que a desvela para conhecê-la e para conhecer os mitos que enganam e que ajudam a manter a realidade da estrutura dominante” (FREIRE, 2005, p. 33).

Desse modo, as escolas são caracterizadas como ambientes inesgotáveis nas vivências de práticas educativas que atendam a esse encontro com o outro e difundam princípios fundamentais para a construção de um espaço transformador. É potencializar a criatividade para lidar com os conflitos de forma mais humanizada, para propor convívios mais significativos para os envolvidos, que conectem os seres humanos ao que de melhor têm para apresentar. É perceber o conflito como qualidade de desenvolvimento, na perspectiva proposta por Fayga Ostrower, para quem:

[...] criar representa uma intensificação do viver, um vivenciar-se no fazer; e, em vez de substituir a realidade, é a realidade; é uma realidade nova que adquire dimensões novas pelo fato de nos articularmos, em nós mesmo e perante nós mesmos, em níveis de consciência mais elevados e mais complexos. (OSTROWER, 1987, p. 28).

De acordo com Silva e Flores (2014), a mediação escolar consiste na intervenção neutral com o propósito de ajudar as partes na resolução de um conflito em um ambiente seguro. No processo de mediação, são ajustadas normas de atuação às partes para promover a criação de um contexto seguro à partilha de informação e ao desenvolvimento de esforços para a gestão do conflito. Para os autores, o mediador escolar tem como principal desiderato (e desafio) a alteração de um paradigma cultural contrário ao vigente.

As conseqüências dessa alteração de cultura são enormes e de uma pertinência indiscutível, como a prevenção da violência, a elevação dos valores democráticos, o empenho na manutenção de uma cultura de paz, a constituição de um ambiente pacífico entre os diversos atores sociais envolvidos na escola, a ampliação do pensamento crítico, da empatia e da aceitação do outro, entre outras.

Apesar do pendor contingencial inerente à eficácia de um processo de mediação (CARNEVALE; PRUITT, 1992; CUNHA; LEITÃO, 2012; MARTÍNEZ, 1996,

2004), a literatura tem declarado a pertinência de determinadas competências necessárias ao mediador (CUNHA; LEITÃO, 2012; MILLÁN; GÓMEZ, 2011; TORREGO, 2006), das quais se destacam: escuta ativa; estruturação das atividades; empatia; equilibrar o poder e respeitar as partes de igual modo; assertividade; criar um clima de credibilidade e de confiança e criatividade.

Essas capacidades podem ser operacionalizadas no âmbito escolar, possibilitando transformar o conflito em uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e social e mesmo, se conduzido de maneira ajustada, de solidificação das relações que se constituem no contexto escolar. A promoção de uma pedagogia para o convívio requer um percurso e um trabalho cuidadoso, coerente e assertivo. No passo a passo, o mediador estabelece procedimentos que há de conduzir à identificação das necessidades, interesses e pontos de harmonização – um processo de grande esforço e labor.

Segundo Deutsch (2005), na transcorrência desse processo, o mediador busca estabelecer uma aliança de trabalho, melhorar o clima entre as partes e conseguir que estas cheguem a um acordo resolvendo o conflito em questão.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando o objetivo geral da presente pesquisa que é realizar uma reflexão acerca da importância da mediação de conflitos no contexto escolar, pode-se concluir ter havido um avanço significativo nesta direção, sem, entretanto, ter-se esgotado tal propósito. Serão resgatados aqui os objetivos específicos a fim de identificar os principais dados obtidos para esclarecê-los.

Sobre o objetivo específico em apresentar a família na contemporaneidade, constatou-se, de acordo com Amaral e Ferreira (2016), que as mudanças na sociedade intervêm nas relações sociais, escolares e familiares, considerando que, os comportamentos familiares também imprimem valores e significação que subjetivamente são assimilados. Na contemporaneidade, as instituições – escola e família – devem ser capazes de descobrir caminhos que estimulem vínculos para o enfrentamento das influências externas na formação do ser humano.

