

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA POSSIBILIDADE DE INTERVENÇÃO JUNTO ÀS INTERAÇÕES INTERPESSOAIS NO AMBIENTE ESCOLAR<sup>1</sup>**  
**CONFLICT MEDIATION: A POSSIBILITY OF INTERVENTION WITH INTERPERSONAL INTERACTIONS IN THE SCHOOL ENVIRONMENT**

**Milena De Pieri Bez Fontana<sup>2</sup>**

**Maíra Marchi Gomes<sup>3</sup>**

**Resumo:** Aborda-se a mediação de conflitos como uma possibilidade de intervenção junto às interações interpessoais no ambiente escolar. Parte-se do princípio de que os conflitos são parte da condição humana, portanto, não é diferente no contexto escolar. Argumenta-se que, no contexto escolar, os conflitos surgem pelos mais variados motivos e a mediação pode ser uma estratégia de promoção da cultura da paz, posto promover práticas e relatos de experiências e de escuta, e, assim, minimizar os impactos negativos das relações conflituosas que acometem o contexto escolar. Demonstra-se que, no intuito de implantar alternativas que possam reduzir ou prevenir os conflitos nos contextos escolares, vem-se desenvolvendo práticas pedagógicas que promovem a solução de conflitos. Uma das características definidoras de tais experiências é se voltarem a todos os envolvidos no conflito, incluindo a comunidade. Como pilares da mediação, pauta-se no respeito, na participação, no diálogo e na responsabilidade, restaurando as relações que foram rompidas e reparando o prejuízo. Na mediação escolar o mediador proporciona um ambiente acolhedor, seguro e aberto ao diálogo aos pares em conflito, potencializando o respeito às diferenças. Propõe-se que, além de possível a mediação no ambiente escolar, ações desta ordem são fundamentais porque o espaço escolar pode ser um motivador da harmonia social.

**Palavras-chave:** Mediação. Conflitos. Escola.

**Abstract:** Conflict mediation is approached as a possibility of intervention with interpersonal interactions in the school environment. It is assumed that conflicts are part of the human condition, therefore, it is no different in the school context. It is argued that, in the school context, conflicts arise for the most varied reasons and mediation can be a strategy to promote the culture of peace, since it promotes practices and reports of experiences and listening, and thus minimizes the negative impacts of conflicting relationships that affect the school context. It is demonstrated that, in order to implement alternatives that can reduce or prevent conflicts in school contexts, pedagogical practices have been developed that promote conflict

---

<sup>1</sup>Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Especialização em Psicologia Jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL.

<sup>2</sup> Professora da Educação Infantil. Licenciatura em Pedagogia das Séries Iniciais e Educação Infantil. Bacharel em Psicologia. E-mail: mila\_pbfontana@outlook.com.

<sup>3</sup> Psicóloga (CRP12/05448) na Polícia Civil de Santa Catarina, Dra. Psicologia (UFSC), Msc. Antropologia social (UFSC), esp. Sistema de justiça: conciliação, mediação e justiça restaurativa (UNSIUL), esp. Panorama interdisciplinar do direito da criança e do adolescente (PUC-PR), esp. Psicologia jurídica (PUC-PR), esp. Direito penal e criminologia (UFPR), esp. Dependências químicas (PUC-PR), esp. Saúde mental, psicopatologia e psicanálise (PUC-PR). E-mail: mairamarchi@gmail.com

resolution. One of the defining characteristics of such experiences is to turn to everyone involved in the conflict, including the community. As pillars of mediation, it is based on respect, participation, dialogue and responsibility, restoring the relationships that were broken and repairing the damage. In school mediation the mediator provides a welcoming, safe and open environment for dialogue to conflicting peers, enhancing respect for differences. It is proposed that, in addition to being possible to mediate in the school environment, actions of this order are fundamental because the school space can be a motivator of social harmony. Conflict mediation is approached as a possibility of intervention with interpersonal interactions in the school environment. It is assumed that conflicts are part of the human condition, therefore, it is no different in the school context. It is argued that, in the school context, conflicts arise for the most varied reasons and mediation can be a strategy to promote the culture of peace, since it promotes practices and reports of experiences and listening, and thus minimizes the negative impacts of conflicting relationships that affect the school context. It is demonstrated that, in order to implement alternatives that can reduce or prevent conflicts in school contexts, pedagogical practices have been developed that promote conflict resolution. One of the defining characteristics of such experiences is to turn to everyone involved in the conflict, including the community. As pillars of mediation, it is based on respect, participation, dialogue and responsibility, restoring the relationships that were broken and repairing the damage. In school mediation the mediator provides a welcoming, safe and open environment for dialogue to conflicting peers, enhancing respect for differences. It is proposed that, in addition to being possible to mediate in the school environment, actions of this order are fundamental because the school space can be a motivator of social harmony

**Keywords:** Mediation. Conflicts. School.

## 1 Introdução

Em muitas escolas tem-se a preocupação em relação aos conflitos que acontecem em sala de aula e fora dela, e, em muitas situações por motivos aparentemente sem importância.

É necessário compreender as especificidades dos conflitos em cada escola, em cada turma de alunos e em cada aluno, pois pode haver diferentes aspectos que influenciam no comportamento das crianças e adolescentes, como psicológicos, neurológicos, familiares, culturais, históricos, políticos, econômicos e outros. O que motiva o conflito não é apenas o que é expresso, aquilo que há de mais objetivo e supostamente simples. Há motivações mais intrínsecas, essenciais, que só aparecem com um atendimento adequado dos conflitos.

