

A mediação de conflitos no ambiente escolar: um olhar da psicologia
Conflict mediation in the school environment: a look at psychology
Mediación de conflictos en el entorno escolar: una mirada a la psicología

Recebido: 08/02/2020 | Revisado: 09/02/2020 | Aceito: 20/02/2020 | Publicado: 11/03/2020

Rosane Severo de Oliveira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6241-3017>

Universidade Franciscana, Brasil

E-mail: rosanepsicologia02@gmail.com

Paulo Daniel da Silva Rolim

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1081-705X>

Universidade Franciscana, Brasil

E-mail: paulod185@gmail.com

Resumo

Esta pesquisa tem por objetivo entender como a mediação afeta positivamente a comunidade escolar, através das intervenções realizadas pelo profissional, fazendo uso das ferramentas necessárias para sanar possíveis eventos conflituosos que possam surgir das relações entre alunos-alunos, alunos-professor, professor-coordenação. A metodologia utilizada na pesquisa foi revisão de literatura, com a coleta de dados realizada entre setembro e outubro, de 2019, nas seguintes bases de dados: Scielo, Pepsic, Google Acadêmico, Bireme, Portal de periódicos da CAPES. Na busca dos artigos utilizaram-se as seguintes palavras chave: violência escolar, mediação de conflitos, escola e família. Os resultados da pesquisa indicam que a mediação é uma forma eficaz de resolução de conflitos no ambiente escolar, pois favorece a verbalização e elaboração dos conflitos através dos sentimentos de compreensão, aceitação e solidariedade para com ambas as partes envolvidas no conflito. Por fim, conclui-se que a violência escolar é reflexo de outras violências sofridas, como a intrafamiliar e considera-se que o papel do psicólogo enquanto mediador na escola é uma necessidade cada vez mais emergente para que se promova a resolução de conflitos que resultará em um ambiente escolar pacífico.

Palavras chave: Violência escolar; Mediação de conflitos; Escola; Família.

Abstract

This research aims to understand how mediation positively affects the school community, through the interventions carried out by the professional, making use of the necessary tools to remedy possible conflicting events that may arise from the relationships between students-students, students-teacher, teacher-coordination. The methodology used in the research was a literature review, with data collection carried out between September and October, 2019, in the following databases: Scielo, Pepsic, Google Scholar, Bireme, CAPES journal portal. In the search for articles, the following keywords were used: school violence, conflict mediation, school and family. The results of the research indicate that mediation is an effective way of resolving conflicts in the school environment, as it favors the verbalization and elaboration of conflicts through feelings of understanding, acceptance and solidarity with both parties involved in the conflict. Finally, it is concluded that school violence is a reflection of other violence suffered, such as intrafamily and it is considered that the role of the psychologist as a mediator in the school is an increasingly emerging need to promote the resolution of conflicts that will result in a peaceful school setting.

Keywords: School violence; Conflict mediation; School; Family.

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo comprender cómo la mediación afecta positivamente a la comunidad escolar, a través de intervenciones llevadas a cabo por el profesional, haciendo uso de las herramientas necesarias para remediar posibles eventos conflictivos que puedan surgir de las relaciones entre estudiantes-estudiantes, estudiantes-docentes, coordinación docente. La metodología utilizada en la investigación fue una revisión de la literatura, con recopilación de datos realizada entre septiembre y octubre de 2019, en las siguientes bases de datos: Scielo, Pepsic, Google Scholar, Bireme, portal de la revista CAPES. En la búsqueda de artículos, se utilizaron las siguientes palabras clave: violencia escolar, mediación de conflictos, escuela y familia. Los resultados de la encuesta indican que la mediación es una forma efectiva de resolver conflictos en el entorno escolar, ya que favorece la verbalización y elaboración de conflictos a través de sentimientos de comprensión, aceptación y solidaridad con ambas partes involucradas en el conflicto. Finalmente, se concluye que la violencia escolar es un reflejo de otra violencia sufrida, como la intrafamilia y se considera que el papel del psicólogo como mediador en la escuela es una necesidad cada vez más emergente de promover la resolución de los conflictos que resultarán en un ambiente escolar tranquilo.

Palabras Clave: Violencia escolar; Mediación de conflictos; Escuela; Familia.

