



**FACULDADE CALAFIORI**

**ELISLENE RODRIGUES**

**VIOLÊNCIA E FORMAS DE MEDIAÇÃO DE  
CONFLITOS EM ESCOLAS PÚBLICAS DE  
ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO**

**São Sebastião do Paraíso- MG**

**2016**

**ELISLENE RODRIGUES**

**VIOLÊNCIA E FORMAS DE MEDIAÇÃO DE  
CONFLITOS EM NAS ESCOLAS PÚBLICAS DE  
ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO**

Monografia apresentada à Faculdade Calafiori, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Licenciado em Pedagogia.

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Edna Fernandes de Oliveira Pereira

**Linha de pesquisa:** Violência, mediação de conflitos e educação

**São Sebastião do Paraíso- MG**

**2016**

# **VIOLÊNCIA E FORMAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM ESCOLAS PÚBLICAS DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO**

**CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA**

**AVALIAÇÃO: ( ) \_\_\_\_\_**

Professora Orientadora: M<sup>a</sup>. Edna Fernandes de Oliveira  
Pereira

Professor Avaliador da Banca: Me. César Clemente

Professora Avaliadora da Banca: M<sup>a</sup>. Marília de Souza Neves

**SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO – MG  
2016**

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, que foram mediadores do início ao término desta jornada.

Ao meu namorado Moisés, que, diariamente, esteve ao meu lado, indo e voltando, sem medir esforços, a fim de que eu pudesse concluir esta etapa. Em meio a tropeços, desânimos, sempre me apoiou. Sofreu e sorriu a cada novo desafio. Foi âncora na conclusão deste projeto de vida.

Às minhas amigas Dialla, Cátia e Jéssica, que tanto me auxiliaram. Estivemos uma apoiando a outra, para que não desanimássemos no meio do percurso.

À minha orientadora, Professora Mestre Edna de Oliveira Fernandes Pereira, que foi muito paciente comigo e, com seu carinho, foi capaz de lapidar uma ideia, fazendo florescer um trabalho prazeroso, foi a professora a qual me inspirou no decorrer deste curso.

“A mediação é uma negociação facilitada onde um terceiro imparcial auxilia as partes a resolver o conflito ou a planejar uma transação. A mediação é um processo autocompositivo que possui três características fundamentais: voluntariedade, intervenção de um terceiro e sujeitabilidade aos resultados, onde o mediador deve ter neutralidade (diz respeito ao relacionamento e comportamento entre mediador e participantes) e imparcialidade (diz respeito à ausência de tendência ou preferência do mediador a favor de um participante em desfavor do outro).”

(RISKIN, 2001, p. 56).

## RESUMO

A violência está presente na história da humanidade, em todos os meios e classes sociais. Entretanto, o que há poucas décadas tem sido propagado, consideravelmente, na mídia, é sobre a violência escolar, a qual tem se revelado tanto nas relações entre alunos/professores; professores/alunos; alunos/alunos, comunidade escolar/alunos, enfim, causando inúmeros conflitos que podem ser verbais, mas também mais severos, como a agressão física e, até mesmo, a ato extremo, com armas e objetos. Muitas normas, regras, planejamentos, são elaborados pela instituição escolar no intuito de resolver esses problemas. Contudo, esse trabalho pretende destacar a forma de prevenção dessas intempéries. Assim, discutiremos sobre o uso da mediação e da Comunicação Não Violenta (CNV) nas escolas como forma de prevenção da violência nessas instituições. Esse método busca, por meio do diálogo, gerenciar os conflitos antes da violência se instalar. Assim, o tema desta pesquisa contempla a questão da violência nas escolas e a mediação de conflitos, sendo que o objetivo geral é revelar de que maneira se instalam os conflitos na escola e como essa instituição pode atuar como mediadora diante deles. O estudo faz-se justificável, pois, atualmente, tem-se falado, além da qualidade na educação, predominantemente, sobre o tema violência nas unidades escolares. Além de a violência nas escolas ser um fenômeno de extrema importância para a reflexão devido à sua complexidade, constitui um grave problema social. A pesquisa foi realizada por um referencial teórico, por meio de revisão bibliográfica, distribuída em três capítulos. Concluiu-se que a escola necessita de profissionais preparados para realizar a mediação diante de um conflito, mas que, adotando-se a CNV, podemos evitar que os conflitos se agravem e se transformem em violência. Destacamos o diálogo e as práticas mediadoras como formas de melhorar a socialização e o convívio no ambiente da escola.