Isto é especialmente importante quando o conflito se dá entre partes que possuíam/possuem/possuirão contato, o que é o mais comum no ambiente escolar. Desta maneira, a escola não pode ficar inerte ao que acontece em sua comunidade escolar. Nesta direção, a escola (não) age preventivamente e também, conforme suas respostas frente ao conflito, pode prejudicar o próprio conflito ou transformá-lo positivamente.

Assim, o presente artigo tem o intuito de mostrar que através da mediação de conflitos por meio da Mediação Escolar surge uma nova alternativa de intervenção frente às situações de violência enfrentadas no ambiente escolar, bem como a restauração destes conflitos.

A violência e a cultura de conflitos vêm sendo questões importantes a serem tratadas na sociedade atual, o que preocupa muitos profissionais que atuam nos diversos âmbitos sociais. A escola tem sido palco constante da vivência desses conflitos, pois é o ambiente onde existem diferentes opiniões e culturas. Mas, é nela também que existe, ou deveria existir, um espaço de comunicação que possibilite experiências que incentivem a resolução de conflitos por meio do respeito às diversidades e autonomia, construindo um ambiente à favorável a convivência da paz.

A mediação surge como instrumento que favorece a resolução de situações controversas, e possibilita mudanças na forma de pensar o problema e como resolvê-lo. A mediação é um meio que se favorece da cooperação e do diálogo, possibilitando uma experiência prática dentro do ambiente escolar, já que a escola é local de inúmeros conflitos. Através da mediação a escola pode refletir e avaliar a maneira como resolve seus conflitos, bem como visualizar o conflito de uma maneira mais positiva e transformadora.

O maior desafio para a sociedade como um todo, principalmente no ambiente escolar, é possibilitar a criticidade e o comprometimento com a justiça, o respeito e a garantia de direitos humanos. Dessa forma, a instituição escolar é um espaço privilegiado, pois existe a possibilidade prática de que as pessoas busquem um mundo que respeite as diversidades.

Assim, o objetivo principal deste trabalho é compreender a prática da Mediação de Conflitos como intervenção junto às interações interpessoais no ambiente escolar. Sendo que também deseja verificar que a Mediação de Conflitos possibilita práticas e relatos de experiências e de escuta no ambiente escolar, identificar que a Mediação de Conflitos minimiza os impactos negativos das relações conflituosas que acometem o contexto escolar, bem como que a Mediação de Conflitos pode desenvolver habilidades para a solução de problemas.

Para tanto, este estudo desenvolveu-se por meio de pesquisa bibliográfica, sendo consultados livros, dissertações e artigos publicados de forma não sistemática. A abordagem é qualitativa, pois se busca discutir que a Mediação de Conflitos é uma possibilidade de prevenção de conflitos no ambiente escolar.

Este estudo apresenta três desdobramentos. No primeiro momento, apresenta-se alguns conceitos de mediação e de conflito. No segundo momento, estuda-se a mediação

como processo de construção nas relações interpessoais, os objetivos da mediação, bem como do papel do mediador e suas funções na mediação. Já num terceiro momento, trata-se da mediação e dos conflitos dentro da escola e a possibilidade de estabelecer uma educação com base na resolução pacífica de conflitos através da mediação.

## **2 Aspectos conceituais: Mediação e Conflito**

A sociedade é formada por pessoas de diversas culturas, gêneros e opiniões. Quando estas pessoas se encontram em um determinado ambiente formando grupos essas diferenças se tornam mais evidenciadas, o que naturalmente pode gerar ou não um conflito.

Quando ocorrem nas instituições, os conflitos podem trazer um caráter saudável, caso traga uma discussão crítica e solidária entre os pares. Já na escola, que é uma das bases da sociedade ocidental contemporânea e da relação social neste espaço e tempo históricos, há um desafio maior, pois possui grupos com objetivos diferentes: o corpo docente de educar e o corpo discente de aprender.

Além disso, no ambiente escolar se relacionam diariamente várias gerações, em que foram e estão sendo formadas por diferentes tipos de educação, de políticas que mudam os currículos e maneiras de administração das escolas, remodelando todos os aspectos da estrutura social e acadêmica das escolas. Este pode ser um dos fatores que tornam a escola um local propício para conflitos entre as gerações, expressando inclusive conflitos políticos, haja vista que a educação é um local político, no sentido verdadeiro da palavra.

O conflito faz parte do ser humano e pode ser sobre si mesmo ou em relação aos outros. Os conflitos não necessariamente se caracterizam por brigas ou violências, mesmo que essa ideia seja enaltecida. Então, pode-se afirmar que conflitos se definem por situações nas quais as pessoas ou os grupos sociais, desejam metas diferentes, com valores e interesses divergentes. Isto é, conflitos são aquelas situações em que a incompatibilidade esteja presente, seja no âmbito pessoal ou coletivo.

Conforme Fernández (1998 apud POSSATO et al.), o conflito é uma situação que acontece quando duas ou mais pessoas confrontam seus interesses. Logo, ele não é necessariamente negativo. Chrispino (2007, p.15 apud SOUSA, 2014, p.10), na mesma direção, destaca que “Conflito é toda a opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito”. Percebe-se que o autor destaca, além do conflito não ser necessariamente negativo, que o conflito é inevitável nas relações.