1. INTRODUÇÃO

A violência escolar configura-se como uma prática recorrente e emergente do reflexo do contexto familiar do qual a criança está inserida, dessa forma há uma inadequação dos seus atos no espaço coletivo, apresentando dificuldades nas relações interpessoais e intrapessoais, produzindo conseqüentemente vivências e experiências traumáticas¹. Para entendermos essa necessidade de amparo no qual a criança chega até a comunidade escolar é necessário uma escuta, por um mediador, onde será analisada o discurso e a realidade do ambiente familiar e social (Tortorelli, Carreiro, Araújo, 2010).

A partir dos dados coletados e analisados através da escuta, o mediador faz a intervenção, usando como instrumento o diálogo, possibilitando assim uma comunicação clara entre os sujeitos, oportunizando o debate de forma racional, lógica, afim de sanar o problema de maneira ética e plural (Chrispino, 2007).

Sendo assim, esse projeto pesquisa se propõe a apresentar uma compreensão sobre a mediação aplicada ao contexto escolar, onde encontramos diversas manifestações de pertencimento, tais como: tribos, gangues e grupos. Desse modo, utiliza-se de autores que tratam da temática da violência escolar, bem como da mediação de conflitos dentro dessas comunidades. Através destes autores pode-se discorrer sobre essa temática tão relevante na contemporaneidade, trazendo a tona estudos que contribuem para o esclarecimento dessa temática.

Como problema de pesquisa parte-se do seguinte questionamento: A mediação pode ser uma ferramenta resolutiva que atue de forma positiva no ambiente escolar?. Portanto, o objetivo geral do estudo foi investigar como a mediação de conflitos afeta os alunos no ambiente escolar e os objetivos específicos foram: Compreender a influencia dos fatores sociais e familiares no comportamento violento dos alunos, entender o processo de mediação no ambiente escolar e analisar o papel do psicólogo na mediação dos conflitos escolares.

¹ Experiências traumáticas: Para Freud (1914-1916), o trauma é uma fissura no aparelho psíquico recorrente aonde o sujeito vivencia um elevado nível de afeto que não encontra representação no aparelho psíquico, ou seja, não é simbolizado.

Esta pesquisa justifica-se a partir da necessidade de entender a mediação de conflitos como ferramenta capaz de possibilitar uma construção de habilidades a partir de adversidades que possam surgir no decorrer das relações na comunidade escolar, proporcionando lidar de forma harmoniosa, usando conhecimento para a resolução de problemas relacionais. Atualmente, a violência escolar tem tomado proporções elevadas no índice de violências e insegurança, gerando mal estar² que resulta num desamparo no ambiente acadêmico. Desse modo, a mediação apresenta-se como um dispositivo a ser utilizado na resolução de conflitos que emergem nas relações entre alunos-alunos, alunos-professores e alunos-família, tendo em vista que a principal estratégia usada na intervenção é proporcionar o diálogo, possibilitando assim a expressão de pensamentos e ideias divergentes e a partir disso iniciar uma comunicação clara, franca, honesta, como forma de mediação dos discursos apresentados, intervindo com uma escuta neutra auxiliando para que seja encontrada uma solução que seja compatível para ambas as partes, de forma que ideias discordantes são confrontadas, o que proporciona uma elaboração do conflito. Nesse sentido, essa pesquisa pode contribuir para uma maior compreensão do processo de mediação aplicada ao ambiente escolar, bem como para a importância do papel colaborativo do mediador na escola, que pode ser melhor representado pelo profissional de Psicologia, capacitado e instrumentalizado na escuta de forma a fazer uma intervenção ética e eficaz. A partir da compreensão da influência dos diferentes determinantes, como os familiares e os grupos sociais no comportamento violento dos alunos, o mediador pode representar um instrumento habilitado para a promoção de saúde mental dos membros que compõe toda a equipe escolar.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa é de tipo bibliográfica. Para Gil (2008), a pesquisa bibliográfica pode ser definida como aquela em que o pesquisador utiliza de material já publicado, como livros, artigos científicos, dissertações e teses, com o objetivo de realizar uma análise crítica sobre determinado problema. Sendo assim, a pesquisa bibliográfica contempla uma quantidade maior de informações que não seria alcançada em uma pesquisa aplicada.

A abordagem metodológica desse estudo foi de natureza qualitativa. Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa define-se como aquela no qual investiga-se uma determinada realidade que não é passível de ser reduzida a dados quantificáveis. A pesquisa qualitativa

² Mal Estar: De acordo com Freud (1930 [1929]), o mal estar acontece quando o sujeito se depara com a barreira castradora da sociedade, que visa barrar as pulsões destrutivas e agressivas.

considera o conjunto de crenças, valores e atitudes e trabalha por meio da determinação dos significados e fenômenos que surgem nas relações.