No que tange em analisar o impacto da mediação mediante os conflitos no âmbito escolar como espaço de socialização para crianças e adolescentes, verificou-

se que a escola, caracterizada como *locus* elevado de aprendizagem social, apresenta um respeitável papel na transformação dos conflitos, na atenção da violência e dos comportamentos não pacíficos. Constitui o cenário social em que os alunos iniciam e fortalecem as suas relações interpessoais, sobretudo as de negociação, por meio da mediação, que compõe uma forma específica de atividade negocial. O conflito na escola pode adquirir um novo sentido e ser até analisado de modo positivo, e como essencial ao desenvolvimento eficaz do ser humano dependendo, especialmente, do modo como for administrado, podendo potencializar o estabelecimento de uma convivência pacífica diferenciada.

A escola descobre através da mediação a prática do ensino/aprendizagem de transformação positiva, permitindo realizar as suas funções de formação e de socialização e, em simultâneo, atuar preventivamente para o avanço das relações humanas na comunidade escolar, mediante a aprendizagem de formas da resolução não violenta de conflitos.

Por essa razão, Torremorell (2003, 2004) afirma que a mediação não é puramente uma técnica que busca uma resolução simples dos conflitos nas escolas. Representa um impulso para a almejada coesão social, visto que, através do envolvimento dos diferentes participantes do conflito, origina a compreensão e o aceitar de diferentes visões do fato, auxilia na pluralidade e favorece a livre tomada de decisão e compromissos, cooperando assim para uma participação democrática na vida social.

Considera-se de extrema importância a noção de que a implantação da mediação na esfera escolar supõe algo com um maior alcance que a iniciação de uma determinada metodologia para abordar os conflitos. A mediação faz parte do modelo interligado de melhoria do convívio, que se caracteriza por estabelecer uma abordagem global, com grandes implicações organizativas na estrutura escolar (TORREGO, 2006).

As estratégias metodológicas utilizadas neste Artigo permitiram uma melhor análise acerca do problema, contudo as possibilidades de entendimento não foram esgotadas.

Sobre esse aspecto, certas implicações práticas podem ser consideradas: a importância de que os agentes/atores da comunidade escolar – professores, estudantes, cooperadores e família – estejam convictos do seu papel nos programas

de mediação, e por meio destes, seja possível suscitar a formação de uma nova cultura de escola alicerçada na comunicação, na negociação, na colaboração e na solidariedade entre todos.

Diante do que foi constatado no presente estudo, identificou-se a necessidade de pesquisas futuras com o escopo de aprofundar a temática aqui em debate.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Maria Aparecida Coutinho; FERREIRA, Izaura Ferreira. Integração entre família e escola na contemporaneidade: Possibilidade ou Necessidade? **Cadernos PDE: Os desafios da escola pública paranaense na perspectiva do professor**, v. 1, 2016. Disponível em: http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde/pdebusca/producoes_pde/2016/2016_artigo_ped_unespar-campomourao_mariaaparecidacoutinhoamaral.pdf. Acesso em: 10 out. 2019.
- BELEZA, Flávia Tavares. Estudar em paz: Mediação de conflitos no contexto escolar. **Participação**, n. 20, p. 52-59, set. 2012. Disponível em: <https://www.periodicos.unb.br/index.php/participacao/article/view/23456/21038>. Acesso em: 24 out. 2019.
- BESSA, Sara Beatriz Coelho. **A Mediação Como Meio de Assegurar o Direito Constitucional à Proteção Integral da Criança e do Adolescente: *Bullying* nas escolas**. UECE, Fortaleza-Ce, 2015.
- BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Presidência da República Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2015b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 out. 2019.
- BRASIL. **Lei 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Presidência da República Secretaria-Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 out. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de Julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras Providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Data da publicação: 16/07/1990. Disponível em: . Acesso em: 22 nov. 2019.
- BUSH, Robert. A.; FOLGER, Jhosep. P. **The promise of mediation: the transformative approach to conflict**. San Francisco: Jossey-Bass A WileyImprint, 2005.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO – CNMP. **Diálogos e mediação de conflitos nas escolas**. Guia Prático para Educadores. Brasília, DF: CNMP, 2014.