Para Jares (2002 apud SOUSA, p. 12), na mesma direção de que o conflito é inerente à relação, o conflito é um

“Fenômeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos, e está relacionado tanto com questões estruturais como com as mais pessoais. O conflito é um fenômeno dinâmico, dialético, é um processo social que percorre determinado itinerário com subidas e descidas de intensidade, com os seus modos de inflexão.” (acentuação original do autor)

Dessa forma, é preciso entender o conflito como sendo um processo natural, que é inerente ao desenvolvimento de cada pessoa e de cada relação, e por isso, pode possibilitar novos caminhos, inúmeras opções de agir e de ensinar e aprender.

Resolver o conflito é uma estratégia para não consolidar a atitude violenta, tendo o diálogo e a compreensão como fundamentos. Sendo que todo conflito surge quando pessoas têm suas ideias ou ações confrontadas, é nesse ponto que a mediação deve acontecer para que a situação não mantenha ou leve à violência.

Ao terem oportunidade para conversar sobre o conflito, as pessoas envolvidas podem responsabilizar-se pelas suas atitudes e compreender as atitudes do outro. Com o processo de mediação abriria espaço para o crescimento pessoal e social de ambas as partes, pois através do diálogo cada um poderia compreender quais atitudes e emoções levaram a iniciar o conflito ou mesmo responder a ele de uma maneira que distanciou as partes. Então, as partes conseguiriam extinguir o conflito e, especialmente, melhorarem suas habilidades de convívio social.

De acordo com Péres (2017 apud DELFINO, 2017, p. 4),

Mediação é o meio pelo qual as partes têm a oportunidade de resolver o próprio conflito, sob a atuação de terceira pessoa (mediador) que, estimulando o diálogo, os incentivará a identificar as necessidades respectivas, sob diferentes prismas para que, depois de levantarem possíveis alternativas de solução (mediante exercício da escuta ativa e empatia), reúnam condições para lapidarem, por si próprias, aquela reputada mais adequada. Tão mais eficiente será a atuação do mediador quanto menor for a interferência de sua intermediação, a qual deve ser gradativamente reduzida à medida em que as partes logrem restabelecer a comunicação.

A mediação é um processo no qual as partes envolvidas têm a possibilidade de resolverem seu conflito sem que haja um ganhador e um perdedor, mas um consenso que beneficie ambas as partes e o mais importante possibilita a restauração da relação interpessoal. Nesse processo é possível ampliar a autonomia das partes na resolução dos conflitos, ou seja, através do diálogo e respeito cada parte tem a oportunidade de colocar seu ponto de vista, seus objetivos e suas frustrações sobre o ocorrido, construindo uma relação de reciprocidade, já que cada uma delas poderá ouvir e falar.

Para Neto (2007, p. 85 apud SEBBEN 2016, p. 25), mediar diz respeito a “atender a pessoas e não a casos”, o que podemos entender como o “reconhecimento da plenitude do cidadão como objeto de deveres e direitos, que por si só poderá melhor administrar, transformar ou resolver seus próprios conflitos”.

Numa outra conceituação de mediação, encontra-se que 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 apud POSSATO et al. 2016, p. 359).

É possível verificar que estes autores escrevem que a mediação é um processo em que o mediador é apenas uma pessoa que irá fazer o diálogo funcionar de maneira tranquila, não impedindo ou interferindo nas decisões das partes envolvidas. Isso dá as partes maior autonomia e responsabilidade pelas suas escolhas e ações, chegando a um consenso satisfatório para ambos.

Warat (2001, p.80 apud SEBBEN, 2016, p. 25) vem de encontro ao exposto anteriormente compreendendo a mediação como:

[...] uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim, a sua resolução pelas próprias partes, que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas. O mediador exerce a função de ajudar as partes a construir simbolicamente a relação conflituosa.

Podemos dizer então, que conflito é um fenômeno em que as pessoas divergem em algum aspecto que causa um desentendimento, e que, a mediação é uma reunião em que o mediador proporciona às partes envolvidas a possibilidade de restabelecer o diálogo entre si, permitindo a solução de conflitos do dia-a-dia por meio do diálogo e da compreensão.

O ambiente escolar irá utilizar-se desse processo de mediação para construir soluções com base nas necessidades das pessoas que se encontram em um conflito e não conseguem sozinhas tomar decisões por meio de uma conversa respeitável, proporcionando a construção de indivíduos autônomos e responsáveis.

### **3 O papel do mediador na mediação de conflitos no ambiente escolar**

O mediador no ambiente escolar possui um papel fundamental, visto que ele pode intervir nos conflitos escolares. Por meio da mediação, os relacionamentos são vistos em sua

complexidade de acordo com as características do ser humano, pois sua prática possibilita que as partes envolvidas tomem decisões em conjunto, o que promove relações sociais baseadas no respeito. Isto é, na mediação é possível destacar aspectos singulares de cada sujeito, como se comunicam e como se expressam emocionalmente frente às situações de conflito.

Portanto, para legitimar a diversidade e respeitar a transdisciplinaridade, cabe ao mediador descrever os acontecimentos, evitando a prática comum de conceituá-los: “Ele agiu assim...”, em vez de “Ele é assim...” É acolhendo a diversidade e a transversalidade que a mediação adquire o status de representante dos princípios que regem os direitos humanos, e o mediador, o de agente de transformação social, no sentido da cultura da paz. (MUSZKAT, 2008, p. 16-17)

É importante a formação e seleção de jovens, podendo ser os próprios alunos, os quais, depois de realizado uma formação em mediação, poderão ajudar os seus pares a conseguirem resolver seus conflitos sem precisar utilizar de violência verbal ou física. Estes mediadores terão como papel ajudar quem estiver em conflito a restabelecer o diálogo, encontrando uma solução consensual onde cada parte receberá sua parcela de responsabilidade.