A coleta de dados foi realizada no período de Setembro a Outubro de 2019. Os critérios utilizados na seleção dos artigos eletrônicos serão publicações nacionais e internacionais que contemplem a temática da mediação de conflitos no ambiente escolar, além dos artigos científicos serão também utilizados livros.

A pesquisa de artigos foi efetuada nas seguintes bases de dados: Scielo, Google Acadêmico, Pepsic, Bireme e Portal de Periódicos da CAPES. Para a busca de artigos serão utilizados os seguintes descritores: Violência escolar, Mediação de conflitos, Escola, Família.

Para a análise dos dados coletados foi aplicada as etapas da análise de conteúdo (Bardin, 2006). A análise de conteúdo define-se como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que se utiliza de instrumentos e procedimentos diversos para a descrição de conteúdos de determinadas mensagens. Ela se desenvolve a partir das seguintes etapas: a pré análise, exploração do material para pesquisa e por fim tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A pré análise é o processo de organização do material que será utilizado na análise, acontece de forma sistemática e operacionalizada. A segunda etapa de exploração do material que irá compor a pesquisa define-se como uma etapa no qual acontece uma descrição analítica tendo como base as hipóteses do estudo e o referencial teórico. Na última etapa se desenvolve a condensação e análise crítica e reflexiva sobre os conteúdos coletados, nesta fase do estudo acontece a inferência e interpretação dos resultados da pesquisa.

3.RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 Fatores Sociais e Familiares no comportamento dos alunos

A Escola é uma instituição no qual se pode observar várias questões que vão desde a socialização, promoção da cidadania, expressão de atitudes e valores, bem como opiniões. Sendo assim, o ambiente escolar deve favorecer o desenvolvimento tanto pessoal como social, no entanto o que se pode observar na contemporaneidade é que a violência tem ocupado cada vez mais espaço na instituição escolar. Observa-se que as brigas, discussões, ofensas, invasões e até mesmo a morte tem feito parte da realidade de inúmeros alunos e professores. (Tortorelli *et al*, 2010).

Nesse sentido, entende-se que a escola enquanto ambiente responsável pela socialização secundária de crianças e adolescentes apresenta muitas responsabilidades no que tange a transmissão de valores e atitudes que serão internalizadas por essas. Assim como a transmissão de valores é na escola também que acontecem manifestações de comportamentos vivenciados em outros ambientes, como o familiar.

Muitas vezes o comportamento violento manifestado pelos alunos na escola é reflexo de outros tipos de violência sofridas, sendo a violência intrafamiliar a mais comum. Um dos maiores problemas enfrentados na atualidade é a imaturidade cada vez mais frequente das crianças que ingressam em sala de aula, ocorrendo em eventos traumáticos que modifica o comportamento do indivíduo tornando-o agressivo e com uma baixa tolerância a frustração, com dificuldade de enfrentar os conflitos que surgem nas relações. Pode-se observar que a violência intrafamiliar é uma modalidade de violência cometida por membros da família, ou pessoas com algum grau de vinculação praticando o abuso físico, psicológico, sexual e simbólico, no ambiente onde a criança deveria receber proteção, cuidado, amor e investimento psíquico como prioridade. Outro fator importante que contribui para desestabilizar a criança são os desentendimentos entre os pais, brigas, divórcio, separação, disputa pela guarda da própria criança, usando como estratégia a alienação parental³. Sendo assim, esta apresenta seus reflexos no ambiente escolar que é onde as crianças e adolescentes passam grande parte de seu tempo e isso acaba interferindo no seu desenvolvimento, na aprendizagem, assim como no relacionamento entre alunos e professores (Machado & Bottoli, 2011).

Os reflexos da violência familiar encontram vias de expressão no ambiente escolar. A pulsão agressiva se expressa em atos de agressão e crueldade que podem ser vistas em expressões de bullying e agressões físicas. Atualmente, o bullying se caracteriza como uma das formas mais comuns de violência, pois afeta as crianças psicologicamente, gerando danos na auto estima.

