ISSN: 2358-8829

A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA VISÃO PSICOLÓGICA NA PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA NO ÂMBITO ESCOLAR

Gleice Souza da Silva [1]
Max Juliano de Queiroz [2]
Lucas Alves do Espírito Santo [3]
Jaciane Gomes da Silva Pedrosa [4]
Zélia Maria Melo de Lima Santos (Orientadora) [5]

INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea, marcada pelos avanços tecnológicos e transformações sociais do século XXI, também enfrenta desafios significativos, dentre os quais se destaca o crescimento da violência em diferentes contextos. Esse fenômeno tem se tornado uma preocupação global, impactando diretamente os aspectos psicológicos, físicos, emocionais e sociais dos indivíduos.

A violência, conforme aponta Caram (1978), configura-se como um fenômeno complexo, multifacetado e presente em diversos domínios da vida humana, exigindo, portanto, uma análise interdisciplinar para sua compreensão. Nesse cenário, o ambiente escolar, enquanto espaço de socialização, torna-se um local propício ao

[1]Mestranda do Curso de Neurociências da Christian Business School (CBS) - EUA, gleice76@gmail.com;

[2]Mestrando do Curso de Neurociências da Christian Business School (CBS) - EUA, maxjuliano166@gmail.com;

[3]Mestre em Educação pela Universidade de Pernambuco (UPE), lucasalves020@hotmail.com;

[4]Mestranda do Curso de Neurociências da Christian Business School (CBS) - EUA, psijacianepedrosa@gmail.com;

[5] Professora orientadora: Doutora pela Universidade Federal de Alagoas - UFAL, Professora dos cursos de Letras e Pedagogia da Faculdade Luso Brasileira – FALUB, Coordenadora do Núcleo de Pós-graduação, Ensino, Pesquisa e Extensão da FALUB/FALUP zeliammelo@hotmail.com.

desenvolvimento de relações interpessoais intensas, podendo, consequentemente, favorecer a ocorrência de conflitos.

Entretanto, o conflito não deve ser compreendido exclusivamente como algo negativo. Segundo Vasconcelos (2015), ele é inerente às relações humanas e, quando bem conduzido, pode gerar mudanças positivas e oportunidades de crescimento. Nesse sentido, a mediação de conflitos surge como uma estratégia eficaz para a promoção do diálogo, da reflexão e da resolução pacífica de divergências.

A Psicologia, enquanto ciência que estuda a subjetividade humana, contribui significativamente para a compreensão dos comportamentos e emoções envolvidos nos conflitos. Dessa forma, sua atuação no contexto escolar torna-se fundamental para a promoção de práticas preventivas da violência.

O presente estudo tem como objetivo analisar a importância da mediação de conflitos, sob uma perspectiva psicológica, como estratégia de prevenção da violência no ambiente escolar. Trata-se de uma pesquisa de natureza bibliográfica, que busca discutir os fundamentos teóricos da Psicologia, da mediação de conflitos e sua aplicabilidade no contexto educacional.

METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, realizada por meio de revisão bibliográfica. Foram utilizados livros, artigos científicos, documentos institucionais e materiais disponíveis em meios eletrônicos relacionados aos temas Psicologia, mediação de conflitos e violência escolar.

A revisão bibliográfica possibilitou a análise crítica das produções existentes, contribuindo para a construção teórica do estudo e para a compreensão das relações entre os conceitos abordados. Conforme Gil (2008), a pesquisa científica se fundamenta na verificabilidade dos fatos, sendo o método o caminho necessário para alcançar o conhecimento.

Nesse sentido, a escolha da revisão de literatura permitiu contextualizar o tema e fundamentar teoricamente a proposta de análise, conforme também apontado por Vergara (1998), ao destacar sua relevância para a consistência científica da investigação.

ISSN: 2358-8829

REFERENCIAL TEÓRICO

A compreensão da mediação de conflitos no contexto escolar exige uma análise fundamentada em diferentes campos do conhecimento, especialmente a Psicologia, a Educação e as Ciências Sociais. A violência, conforme destacado por Caram (1978), constitui um fenômeno complexo, multifatorial e presente em diversas dimensões da vida humana, demandando abordagens interdisciplinares para sua compreensão e enfrentamento.