Costa e Matos (2007 apud SOUSA, 2014), propõem a mediação de pares como estratégia na resolução de conflitos escolares. Ou seja, implicaria em programas de mediação de pares no treinamento de interlocutores neutros para ajudar nos conflitos de relacionamentos interpessoais. A formação teria como objetivos principais a escuta ativa, a formulação e reformulação de perguntas, o desempenho de papéis e a devolutiva, focando na dinâmica das relações interpessoais.

Tendo os alunos como mediadores e colaborando com seus pares, poderiam apoiar-se na tentativa de descobrir quais motivos levaram ao conflito, de modo a encontrar uma estratégia consensual para a resolução da situação problema, aprendendo a lidar com situações equivalentes no futuro.

Nesse processo, o papel de um mediador proporciona a construção de uma discussão, onde todos os envolvidos poderão juntos refletir de forma crítica sobre as possibilidades de soluções. O mediador, entretanto, precisa ser imparcial para ajudar as partes envolvidas a elaborarem suas próprias soluções para a situação problema apresentada. No entanto, o mediador é o responsável em garantir um espaço para o conflito ser reelaborado, reformulado e repensado de maneira construtiva, sem dar as respostas ou fornecer soluções. (ZAMPA, 2009 apud POSSATO et al., 2016).

Nesse sentido, para ser um bom mediador, Souza (2015, p. 135 apud PRUSOKOWSKI, 2018, p. 26) apresenta as seguintes características:

a) capacidade de escuta; b) atenção aos detalhes no comportamento das partes; c) flexibilidade e criatividade; d) paciência; e) visão (capacidade de aprofundar os níveis latentes ao conflito)<sup>104</sup>; f) empatia e capacidade de não julgamento; g) confiabilidade/ credibilidade. Eu acrescentaria ainda: pró-atividade e compromisso com a solução pacífica do conflito.

É papel do mediador começar o diálogo com os envolvidos com intuito de cooperação, trazendo a reflexão sobre suas ações e comportamentos, impedindo a agressividade entre ambos e demais envolvidos da escola. O mediador precisa esclarecer seu papel e quais metodologias serão utilizadas no processo de mediação, pois não deve ser visto como alguém que irá aconselhar, e sim, demonstrar confiança aos docentes, discentes e pais.

A função de mediador no contexto escolar exige uma postura de referência e de segurança da metodologia utilizada.

“[...] A mediação tem por finalidade fornecer ao mediador a possibilidade de rever seus padrões de conduta, oferecendo-lhe novas ferramentas que, regidas pela lógica do pacto e pela revalorização da pessoa humana, sirvam para *administrar as diferenças que existem entre os seres humanos, instalando o diálogo onde ele não existe*. E essa é, justamente, a qualidade *transformativa* da mediação.” (MUSZKAT, 2008, p. 62)

Estar neutro durante a mediação poderá ser difícil para o mediador, já que se envolverá como sujeito com suas crenças, valores e individualidade. Ele precisa ser neutro na forma como conduzirá as falas durante o processo de mediação, isto porque a ele interessa solucionar o conflito e não descobrir quem tem razão.

Nesse sentido,

[...] o que se pode esperar do mediador é que aprenda a ter consciência de suas reações, de seus envolvimento, e utilize suas percepções de forma *ética* a serviço da participação mútua das partes: ou seja, que ele, apesar de sua incapacidade de manter-se neutro, consiga agir com imparcialidade [...]. (MUSZKAT, 2008, p 56-57)

Com isso, a postura ética é uma das características fundamentais do mediador, pois é necessário que as partes em conflito tenham confiança no mediador e possam respeitá-lo. Dialogando, o mediador consegue desenvolver seu papel de promover a paz e a harmonia no ambiente escolar, através da compreensão das diferentes individualidades.

Portanto, quando o educador procura desenvolver trabalhos com o envolvimento de todos os educandos e proporciona a cooperação entre os pares, o processo de mediação acontece de forma tranquila. Isso porque, mediar é uma maneira que o educador pode conduzir o educando para a prática de compreender a situação antes de tomar qualquer atitude frente ao conflito que estiver enfrentando.

Piaget (1973, p. 314 apud BORSCHIED, 2017, p.3) já elucidava que “[...] todo homem é um ser essencialmente social, impossível, portanto, de ser pensado fora do contexto



da sociedade em que nasce e vive”, e complementa dizendo que, “[...] o ser social, é aquele que consegue relacionar-se com seus semelhantes de forma equilibrada.” (PIAGET, 1973, p. 316 apud BORSCHIED, 2017, p. 3)

Isso nos faz compreender que é necessário ter um equilíbrio, em que a necessidade de ter interlocutores habilidosos para conduzir o cumprimento das regras sociais seja também de maneira equilibrada. Essa estratégia contribui para a formação de pessoas conscientes, autônomas e responsáveis pelo cuidado da mediação dos conflitos conforme vão surgindo no ambiente escolar.

Nesse sentido, o educador pode de forma criativa encontrar novas possibilidades de solucionar ou diminuir os conflitos, tendo os próprios educandos como fiscalizadores do contexto escolar, promovendo uma cultura da paz.