Tortorelli, Carreiro e Araújo (2010), relatam em sua pesquisa que diante dessa realidade o bullying tem ocupado espaço nas relações entre os alunos. O bullying é um termo inglês que está relacionado a prática da intimidação tanto física como psicológica contra outros. Esse

³ Alienação Parental: Pode ser definida como um processo no qual um membro da família, pai, mãe ou responsável pela criança ou adolescente tenta alienar e afastar através de difamação o outro membro que não ficou com a guarda da mesma.

termo pode ser compreendido como a ação de atitudes agressivas repetidas e intencionais e que está correlacionado ao abuso de poder de um aluno contra outros. Nesse contexto, o bullying passou a ganhar mais visibilidade científica através de pesquisas realizadas a partir da década de 1990, sendo que as primeiras pesquisas foram desenvolvidas na Escandinávia com o objetivo de realizar um estudo sobre o alto índice de suicídios em crianças. Nessa pesquisa foi possível constatar que a intimidação provocada por alunos contra outros era um fator de grande relevância e causador de um nível elevado de estresse e baixa autoestima que culminava em um grande número de suicídios de crianças.

Machado e Bottoli (2011), referem que é na escola, mais precisamente com o professor, que as crianças dos anos iniciais desenvolvem seu processo de socialização que refletirá em um ambiente transformador e o consequente repasse de ensinamentos que serão transferidos. Sendo assim, o professor equanto representante do saber deve estar apto em manejar o processo de socialização e apresentar para os alunos alguns métodos de como lidar com a violência.

A escola além de trabalhar os conteúdos deve apresentar discussões e debates que favoreçam a manifestação de opiniões, sentimentos e pensamentos sobre a violência nas suas diversas formas, pois através deste espaço pode-se chegar, através do diálogo, a formas de manejar os conflitos que surgem nas relações que são potenciais geradores de violências psicológicas e até mesmo físicas.

Quando se trata de violência intrafamiliar geralmente os professores percebem que os alunos estão passando por esse processo, tendo em vista que as crianças apresentam alterações no comportamento que interferem no processo de aprendizagem e nas relações. No entanto alguns professores ao perceber sinais de violência intrafamiliar se sentem impotentes e não encontram maneiras de lidar com as crianças e adolescentes vítimas, por esta interferir no desenvolvimento (Machado & Bottoli, 2011).

Segundo Oliveira e Souza (2014), a família representa o espaço sobre o qual as crianças apresentam seu desenvolvimento físico, intelectual, bem como emocional, no entanto ela pode interferir negativamente no desenvolvimento destas dimensões. Desde o momento do nascimento as crianças contam com a presença da família para seu desenvolvimento, sendo então o primeiro ambiente socializador a família apresenta-se como fundamental na constituição das pessoas. Dessa forma as crianças internalizam comportamentos e

exteriorizam através de atos, sendo que em famílias cuja agressividade está presente as crianças acabam também se tornando agressivas.

A família enquanto ambiente responsável pela socialização primária da criança tem a função de transmitir os principais valores e comportamentos socialmente aceitáveis, no entanto verifica-se que os próprios pais dessas crianças vivenciaram situações violentas que corroboram para a manutenção deste ciclo de violência. A forma como os pais foram educados reflete diretamente na educação dos filhos, sendo que em famílias onde a violência é predominante os filhos a reproduzem, pois a violência é uma potencial geradora de violência.

O bullying enquanto uma categoria de violência escolar está muitas vezes associado a relações familiares disfuncionais no qual predominam o autoritarismo e a violência. Nas famílias em que as crianças sofrem com punição corporal, conflito familiar, comunicação negativa e clima conjugal negativo, acontece na maior parte das vezes a externalização da violência no ambiente escolar (Tortorelli *et al*, 2010).

A Teoria da Aprendizagem Social desenvolvida por Bandura (1979), focaliza a aprendizagem de novos comportamentos a partir da observação de modelos comportamentais pré existentes. Sendo assim, considera-se que o grau de vinculação e o papel desempenhado pela figura de referência, seja ela pai, mãe ou até mesmo herói é de relevância na aprendizagem dos comportamentos, dessa forma, os modelos comportamentais sobre o qual as crianças baseiam-se inclui além das pessoas de seu convívio personagens ou situações visualizadas na mídia.

Alguns estudos como o realizado por Ceconello, Antoni e Coller (2003), refletem sobre os estilos parentais e a execução das práticas educativas desempenhadas pelos mesmos. Como resultados a pesquisa apresenta que a presença de pais ou responsáveis autoritários, que se utilizam de práticas de punição física para educar as crianças, favorecem o desenvolvimento de alteração comportamental nos filhos.