**Palavras-chave:** Violência escolar. Conflitos. Mediação. Comunicação e Educação.

## ABSTRACT

Violence is present in the history of humanity, in all media and social classes. However, what has been widely propagated in the media a few decades ago is about school violence, which has been so much in student / teacher relations; Teachers / students; Students / students, school community / students, ultimately causing numerous conflicts that may be verbal, but also more severe, such as physical aggression and even extreme action, with weapons and objects. Many norms, rules, and plans are elaborated by the school institution in order to solve these problems. However, this work intends to highlight the prevention of these inclemencies. Thus, we will discuss the use of mediation and Non-Violent Communication (CNV) in schools as a way of preventing violence in these institutions. This method seeks, through dialogue, to manage conflicts before violence sets in. Thus, the subject of this research contemplates the issue of violence in schools and the mediation of conflicts, and the general objective is to reveal how conflicts are installed in school and how this institution can act as mediator before them. The study is justifiable, since, at present, there has been talk, in addition to the quality of education, predominantly on the topic of violence in school units. Besides the fact that violence in schools is a phenomenon of extreme importance for reflection due to its complexity, it constitutes a serious social problem. The research was carried out by a theoretical reference, through a bibliographical review, distributed in three chapters. It was concluded that the school needs professionals prepared to mediate in the face of a conflict, but that, by adopting the CNV, we can prevent conflicts from worsening and transforming into violence. We emphasize dialogue and mediating practices as ways of improving socialization and conviviality in the school environment.

**Key words:** School violence. Conflicts. Mediation. Communication and Education.

## **LISTA DE SIGLAS**

CNV — Comunicação Não Violenta

ECA — Estatuto da Criança e do Adolescente



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>1 CONFLITOS NA SOCIEDADE: limites, incivilidade e violência</b> .....	14
1.1 A violência no Brasil.....	19
1.2 Violência Doméstica.....	20
1.3 Importância da família na educação e na formação da criança.....	23
<b>2 CONFLITOS NA ESCOLA E EM PÚBLICAS SALAS DE AULA DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO</b> .....	27
<b>3 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA ESCOLA</b> .....	39
<b>CONSIDERAÇÕES</b> .....	55
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	57

## INTRODUÇÃO

Segundo Moraes, na Revista Brasileira de História & Ciências Sociais, a violência é considerada um fenômeno biopsicossocial, imerso no contexto social. Nota-se que essa noção de violência não é de origem humana pelo fato de suas raízes não serem biológicas.

Por isso, a compreensão desta leva à análise histórica, sociológica e antropológica, considerando as interfaces das questões sociais, morais, econômicas, psicológicas e institucionais. Algumas visões adotam uma posição maniqueísta da violência, que ajudam a explicar o uso abusivo da força sobre o outro, mas há também visões do ato violento como algo ligado ao poder, à violência não como violação e transgressão, mas como a conversão de uma diferença hierárquica com fins de dominação e opressão, que ocorrem juntamente com passividade e o silêncio dos sujeitos (HAYECK, 2009, p. 3).

Por tal motivo, justifica-se o medo que permeia a sociedade moderna. Os veículos de mídia são espelho para a reprodução da violência, no ambiente familiar, nas escolas, nas redes sociais da internet, em todos os lugares, e a comunidade, amedrontada, exige providências das instâncias governamentais.

Atualmente, a violência não possui um *locus* específico. Ela está presente tanto nos bairros mais sofisticados quanto nas favelas, ela abrange o centro e a periferia, perpassando pelas diversas classes sociais. Vários tipos e formas de violência são noticiados e espetacularizados, dentre elas podemos citar algumas, tais como: roubos, furtos, assassinatos, sequestros, guerras, atentados, terrorismo, violência física, violência sexual, violência psicológica, tortura (muito utilizada por regimes autoritários e durante períodos ditatoriais), violência policial, dentre outras, sendo estas, demonstrações de produções modernas da violência (HAYECK, 2009, p.5).

“É a violência um fenômeno complexo que atinge todo espaço social e não poupa, como parte dessa sociedade, o âmbito escolar” (ABRAMOVAY; CASTRO, 2006, p. 29). Assim, fundamenta-se o tema em questão por vários motivos especiais, como pelo fato de que, atualmente, um assunto pertinente à qualidade na educação é o assunto violência nas escolas. Além de a violência nas escolas ser um fenômeno de bastante relevância para a reflexão devido à sua complexidade, constitui, também, grave problema social.