#### **4 Mediação como processo de construção das relações interpessoais e de uma cultura da paz no ambiente escolar**

A escola é um ambiente em que diariamente se relacionam pessoas com diversas características inerentes ao ser humano. Com as diversas personalidades, religiões, culturas, classes, gêneros e etnias surgem divergências de aspectos variados. Nesse sentido, é fundamental haver uma administração que sobreponha o respeito e a paz na intervenção dos problemas para que estes não interfiram no processo de ensino-aprendizagem.

De acordo com Costa & Matos (2007 apud SOUSA, 2014) as relações entre as pessoas são consideráveis e significativas nas nossas vidas. A vida consiste em nos relacionarmos com o outro a todo o momento, então, é necessário haver respeito nas relações que estabelecemos em todos os contextos dos quais fazemos parte, já que as inter-relações com outras pessoas são parte intrínseca da nossa vida.

Ao nos relacionarmos, mesmo que surjam conflitos que tomam caminhos indesejados, estes podem trazer aspectos positivos; logo, são oportunidades para aprender e crescer individual e coletivamente. E, quando são compreendidos, elaborados e solucionados, possibilitam mais qualidade nas relações pessoais e sociais. Portanto, os conflitos que surgem na escola, quando bem gerenciados, devem ser vistos como ponte para fortalecer os vínculos sociais.

De acordo com Chrispino (2007 apud SOUSA, 2014), os conflitos são frequentes nas escolas, porque é um ambiente que possui diferentes vivências de expectativas, valores, culturas e hábitos. As escolas estão propícias aos conflitos diariamente. O que é importante

nesse contexto será o modo como os conflitos serão enfrentados, geridos e solucionados, com mais ou menos respeito e empatia, e, ou violência.

No entanto, o processo de mediação não possui uma fórmula pronta, sendo fundamental que cada escola construa o seu jeito de resolver os conflitos observando sua demanda. Mas, alguns autores disponibilizam os passos para realização desse processo, o que poderá auxiliar a escola na construção de sua própria prática de resolução de conflitos.<sup>4</sup>

MUSZKAT (2008) traz a importância de desconstruir os fatos, descrevendo as práticas e criando possibilidades de acolhimento das diferenças.

Nesse sentido, podemos observar que o processo de mediação apresenta alguns objetivos que são percebidos de acordo com sua conceituação. Um deles é a solução dos problemas, onde a participação ativa das partes por meio do diálogo viabiliza a responsabilidade de ambas para a solução, e, o outro seria a prevenção dos conflitos, onde o diálogo seria uma das ferramentas utilizadas nas situações conflituosas que por ventura surgir. Vemos a inclusão social como outro objetivo já que conscientiza sobre os direitos do ser humano e o acesso à justiça, e não menos importante o objetivo de manter a paz social.

Além desses, podemos verificar que a mediação escolar,

Têm como objetivos principais os seguintes pontos:

- a) ajudar na segurança da comunidade escolar, pois têm estratégias que constroem relacionamentos e capacitam todos da escola para assumirem a responsabilidade pelo bem-estar dos seus membros;
- b) desenvolver competências nas pessoas, pois aumentam habilidades pró- sociais daqueles que prejudicaram outros, ajudando no fortalecimento da personalidade de cada um;
- c) ajudar na tomada de decisões conjuntas;
- d) trabalhar valores humanos essenciais, tais como: participação, respeito, responsabilidade, honestidade, humildade, interconexão, empoderamento e solidariedade, como veremos adiante;
- e) restaurar aquela relação afetada pelo conflito, se possível com a reparação do dano causado à vítima;
- f) desejam partilhar dificuldades, aprender uns com os outros e trabalhar em conjunto;
- g) responsabilização: as práticas restaurativas permitem que os infratores prestem contas àqueles a quem prejudicaram, habilitando-os a repararem, na medida do possível, os danos causados. (NUNES, 2018, p. 39-40)

A escola, nesse sentido, é um ambiente possível de promover estratégias que ensejam o fortalecimento das relações entre pares, evitando o quanto for possível as ações

---

<sup>4</sup> NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Guia prático para educadores: diálogos e práticas restaurativas nas escolas**. Governo do Estado de São Paulo – Secretaria da Educação, São Paulo, 2018, p. 62-66.

LEITÃO, C. **Elaborando um projeto local para enfrentar a violência na escola**. In: ASSIS, SG., CONSTANTINO, P., and AVANCI, JQ., orgs. *Impactos da violência na escola: um diálogo com professores* [online]. Rio de Janeiro: Ministério da Educação/ Editora FIOCRUZ, 2010, pp. 235-260. ISBN 978-85-7541-330-2. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.

punitivas e estabelecendo mais práticas consensuais e restaurativas na intervenção dos conflitos.

Tomás (2010, p.36 apud BORSCHIED et al., 2017, p. 5), identifica que:

[...] as vantagens deste processo traduzem-se na aquisição de conhecimentos das técnicas de resolução de conflitos, na aprendizagem de avaliação de situações conflituosas, na identificação das causas do conflito, e no desenvolvimento de várias qualidades pessoais, nomeadamente a capacidade de ouvir e de comunicar, o distanciamento, a paciência e a criatividade.

Sendo que a mediação tem como objetivo fundamental atenuar as relações interpessoais, seu objeto nada mais é que o comportamento humano. Isso porque a mediação promove a satisfação das pessoas implicadas no conflito e principalmente o restabelecimento da harmonia dos relacionamentos.