A violência pode ser definida como um processo no qual acontece intervenção física voluntária de um agente, seja um grupo ou indivíduo, contra outro, com vistas a impor de forma intencional a vontade do primeiro agente, com o objetivo de provocar dano, destruir, ofender e coagir. Nesse sentido, o ato violento até mesmo quando em uma relação interpessoal é sempre um ato social, visto que sempre acontece em um contexto, no qual se

situa a estrutura social com os indivíduos ocupando diferentes posições e papéis sociais, com suas normas e valores (Campos *et al*, 2004).

A escola vive conflitos diários entre tribos, gangues e grupos que buscam sentimento de pertencimento, reconhecimento, de sua identidade coletiva, produzindo um espelhamento da sociedade onde a violência já atingiu os muros escolares. Alguns desses grupos são os punks, góticos, nerds, skin heads e outros⁴. Este mal estar pode ser definido como problema de saúde pública e dessa forma devem ser pauta do diálogo entre profissionais que atuam nas áreas, médica, psicológica, assistência social de maneira extremamente abrangente, possibilitando esclarecimento e as contradições de cada discurso em seus vies de atuação, através do conhecimento coletivo por suas organizações, grêmios estudantis, trazendo legitimidade e firmando suas obrigações para com todos os envolvidos .

3.2 A mediação de conflitos no ambiente escolar

O conflito pode ser definido como diferentes formas de perceber ou interpretar determinados fatos e acontecimentos, isto é, formas divergentes de lidar com determinado fenômeno. Nesse sentido, todos os indivíduos vivenciaram ou ainda vivenciam essa experiência em algum momento da vida, na infância com os conflitos decorrentes desse período, na adolescência e na vida adulta com os conflitos intrapessoais ou interpessoais, sejam eles brigas entre vizinhos, desentendimentos entre alunos (Chispino, 2007).

O conflito é inerente a natureza humana, pois todas as pessoas em algum período da vida passam por diferentes momentos que muitas vezes são potenciais geradores de angústias e que culminam em conflitos que vão desde pequenas discussões e até mesmo brigas que interferem negativamente nas relações estabelecidas com estas pessoas. No entanto, os conflitos devem ser percebidos como oportunidades de expressão de crescimento e

⁴ Segundo Sousa (2008), os Grupos denominados skin heads iniciaram-se em 1960, com jovens brancos e negros, provindos do proletariado suburbano londrino, organizaram-se em grupos para além do visual, partilhavam o mesmo tipo de música (ska e reggae), paixão pelo futebol e confrontos em estádios de futebol, usavam de violência contra homossexuais. Os Punks surgiram em Londres em 1970, como uma manifestação juvenil, cultuavam música punk rock e uma estética própria: usavam suásticas e outros símbolos nazifacistas, assim como símbolos comunistas, num desafio aos valores. Os góticos surgiram na década de 1970 no Reino Unido, partilhando um estilo de vida caracterizado por gostos musicais, estéticos e por um pensamento filosófico (sentimento de apego ao nada). Já os nerds, são um grupo formado por pessoas que apresentam uma elevada necessidade de conhecimento ou tecnologia, mas que apresentam um déficit nos relacionamentos sociais.

amadurecimento pessoal, pois favorecem a elaboração de conflitos através do diálogo franco e claro.

Para Chrispino (2007), o mito de que o conflito representa algo necessariamente ruim está em declínio, visto que este tem sido percebido atualmente como um processo natural e até mesmo necessário aos relacionamentos interpessoais, grupos sociais, organismos políticos e estados. Nesse contexto o conflito apresenta-se como uma manifestação que não se pode evitar, assim como seus motivos, pois ele apresenta várias vantagens: auxilia na regulação das relações sociais, ensina a visualizar o mundo a partir do ponto de vista do outro, possibilita o reconhecimento das diferenças, ajuda na definição das identidades das partes que defendem as suas posições, possibilita a apreensão de que o outro apresenta uma percepção diferente, assim como ensina que a controvérsia torna-se uma oportunidade tanto de crescimento como de amadurecimento social.

Além do mito de que o conflito é sempre negativo, o mito de que o conflito atenta contra a ordem está sendo ressignificado. Sendo assim, o conflito deve ser entendido como a manifestação da ordem sobre qual ele mesmo se produz e que resulta as consequências principais. Desse modo o conflito é a manifestação da ordem democrática (Chrispino, 2007).

A manifestação concreta do conflito através de discussões e agressões é resultado de muitas questões e conflitos mal elaborados, que não foram simbolizados através do diálogo. Dessa maneira, entende-se que o conflito oferece uma oportunidade para que o que não foi dito seja colocado sob discussão e através da mediação este conflito poderá ser ressignificado e encontrará formas mais saudáveis para a sua elaboração.