A mediação de conflitos é um processo voluntário e confidencial em que um terceiro imparcial ajuda os envolvidos a restabelecer o diálogo e encontrar soluções conjuntas para suas divergências.

Na prática, a mediação de conflitos surge como uma estratégia que ajuda a escola a lidar com situações de desentendimento de forma pedagógica, favorecendo escuta, responsabilização e reconstrução de vínculos. Embora a mediação seja muito conhecida no campo jurídico, ela é reconhecida no Brasil como meio de solução de controvérsias, com princípios que valorizam a autonomia das partes e a busca de entendimento (BRASIL, 2015a).

Assim, na visão de Lagastra (2016):

> O conflito é um choque de posições divergentes, ou seja, de intenções, condutas diferentes, que aparecem num momento de mudança na vida de uma ou ambas as partes. E, de forma simplista, pode-se dizer que o conflito é o resultado normal das diferenças humanas e da insatisfação de suas necessidades. (Lagastra, 2016, p.228).

No campo da Psicologia, autores como Bock (2002) enfatizam que o estudo da subjetividade é essencial para compreender os comportamentos humanos, sobretudo aqueles relacionados aos conflitos interpessoais. A subjetividade envolve emoções, crenças, valores e experiências individuais, que influenciam diretamente a forma como os sujeitos percebem e reagem às situações de conflito.

A mediação de conflitos fundamentada na psicologia é um processo em que um terceiro neutro utiliza técnicas de escuta ativa e empatia para ajudar os envolvidos a alcançarem uma solução consensual e humanizada.

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 consequentemente vivências e experiências traumáticas1. Para entendermos essa necessidade de amparo no qual a criança chega até a comunidade escolar é necessária uma escuta, por um mediador, onde será analisada o discurso e a realidade do ambiente familiar e social (Tortoreelli, Carreiro, Araújo, 2010).

A mediação de conflitos, por sua vez, fundamenta-se em princípios como diálogo, escuta ativa, empatia e responsabilização. Segundo Vasconcelos (2015), o conflito não deve ser eliminado, mas compreendido e trabalhado de forma construtiva, possibilitando o fortalecimento das relações sociais. Essa perspectiva rompe com a visão tradicional de que o conflito é necessariamente negativo, passando a compreendê-lo como oportunidade de transformação.

No contexto educacional, teóricos como Piaget (1975) e Vygotsky (1991) contribuem significativamente para a compreensão das relações sociais e do desenvolvimento humano. Piaget destaca a importância da construção ativa do conhecimento, enquanto Vygotsky (1991) enfatiza o papel da interação social no processo de aprendizagem. Dessa forma, o ambiente escolar torna-se espaço privilegiado para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais, como empatia, cooperação e resolução de conflitos.

Ademais, a teoria das necessidades humanas de Maslow (1954) contribui para a compreensão dos comportamentos envolvidos nos conflitos, ao evidenciar que as ações humanas são motivadas por necessidades que vão desde aspectos básicos até a autorrealização. Quando essas necessidades não são atendidas, podem surgir tensões e conflitos.

Assim, a articulação entre Psicologia e mediação de conflitos no contexto escolar possibilita a construção de práticas educativas mais humanizadas, voltadas para a promoção da cultura de paz e para o desenvolvimento integral dos sujeitos.

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 regulagem 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.

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 pode ser compreendida como um procedimento em que as partes participantes contam com o auxílio de uma pessoa com muita 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).

A mediação de conflitos no ambiente escolar, sob o olhar da psicologia, é uma ferramenta de gestão pacífica de impasses que utiliza o diálogo e a escuta ativa para transformar relações adversariais em relações cooperativas.

A criação e manutenção de um clima escolar favorável ao desenvolvimento humano constitui um dos principais desafios das instituições de ensino na contemporaneidade.

É importante salientar que ao lidarmos com conflitos no ambiente escolar precisamos valorizar a participação da comunidade escolar como um todo, pois os saberes individuais podem auxiliar na compreensão do problema, e sua possível solução.