Chripino (2007, p. 67-68 apud SOUSA, 2014, p. 67-68), acrescenta que

Uma mediação constitui um espaço privilegiado para se conhecer o outro, para abordar as situações que surgem dia a dia, os pequenos e grandes conflitos, de uma forma mais holística, global, nas várias vertentes e dimensões e poder atuar de forma mais responsável, pois a mediação induz atitudes de tolerância, responsabilidade e iniciativa individual que podem contribuir para uma nova ordem social.

A mediação provoca no ser humano atitudes de tolerância e responsabilidade, já que o faz ter empatia pelo outro e analisar seu comportamento. Costa & Matos (2007 apud SOUSA, 2014) ressaltam que existem nesse processo diferentes relações, identidades e padrões culturais. Na interação relacional com o (s) outro (s) é exigido de cada ser humano uma quantidade de tempo considerável e significativa. Ou seja, nossa qualidade de vida é intrínseca a qualidade das relações que estabelecemos nos diversos contextos aos quais pertencemos, como família, escola, e outros grupos sociais. Isso acontece por vivermos nos relacionando com outros indivíduos diariamente.

Nesse contexto, a mediação de conflitos é capaz de reforçar a sociabilidade na sala de aula e em toda escola, onde os jovens possam ter parte do poder de resolução dos conflitos, bem como uma corresponsabilidade pela cultura da paz na escola.

Para a formação integral dos alunos as competências sociais e relacionais são fundamentais, pois essas contribuem para a aquisição de conhecimentos e habilidades, como também para atitudes de aprendizagens que permitam autonomia e responsabilidade na resolução dos conflitos de maneira positiva e pacífica. A escola pode então, transformar os conflitos, promovendo uma oportunidade de mudar e crescer através da educação e da formação pessoal.

Sales e Alencar (2004, p. 3, SILVA, 2018, p. 21-22) fomentam que a mediação possui um importante papel no processo educativo, sendo que

A mediação praticada nas escolas possibilita a todos os seus atores uma educação em valores. Ela desenvolve entre as partes a tolerância, o respeito às diferenças, a solidariedade, colaborando ainda para o surgimento da igualdade, da justiça, do desenvolvimento humano e contribui para a construção de uma democracia mais participativa.

As pessoas não nascem sendo tolerantes, solidárias e respeitosas, elas necessitam ser educadas para agirem assim. A mediação, por suas características de diálogo pacífico, escuta ativa, respeito ao próximo e solidariedade, possibilita que as partes envolvidas no conflito, em especial as crianças e os adolescentes que ainda estão em fase de formação, sejam educadas nesses valores e cresçam praticando-os.

A mediação escolar favorece valores que muitas vezes são esquecidos pela comunidade escolar dando ênfase apenas na parte pedagógica. Pelas suas características, a mediação escolar promove aos alunos a formação nos valores importantes para as relações com outros indivíduos, não apenas na escola, mas em sociedade.

Sousa e Silva (2006, p. 2 apud SILVA, 2018, p. 22), concordam que

A mediação de conflitos na escola pretende contribuir para a convivência mais saudável, construção da cidadania e enfrentamento da violência, já que são os próprios envolvidos no conflito que tentam buscar meios de superá-lo, prática que ao longo do tempo, possibilita a criação da cultura da paz nas escolas.

Espera-se que o processo de mediação de conflitos possa viabilizar o diálogo construtivo e a negociação de tomada de decisões, visando relações interpessoais confortáveis na convivência escolar. Assim, essa proposta apresenta-se à escola como uma alternativa democrática para prevenir situações em torno dos diversos tipos de violência.

É possível verificar que a mediação traz inúmeras vantagens para o ambiente escolar. Primeiro, para os alunos que participam da mediação escolar, pois melhoram sua consciência individual e social, desenvolvendo a comunicação, a escuta, a empatia, a capacidade de analisar e elucidar os próprios conflitos, compreendendo melhor as situações e desafios que surgem ao longo da vida.

E, segundo para os professores, que por sua vez, se concentram nas atividades relacionadas ao ensino, melhorando sua capacidade de compreensão de comunicação e de resolver as situações relacionadas ao ambiente escolar.

Já para os pais, a mediação escolar oferece a participação mais ativa nas questões relacionadas aos seus filhos, principalmente situações de conflitos. Acabam por apreender esta cultura de diálogo e de responsabilidade social levando o processo de mediação para o seu dia a dia. Com isso, a escola se beneficia com a mudança das relações e comportamentos frente aos conflitos escolares.

Diversos autores (Boqué, 2004; Chrispino, 2007; Johnson & Johnson, 1996; Martínez Zampa, 2005; Smith, Daunic, Miller & Robison, 2002 apud CUNHA e MONTEIRO, 2016, p. 119) expressam que há inúmeras vantagens por meio da mediação do conflito no ambiente escolar. São elas:

- Desenvolve na escola um ambiente tranquilo e produtivo;
- Ajuda ao reconhecimento e valorização dos sentimentos, valores, interesses e necessidades próprias do outro;
- Aumenta o desenvolvimento de atitudes cooperativas na gestão do conflito;
- Favorece a auto-regulação através da procura de soluções autônomas e negociadas;
- Reduz o número de sanções e expulsões;
- Diminui o número de conflitos e, por conseguinte, o tempo dedicado à sua resolução;
- Contribui para o desenvolvimento de atitudes de interesse e respeito pelo outro e para melhorar as relações interpessoais.