Segundo discorrem Morgado e Oliveira (2009), os meios alternativos para a resolução de conflitos, denominados de ADR (*Alternative Dispute Resolutions*), originaram-se na década de 1970, nos Estados Unidos, e incluem os processos de mediação, negociação, arbitragem e a conciliação. Alzate (1999), refere que os programas com vistas a resolução de conflitos tiveram seu nascimento deslocado do contexto escolar. Segundo o autor nos anos 1970, a administração do então presidente Jimmy Carter, impulsionou a criação de centros de mediação comunitária, cujo o objetivo era a resolução de conflitos sem a intervenção dos tribunais.

A partir de 1980 aconteceu um elevado crescimento na utilização da mediação em disputas no qual estavam envolvidas crianças e jovens em contexto escolar. No ano de 1982, os

community boards, localizados em San Francisco, formularam uma parceria entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares. Com a consideração de que as competências para trabalhar os conflitos são de fundamental importância para uma sociedade democrática, estes fundam o programa ‘Recursos de resolução de conflitos para a escola e jovens’. Já no ano de 1984, teve início nos Estados Unidos, a NAME, Associação Nacional de Mediação Escolar, onde aconteciam estudos para a implementação do processo de mediação e no ano seguinte, 1985, a NAME fundiu-se com a NIDRF, Instituto Nacional de Resolução de Litígios, resultando na CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação (Alzate, 1999).

Ainda de acordo com Alzate (1999), no ano de 1985, os educadores para a responsabilidade social e o Conselho de Educação da cidade de Nova Iorque, propiciaram a criação do ‘Programa de resolução criativa de conflitos’, cujo os objetivos gerais eram: mostrar para os jovens outras alternativas, sem o uso de violência, para os conflitos reais vivenciados, aprender a entender e valorizar a sua cultura e a cultura dos demais, transmitir para as crianças e jovens o seu papel de protagonista na construção de um mundo mais pacífico.

A comunidade escolar pode na maior parte dos casos solucionar os seus conflitos com o auxílio de outros intervenientes e nesse sentido a mediação apresenta-se como uma forma de prevenir conflitos que possam surgir na escola no futuro, pois se utiliza de um espírito de colaboração, responsabilidade e respeito e não de uma cultura que é regida pela culpa e imposição de soluções (Morgado & Oliveira; 2009).

A mediação enquanto uma forma de intervenção no contexto escolar apresenta-se através de seus princípios como grandes catalizadores de mudança. Dessa forma, tanto a voluntariedade e a confidencialidade conjuntamente com a neutralidade e a imparcialidade favorecem o empoderamento das partes envolvidas no conflito. Sendo assim, a mediação tem por base que todas as pessoas são perfeitamente capazes de alcançar as capacidades necessárias para a resolução de problemas de maneira criativa e positiva, por meio do diálogo e de trocas conjuntas (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

Segundo Zampa (2005), os conflitos escolares entre alunos-alunos surgem a partir das seguintes situações: mal entendidos, brigas, rivalidade entre grupos, discriminação, bullying, uso de espaços e bens, assédio sexual, namoro, dano de bens escolares ou perda, eleições, viagens e festas. Em todas essas situações a mediação de conflitos pode afetar positivamente os alunos no ambiente escolar, pois enquanto intervenção a mediação pode ser resolutive,

facilitadora e promotora de um bom relacionamento entre os alunos e comunidade escolar envolvidos no conflito.

Diante disso, pode-se pensar também a respeito da intolerância, o desrespeito e a falta de limites em relação ao professor que atua em sala de aula. Nesse sentido, o professor tem sido afetado a partir das intervenções de violência praticada pelos alunos em âmbito biopsicossocial, trazendo assim uma sobrecarga de responsabilidades e consequências desafiadoras como fator de cansaço e esgotamento psíquico, fazendo com que esse professor se torne repressor perante os alunos, assumindo um papel como medida para sustentar essa situação que por vezes é insustentável. Sendo assim, o professor necessita se empoderar do diálogo como ferramenta como uma habilidade fundamental para a superação do conflito entre o professor e o aluno. Desse modo, segundo Brian Tracy (2000, p.67): ‘A habilidade de disciplinar a si mesmo para adiar a gratificação de curto prazo para desfrutar de recompensas maiores a longo prazo é o pré requisito indispensável para o sucesso’.