ISSN: 2358-8829

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura permitiu identificar que a violência no ambiente escolar está diretamente relacionada à dificuldade de gestão de conflitos interpessoais. Nesse sentido, emergiram três categorias principais de análise:

Os estudos apontam que o conflito é parte natural das relações sociais, sendo inevitável em contextos de convivência coletiva, como a escola. Entretanto, a forma como esse conflito é conduzido determina se seus efeitos serão construtivos ou destrutivos (Vasconcelos, 2015).

Observa-se que, na ausência de estratégias adequadas, os conflitos tendem a evoluir para manifestações de violência, comprometendo o ambiente escolar e o processo de ensino-aprendizagem.

Os dados analisados evidenciam que a mediação de conflitos constitui uma estratégia eficaz na prevenção da violência escolar. Ao promover o diálogo e a escuta ativa, a mediação contribui para a resolução pacífica dos conflitos, reduzindo comportamentos agressivos.

Além disso, a atuação do mediador favorece o desenvolvimento de habilidades socioemocionais nos alunos, como empatia, autocontrole e responsabilidade. Esses aspectos são fundamentais para a construção de relações interpessoais saudáveis.

A Psicologia oferece subsídios teóricos e práticos para a compreensão dos fatores emocionais e comportamentais envolvidos nos conflitos. A atuação do psicólogo escolar, nesse contexto, é essencial para mediar relações, promover intervenções preventivas e fortalecer o desenvolvimento emocional dos estudantes.

A integração entre Psicologia e mediação de conflitos possibilita a transformação da cultura de violência em cultura de diálogo, promovendo um ambiente escolar mais acolhedor e seguro.

De modo geral, os resultados indicam que a mediação de conflitos, quando associada aos fundamentos da Psicologia, contribui significativamente para a redução da violência escolar e para a promoção de uma convivência mais harmoniosa.

ISSN: 2358-8829

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa evidenciou que a violência no ambiente escolar constitui um desafio significativo, demandando estratégias eficazes de prevenção e intervenção. Nesse contexto, a mediação de conflitos, fundamentada em princípios psicológicos, apresenta-se como uma ferramenta relevante para a promoção de uma cultura de paz.

A partir da análise teórica, foi possível compreender que o conflito, embora inerente às relações humanas, pode ser conduzido de maneira construtiva, favorecendo o crescimento pessoal e coletivo. A mediação, ao promover o diálogo, a empatia e a responsabilização, contribui para a transformação das relações interpessoais e para a redução de comportamentos violentos.

Destaca-se, ainda, a importância da atuação do psicólogo no contexto escolar, não apenas como interventor, mas como agente preventivo, capaz de promover o desenvolvimento socioemocional dos indivíduos.

Por fim, recomenda-se a implementação de programas de mediação de conflitos nas escolas, bem como o fortalecimento de políticas públicas voltadas à promoção da saúde mental e da convivência pacífica. Sugere-se também a realização de estudos empíricos que aprofundem a aplicação prática dessas estratégias, ampliando sua efetividade no contexto educacional.

ISSN: 2358-8829

REFERÊNCIAS

BOCK, A. M. B. **Psicologias: uma introdução ao estudo da Psicologia.** São Paulo: Saraiva, 2002.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 29 jun. 2015.

CARAM, D. **Violência na Sociedade Contemporânea**. Petrópolis: Vozes, 1978.

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

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** São Paulo: Atlas, 2008.

LAGASTRA, V. F. **Conflito, autocomposição e heterocomposição.** In BACELLAR, Roberto Portugal. LAGASTRA, Valéria Ferioli. (coord.). Conciliação e mediação ensino em construção. 1ª ed. 2016. IPAM/ENFAM.

MASLOW, A. H. **Motivation and personality.** New York: Harper & Row, 1954.

MORGADO, C; OLIVEIRA, I. Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. Exedra: **Revista Científica**, 1, Portugal. 2009.

PIAGET, J. **A formação do símbolo na criança.** Rio de Janeiro: LTC, 1975.

TORTORELLI, M.F.P; CARREIRO, L.R.R; ARAÚJO, M.V. 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. 2010.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. Rio de Janeiro: Método, 2015.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 1998.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente.** São Paulo: Martins Fontes, 1991.