Dessa forma a escola, ao promover a mediação como estratégia de gestão de conflitos, aceita a existência de conflitos e abre um leque de possíveis ferramentas de resolução dos mesmos. Esse comprometimento leva a uma escola segura que promove o respeito e a tolerância para com o outro fortalecendo as relações. É também no ambiente escolar que o ser humano vivencia a socialização e o compartilhamento de ideias, emoções, culturas e sua individualidade, formando novos relacionamentos. Para o ser humano é importante sentir que pertence a um grupo social, no qual sensibilizem-se para a construção de uma prática mediadora que promova a paz.

Beleza (2011 apud SILVA, 2018), parece compreender desta maneira, ao propor que a mediação no ambiente escolar se trata de uma ação socioeducativa fundamental, pois colabora no processo de formação de cidadãos(ãs) conscientes do contexto em que vivem, já que a reflexão produzida no processo de mediação do conflito provoca o pensar sobre a situação conflituosa e em todas as formas de violências manifestadas por ela.

Battaglia (2003 apud SALES e ALENCAR, 2004, p. 92), por sua vez, ressalta que,

Considerando a escola como instituição que objetiva a educação cultural e social do homem, a mediação escolar se coloca como um convite à aprendizagem e ao aperfeiçoamento da habilidade de cada um na negociação e na resolução de conflito, baseada no modelo ‘ganha-ganha’, onde todas as partes envolvidas na questão saem vitoriosas e são contempladas nas resoluções tomadas.

Se a escola é um ambiente que valoriza os sentimentos de cada um, acolhe e trabalha as emoções, abre-se espaço para boas ideias e bons propósitos, com confiança em um futuro melhor. Tendo uma equipe educadora confiante e sempre disposta a buscar resultados positivos a transformação pode acontecer.

Além disso, a mediação favorece a autoestima através de suas técnicas, já que as pessoas são legitimadas, independente de suas características, suas facilidades ou dificuldades, ou seja, de acordo com sua individualidade. Nesse processo aprende-se que todos são responsáveis por suas ações, o que leva a ter que responder por elas, que são protagonistas nas resoluções das dificuldades e nas disputas que surgem e que merecem respeito não importando suas possibilidades e jeitos de viver.

Então, se a mediação escolar possibilita melhorar a comunicação, o clima escolar, a formação integral do aluno e as relações interpessoais, ela promove a construção de uma educação para a paz e de uma ideologia que melhore as relações familiares e sociais, alicerçando uma sociedade baseada no bem-estar comum.

## **6 Considerações Finais**

A sociedade é formada por indivíduos em diferentes contextos sociais e políticos, por isso é imprescindível o ser humano possuir a capacidade de ser flexível em suas ações e de responder as diversas situações prevalecendo o respeito e a paz.

Numa instituição escolar deve-se partilhar e construir objetivos comuns e interesses coletivos imperando relações transparentes e construtivas. Para tanto, parte-se da compreensão de que a educação e as ações pedagógicas se fazem nas relações, nos atos de ensinar e de aprender, nos quais se fortalecem o diálogo e o respeito ao outro.

A escola tem papel fundamental de assumir, junto com a família, e toda a sociedade civil organizada e não organizada, além do Estado, a formação de indivíduos para a convivência, para os relacionamentos, e para a paz, considerando que conviver é uma necessidade do ser humano e do processo de desenvolvimento nos diversos aspectos da vida.

É necessário existir um preparo de toda comunidade escolar para que sejam pacificadores e multiplicadores da cultura da paz, e que sintam-se pertencentes desse processo, já que o sentimento de pertencimento é a chave para a sensibilizar os envolvidos. Quando alguém sente que faz parte de um espaço e tempo, sendo aceito e respeitado independente de suas crenças, é capaz de dar mais de si para o outro e de receber mais do outro.

No contexto educacional atual, todos os envolvidos no processo precisam compreender que há a necessidade de construir novas habilidades e competências comunicativas capazes de ampliar o diálogo e melhorar as relações interpessoais. É fundamental investir em práticas que tragam como resultados o comprometimento, a

cooperação, a responsabilidade e o respeito, pois validam sentimentos e favorecem a construção de relações e conflitos construtivos.

Neste artigo procurou-se apresentar uma alternativa para a escola através da mediação de conflitos. Uma nova maneira de encarar a prevenção e a resolução de conflitos está neste modelo que é a mediação escolar, onde proporciona um espaço de escuta dos atores envolvidos e restaura e consolida relações que foram rompidas por algum conflito.

Ou seja,

“[...] Uma mediação constitui um espaço privilegiado para se conhecer o outro, para abordar as situações que surgem dia a dia, os pequenos e grandes conflitos, de uma forma mais holística, global, nas várias vertentes e dimensões e poder atuar de forma mais responsável, pois a mediação induz atitudes de tolerância, responsabilidade e iniciativa individual que podem contribuir para uma nova ordem social.” (CHRISPINO, 2007 apud SOUSA, 2014, p. 67-68)

Percebe-se a importância da mediação de conflitos no ambiente escolar, já que as medidas tradicionais de resolver um conflito não resolvem o problema de fato. Isto significa dizer que a escola precisa pensar e repensar sua prática educacional compreendendo as diferentes situações de maneira que promova o desenvolvimento psicossocial do indivíduo.