Diante dos conflitos o professor precisa utilizar de sua autoridade enquanto educador e não de uma postura autoritária, violenta e repressora, como aquelas em que as crianças vivenciam muitas vezes em seu ambiente familiar e social, pois esta postura autoritária pode despertar sentimentos negativos que podem contribuir para um ambiente escolar mais violento. A respeito disso, o diálogo é a forma mais eficaz de manter a cultura de paz no ambiente escolar para que seja possível a elaboração e solução de conflitos.

A mediação pode ser compreendida como um procedimento em que as partes participantes contam com o auxílio de uma pessoa com um alto grau de imparcialidade, denominada mediador, que passa a focalizar as questões sobre o qual acontece a disputa, com vistas a criar alternativas para que seja possível estabelecer um acordo que seja mutuamente aceitável. Assim, a mediação pode gerar uma ressignificação das relações pessoais, assim como pode resultar em outras formas de cooperação, de solidariedade e confiança (Chrispino, 2007)

Ainda de acordo com Chrispino (2007), o primeiro passo para que seja possível implantar o processo de mediação na escola consiste em esta assumir que existem conflitos e que devem ser solucionados para que seu papel seja mais resolutivo. Para Luck (2006), cabe aos responsáveis do gerenciamento escolar, possibilitar a criação e promoção de um ambiente favorável de aprendizagem oportunizando a participação efetiva desenvolvendo a consciência social, crítica e sentido de cidadania, na eficácia do sucesso de todos os envolvidos no processo de ensino aprendizagem.

Com a mediação escolar as crianças podem formar novas crenças e comportamentos que são socialmente aceitáveis, pois essa oferece oportunidades de acordos que favorecem ambos os lados, o que pode gerar sentimentos de aceitação e solidariedade. A verbalização de conflitos proporciona as crianças sentimentos de compreensão, aceitação e pertencimento que irão refletir numa cultura escolar mais pacífica e solidária.

Considera-se que existem dois tipos de escola: aquela que aceita a existência do conflito e o transforma em oportunidade e aquela que nega veementemente a existência do conflito. Sendo que esta última certamente vai necessitar trabalhar com a manifestação violenta do conflito, por meio da conhecida violência escolar. Nas escolas que reconhecem que existe o conflito o diálogo é constante, processo este que facilita escutar as diferenças, para que melhor decidam, havendo desse modo um maior incentivo para a explicitação dos pensamentos, o que contribui para a exposição madura de ideias através da assertividade e da comunicação eficaz (Chrispino, 2007).

3.3 O papel do psicólogo escolar na mediação

Segundo Machado e Bottoli (2011), o mediador, aqui representado pelo papel do psicólogo, encontra-se autorizado a atuar de forma ética e preventiva, construindo relações positivas a partir de dispositivos, tais como: a escuta coletiva e individual, roda de conversas, palestras expositivas, seminários, grupos de convivência, grupos de estudos, dinâmicas de grupo. Contando com toda essa metodologia é possível o profissional transitar dentro dessa ênfase de uma forma segura, se apoderando deste saber para a construção de conhecimento e multiplicando novos indivíduos ou sujeitos capazes de criar de forma autônoma novos saberes e sendo assim, atuando como porta vozes capazes de gerenciar possíveis conflitos.

A psicologia apresenta-se como suporte de intervenção capaz de analisar o desenvolvimento humano das relações interpessoais e intrapessoais, a integração família e comunidade escolar, promovendo o amadurecimento integral do ser e a sua subjetividade que é atravessada por diversos condicionantes e determinantes, sendo eles a família, grupos sociais de pertencimento, características do temperamento e da personalidade que moldam o sujeito no contexto psicossocial no qual ele está inserido (Morgado & Oliveira, 2009).

O profissional de psicologia enquanto mediador deve se utilizar de uma escuta ativa que busca a compreensão dos diversos fenômenos que não são verbalizados, mas que são atuados,

pois o conteúdo latente, é tão ou mais importante que o conteúdo manifesto. Nesse sentido, o fornecimento de um ambiente aberto a acordos e discussões, no qual não acontece julgamentos de valor proporciona sentimentos de compreensão das expressões dos conflitos relacionais.