CARNEVALE, Peter J.; PRUITT, Dean. G. Negotiation and mediation. **Annual Review of Psychology**, n. 43, p. 531-582, 1992.

CHRISPINO, Álvaro. 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: <http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v15n54/a02v1554.pdf>. Acesso em: 24 de set. 2019.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 2015.

COSTA, Maria Emília; MATOS, Paula Mena. **Abordagem sistêmica do conflito**. Lisboa: Universidade Aberta, 2006.

CUNHA, Pedro; LEITÃO, Sofia. **Manual de Gestão Construtiva de Conflitos**. 2 ed. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2012.

DEMO, Pedro. **Cidadania tutelada e cidadania assistida**. São Paulo: Autores Associados, 1995.

DEUTSCH, M. Cooperation and Conflict. *In*: West, Michael A.; TJOSVOLD, Dean; SMITH, Ken G. (Eds.). **The essentials of teamwork**. Engralnd: International Perspectives, 2005. p. 1-36.

FANTE, Cleo. **Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. 2. ed. Campinas: Verus, 2005.

FREIRE, Paulo. **Conscientização: Teoria e Prática da Libertação**. Introdução ao Pensamento de Paulo Freire. São Paulo: Centauro, 2005.

GADOTTI, Moacir. **Boniteza de um sonho: ensinar e aprender com sentido**. São Paulo: Instituto Paulo Freire, 2008.

GONÇALVES, Maria Augusta Salin *et al.* Violência na escola, práticas educativas e formação do professor. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 35, n. 126, p. 635-658, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/v35n126/a06n126.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2019.

KALOUSTIAN, Silvio Manoug; FERRARI, Mário. Introdução. *In*: KALOUSTIAN, Silvio Manoug (Org.). **Família brasileira: a base de tudo**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNICEF, 1994, p. 11-15.

LOPES, Francisco Ribeiro; COITINHO, Viviane Teixeira Dotto. A mediação como método educativo para os conflitos escolares envolvendo crianças e adolescentes. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DEMANDAS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS NA

SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA, 13, 2016, Santa Cruz do Sul. **Anais [...]**. Santa Cruz do Sul, 2016. p. 1-14. Disponível em: <http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/16125/4019>. Acesso em: 05 nov. 2019.

MARTÍNEZ, Gonzalo Serrano. ¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 12, n. 2-3, p. 127-147, 1996.

MARTÍNEZ, Gonzalo Serrano. Problemas y perspectivas de la mediación. *In*: CUNHA, Pedro (Org.). **Atas do Colóquio Mediação** – Uma forma de resolução alternativa de conflitos. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2004. p. 13-31.

MEIRELES, Fabrina da Silva; TEIXEIRA, Solange Maria. As diversas faces da família contemporânea: conceitos e novas configurações. **Informe econômico**, ano 16, n. 31, p. 38-50, jun. 2014. Disponível em: [http://leg.ufpi.br/subsiteFiles/economia/arquivos/files/informejun2014\(1\).pdf#page=38](http://leg.ufpi.br/subsiteFiles/economia/arquivos/files/informejun2014(1).pdf#page=38). Acesso em: 10 set. 2019.

MILLÁN, Juan M. Fernández; GÓMEZ, Maria Del Mar Ortiz. **Conflitos** – Como Desenvolver Capacidades Enquanto Mediador. Lisboa: Escolar Editora, 2011.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Família e serviço social: contribuições para o debate. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 55, p. 114-130, 1997.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Família e assistência social: subsídios para o debate do trabalho dos assistentes sociais. *In*: DUARTE, Marco José de Oliveira; ALENCAR, Mônica Maria Torres de. (Org.). **Famílias e famílias**: práticas sociais e conversações contemporâneas. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2010.