A partir do momento que a escola muda sua postura, a compreensão da realidade também se transforma, desafiando os alunos a pensarem seus próprios conflitos e dificuldades de maneira diferente. Nesse sentido, a mediação como estratégia de resolver os conflitos no ambiente escolar pode ser um mecanismo de mudança social e de formação cidadã.

A mediação promove a discussão dos conflitos através de uma perspectiva que traz a responsabilidade para as partes, oferecendo aos envolvidos a possibilidade de solucionar o problema e ambas as partes cumprirem o que fora estabelecido pelas mesmas.

A mediação possibilita o diálogo entre os pares, desenvolvendo a cooperação e o respeito, sendo as divergências resolvidas conforme a realidade de cada um. É uma possibilidade de reflexão conjunta entre todos da comunidade escolar, em que dá voz aos protagonistas envolvidos e valoriza seus sentimentos, mostrando que há maneiras diferentes para um conflito ser resolvido.

Desta forma, a mediação constitui-se alternativa e inovadora para resolver os conflitos na escola, em que todos os agentes/atores da comunidade possam produzir a uma nova cultura baseada na comunicação, na negociação, na responsabilidade e na solidariedade entre todos.

Diante deste trabalho percebe-se a importância do tema abordado para os profissionais, principalmente, da psicologia e da educação, proporcionando a produção de

conhecimento relevante. Sugere-se, então, mais estudos acerca do tema, como por exemplo, quais estratégias a educação possui para resolver conflitos no ambiente escolar, qual a importância da família em situações de conflitos, qual papel possui a equipe técnica (psicólogo, orientador educacional, e outros) na resolução de conflitos, e outros.

A mediação escolar é uma ferramenta capaz de contribuir de forma a melhorar o clima no ambiente escolar, mas muitas escolas optam por outros recursos mais fáceis e menos eficientes, pois veem como objetivo principal ensinar apenas conteúdos e dar conta do calendário letivo. Seria um avanço em muitos sentidos para melhorar a convivência escolar se houvesse a capacitação de alunos como mediadores, já que o futuro depende da quem formamos hoje em nossas escolas e casas.

Por fim, é fundamental ampliar a área de pesquisa, bem como a reflexão e discussão sobre o tema exposto, pois a psicologia tem em sua prática o homem como seu objeto de estudo, e este, é uma fonte abundante de informação respeitando a sua individualidade.

## **Referências**



BORSCHIED, Aline Spies; HEMMING, Ana Luisa Kolling; BERGMANN, Evelyn; THOMÉ, Franciele; STEIN, Deise Josene. **Mediação de conflitos na escola: uma prática além do visível**. Centro Universitário FAI, 2017. Disponível em <[https://eventos.uceff.edu.br/eventosfai\\_dados/artigos/semic2017/700.pdf](https://eventos.uceff.edu.br/eventosfai_dados/artigos/semic2017/700.pdf)> Acesso em: 15 out. 2019.

CUNHA, Pedro Fernando Santos Silva da; MONTEIRO, Ana Paula dos Santos. **Uma reflexão sobre a mediação escolar**. Ciências & Cognição, vol. 21, 2016. Disponível em <<http://www.cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/view/1102>> Acesso em: 20 ago. 2019.

DELFINO, Priscila Liberato. **Mediação: a efetividade da mediação como instrumento de resolução de conflitos, à luz do código de processo civil – lei n. 13.105/2015 e da lei da mediação – lei n. 13.140/2015**. Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Florianópolis, 2017.

INSTITUTO MUNDO MELHOR. **Por um Mundo melhor - A Educação para a Paz como caminho da infância**. Universidade Estadual de Ponta Grossa - NEP-UEPG/PR, 2013.

LEITÃO, C. Elaborando um projeto local para enfrentar a violência na escola. In: ASSIS, SG., CONSTANTINO, P., and AVANCI, JQ., orgs. Impactos da violência na escola: um diálogo com professores [online]. Rio de Janeiro: Ministério da Educação/ Editora FIOCRUZ, 2010, pp. 235-260. ISBN 978-85-7541-330-2. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**. 2 ed. São Paulo: Summus, 2008.

NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Guia prático para educadores: diálogos e práticas restaurativas nas escolas**. Governo do Estado de São Paulo – Secretaria da Educação, São Paulo, 2018.

POSSATO, Beatris Cristina et al. **O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul**. Psicologia Escolar e Educacional, SP. Volume 20, Número 2, Maio/Agosto de 2016.

PRUSOKOWSKI, Thiago da Silva. **As funções de conciliador e mediador no Processo do Trabalho: uma proposta de perfil funcional sob o paradigma da gestão por competência**. Monografia – Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Palhoça, 2008.

SALES, Lília Maria de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. **Mediação de conflitos escolares – uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas**. Pensar, Fortaleza, v. 9, n. 9, p. 89-96, fev. 2004. Disponível em <<https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/751>> Acesso em: 03 jun. 2019.

SEBBEN, Aline Mayara. **Mediação: a efetividade de sua aplicação na resolução de conflitos familiares a partir de sua inserção no ordenamento**. Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL, Florianópolis, 2016.

SILVA, Maria Lúcia Tavares e. **Mediação no ambiente escolar brasileiro.** Faculdade de Ciências Humanas – Centro Universitário CESMAC, Maceió, 2018.

SOUSA, Ramiro Augusto Caeiro da Silva. **Os conflitos entre alunos e professores.** Mestrado – Universidade Aberta, Lisboa, 2014.