Sendo assim, entende-se que o Psicólogo ainda necessita buscar seu lugar de atuação nos mais variados contextos sejam eles: promoção da saúde e prevenção de doenças, psicologia jurídica, institucional, organizacional, sistêmica, com destaque para a área escolar e educacional, pois trabalha-se com crianças de todas as faixa etárias, oriundas de diferentes culturas, religiões, etnias, classes sociais. Desse modo, fazer desse ambiente um espaço de multiculturalidade e aprendizado constitui tarefa fundamental de atuação no contexto escolar (Machado & Bottoli, 2011).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na contemporaneidade percebe-se que a violência manifesta-se com grande veemência no ambiente escolar, sendo esta entendida como um reflexo de outras violências sofridas, como a intrafamiliar, entende-se assim que a mediação de conflitos apresenta-se como de grande relevância para a promoção de um ambiente pacífico, pois através da aplicação de suas técnicas possibilita-se a troca de ideias, que resultarão numa maior resolutividade e elaboração do conflito.

Além da violência intrafamiliar destaca-se que esta pode resultar de outros contextos, como aquela que surge dos grupos sociais de pertencimento, como tribos, gangues, que se confrontam no âmbito escolar, por meio do bullying, agressão física, psicológica e sexual. Desse modo, compreende-se que a violência além de ser um reflexo do meio intrafamiliar, também pode ser resultante do contexto social, de características do temperamento e da personalidade, que constituem a subjetividade dos sujeitos.

Sendo assim, considera-se que o papel do psicólogo enquanto mediador na escola, torna-se cada vez mais necessário, visto que por meio da escuta qualificada e atenta das relações, pode-se ressignificar o conflito e a partir daí transformá-lo em uma oportunidade de prevenção da violência e promoção da saúde mental no âmbito escolar. Considera-se assim

que mais pesquisas que tratem da temática da mediação aplicada ao ambiente escolar são essenciais para uma maior compreensão do assunto.

Referências

Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. In F. Brandoni (Ed), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*, Buenos Aires. Paidós.

Bardin, L. (2006). Análise de conteúdo. *Lisboa*: Edições 70

Bandura, A. (1979). Modificação do comportamento. *Interamericana*: Rio de Janeiro.

Tracy, B. (2000). Las cien reglas infalibles para obtener el éxito empresarial. Espanha: *Paidos Iberica Ediciones S A*, p. 67.

Campos, P.H.F; Torres, A.R.R; Guimarães, S.P. (2004). Sistemas de representação e mediação simbólica da violência na escola. *Revista Educação e Cultura Contemporânea*, 1(2), Goiás.

Chrispino, A. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ*, 15(54), Rio de Janeiro.

Cecconello, A.M; Antoni, C; Koller, S.H. (2003). Práticas educativas, estilos parentais e abuso físico no contexto familiar. *Psicologia em Estudo*, 8.

Freud, S. O Mal-Estar na Civilização. (1930 [1929]). In: _____. O Futuro de uma Ilusão, o Mal-Estar na Civilização e outros trabalhos. Rio de Janeiro: *Imago*, 1996, XXI.

Freud, S. Sobre o narcisismo: Uma introdução. (1914-1916). In: _____. A história do movimento psicanalítico, artigos sobre a metapsicologia e outros trabalhos. Rio de Janeiro: *Imago*, 1996, XIV.

Gil, A.C. (2008). Como elaborar projetos de pesquisa. 4 ed. *Atlas*: São Paulo.

Luck, H. (2006). A gestão Participativa da Escola. *Vozes*: Petrópolis, RJ.

Machado, T.B; Bottoli, C. (2011). Como os professores percebem a violência intrafamiliar. *Barbarói*, 34, Santa Cruz do Sul.

Martinez Zampa, D. (2005). Mediación educativa y resolución de conflictos escolares: modelo de implementación. Buenos Aires: *Ediciones Novedades educativas*.

Minayo, M.C.S (Orgs). (2001). Pesquisa Social teoria, método e criatividade. 18ed. Petrópolis: *Vozes*.

Morgado, C; Oliveira, I. (2009). Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. *Exedra: Revista Científica*, 1, Portugal.

Oliveira, B.C; Souza, H.J.S. (2014). A violência nas escolas e suas causas. *Cadernos de Educação: Ensino e Sociedade*, 1(1), São Paulo.

Sousa, H; Maciel, I. (2008). Tribos Urbanas. *Juvenil*.

Tortorelli, M.F.P; Carreiro, L.R.R; Araújo, M.V. (2010). Correlações entre a percepção da violência familiar e o relato de violência na escola entre alunos da cidade de São Paulo. *Psicologia: Teoria e Prática*, 12(1), São Paulo.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Rosane severo de Oliveira: 60%

Paulo Daniel Da Silva Rolim: 40%