MOYSÉS, M. A. A. (2001). **A institucionalização invisível: crianças que não aprendem na escola**. Campinas, SP: Mercado de Letras.

MORAIS, Jose Luis Bolzan; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. 3 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014.

MUNNÉ, Maria; MAC-CRAGH, Pilar. **Los 10 principios de la cultura de mediación**. Barcelona: Editorial Graó, 2006.

NUNES, Antonio Ozório. **Como restaurar a paz nas escolas**: um guia para educadores. São Paulo: Contexto, 2011.

NUNES, Manuel Santiago Furtado. **Diversidade Cultural no Contexto Escolar. Estudo de caso: Escola Secundária de São Miguel**. Monografia (Licenciatura em Ciências da Educação e Práxis) – Universidade Jean Piaget de Cabo Verde, Cabo Verde, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/reader/38682665>. Acesso em: 23 set. 2019.

PETRINI, João Carlos. **Pós-modernidade e família**. Bauru: Edusc, 2003.

RUBIN, Jeffrey Z.; PRUITT, Dean G.; KIM, Sung Hee. **Social conflict: Escalation, stalemate and settlement**. 2 ed. New York: McGraw-Hill, 1994.

SILVA, Fernando Manuel Ferreira; FLORES, Paula Maria Gonçalves Alves de Quadros. O conflito em contexto escolar: transformar barreiras em oportunidade. CONGRESSO DA SOCIEDADE PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO: ESPAÇOS DE INVESTIGAÇÃO, REFLEXÃO E AÇÃO INTERDISCIPLINAR, 12, 2014, Vila Real – Portugal. *In*: CARVALHO, Maria João de; LOUREIRO, Armando; FERREIRA, Carlos Alberto (org.). **Anais [...]**. Vila Real - Portugal: De Facto Editores, 2014. Disponível em: https://apps2.utad.pt/files/SPCE2_EIXOS_BOOK%20CC.pdf. Acesso em: 02 out. 2019.

SILVA, Manoel António. **O conflito em contexto escolar**. *In*: COSTA, Maria Emília (Org.). *A Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta, 2003. p. 55-95.

SILVA, Ana Maria Costa e. Mediação e(m) educação: discursos e práticas. **Revista Intersaberes**, Curitiba, v. 6, n. 12, p. 249-265, jul./dez. 2011.

SORIANO, Paco Cascón. **Educar en y para el conflicto**. Barcelona: UNESCO, 2001. Disponível em: <http://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2020.

TEXEIRA, Geiliane Aparecida Salles. Família e escola: Considerações sobre o papel social dessas instituições na sociedade contemporânea. Mato Grosso do Sul. Artigo Acadêmico. Universidade Federal da Grande Dourados. Disponível em: http://www.uel.br/grupo-estudo/processoscivilizadores/portugues/sites/anais/anais14/arquivos/textos/Workshp/Trabalhos_Completos/Geiliane_Teixeira.pdf. Acesso em: 02 nov. 2019.

TORREGO, Juan Carlos. **Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos**. Barcelona: Graó, 2006.

TORREMORELL, Maria Carme Boqué. **Cultura de mediación y cambio social**. Barcelona: Gedisa, 2003.

TORREMORELL, Maria Carme Boqué. Mediación escolar, unidos ante el conflicto. **Perspectiva CEP**, n. 8, p. 1-15. Disponível em: <http://weib.caib.es/Formacio/distancia/Material/iguais/conflicto.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2020.

OSTROWER, Fayga. **Criatividade e processo de criação**. Petrópolis: Vozes, 1987.

ONU/UNESCO. **Resolução 53/243 de 6 de outubro de 1999**. Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz da Organização das Nações Unidas (ONU). 1999. Disponível em:

<http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf>. Acesso em: 20 set. 2019.