A escola, segundo a Revista Gestão Educacional (2011, p. 2),

[...] na maioria das vezes, busca solucionar os seus conflitos e violência com o auxílio de mediadores, sendo que a mediação trata de uma forma de prevenir futuros conflitos, pois trabalha colaborando, respeitando e possuindo responsabilidade, coibindo uma cultura de culpa, imposição e obrigação. O sucesso de um projeto de mediação na escola depende do envolvimento de todas as figuras do contexto escolar, sendo esse mais um motivo e uma justificativa quanto a estudar o tema em questão.

Desta forma, define-se o problema da pesquisa: A escola deve desenvolver um contexto de significação propício à mediação?

O trabalho tem como objetivo geral revelar de que maneira se instalam os conflitos na escola e como essa instituição pode atuar como mediadora diante deles.

Especificamente, pretende discutir a urgência de refletir sobre a questão da violência; evidenciar os diferentes fatores relacionados à violência e identificar a sua influência no clima escolar e nas relações interpessoais estabelecidas; verificar de que forma a ocorrência de diversos tipos de violência traz, para dentro da escola, questões macrossociais, tais como: a exclusão e as desigualdades econômicas e sociais.

Assim, a pesquisa foi realizada por meio de uma revisão bibliográfica sobre a mediação de conflitos na escola. “A revisão bibliográfica é a busca de embasamento para discussão entre os autores, havendo conclusão dos resultados através das considerações” (MINAYO 2012, p. 31).

Como recurso metodológico para a pesquisa, utilizou-se um levantamento bibliográfico, consultando-se livros, revistas e artigos de revistas educacionais que tratavam do assunto.

A pesquisa se consistiu em pesquisa do tipo exploratória; de acordo com Cervo *et. al.*, (2008, p. 62), “[...] a pesquisa exploratória não requer a elaboração de hipóteses a serem testadas no trabalho, restringindo-se a definir objetivos e buscar mais informações sobre determinado assunto de estudo[...]”.

A primeira etapa foi feita a partir da escolha do tema da investigação e da delimitação do problema. Em seguida, realizou-se a revisão da literatura para examinar com mais detalhes o assunto.

A caracterização da pesquisa exploratória pode ser quantitativa ou qualitativa, sendo que, na presente pesquisa, optou-se por uma pesquisa de cunho qualitativo. Richardson (2010, p. 80) menciona que:

[...] os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, podendo contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

Desse modo, na pesquisa qualitativa, o método é um caminho para se chegar a conhecimentos válidos e são originados através de informações de pessoas diretamente vinculadas à experiência estudada (MINAYO, 2010).

Desta forma, a partir da revisão bibliográfica, o trabalho foi distribuído em três capítulos.

Num primeiro momento, o enfoque é sobre a violência globalizada, um mal que assola muitos países, algumas situações da atualidade e conceitos acerca da violência, incivildades, violência simbólica ou institucional e evolução do fenômeno.

A seguir, faz-se uma análise sobre a violência nas escolas: sua situação, causas e perspectivas. Alguns fatos que se tornaram manchete nos jornais são lembrados e teorias sobre os diversos tipos de violência nas escolas são difundidas, associadas aos seus defensores.

E, finalmente, no terceiro capítulo, contemplam-se noções gerais de mediação de conflitos e, especificamente, a mediação escolar.

Entre os autores, foram consultados Abramovay e Castro (2006); Assis (2003); Carrara e Vianna (2006); Laterman (2010); Machado (2008); Minas Gerais (2011); Paschoal (2013); Silva (2010); Soares (2006); Vianna (2006) e Zagury (2008).

Em síntese, o trabalho propõe a mediação como uma forma de intervenção no contexto escolar, partindo do pressuposto de que os princípios que sustentam o processo de mediação funcionam como verdadeiros catalizadores da mudança. A voluntariedade e a confidencialidade do processo, aliadas à neutralidade e à imparcialidade do mediador, não impõem soluções. Segundo o Ministério da Justiça (2014, p. 27):

A mediação pode ser conceituada como método de autocomposição de disputas, em que as partes, também chamadas de mediandos, contam com o apoio de um terceiro, denominado mediador, que facilita/conduz o diálogo, num procedimento em que os mediandos são estimulados a expressar as suas posições, interesses, necessidades, sentimentos, questões, opções, e formalizar as decisões tomadas consensualmente.

De acordo com o Ministério da Justiça (2014, p. 40), “a mediação ocorre entre as partes para a solução de uma problemática entre as partes, podendo ter ou não uma terceira parte, sendo o mediador o interlocutor”.

## **1. CONFLITOS NA SOCIEDADE: limites, incivilidade e violência**

A violência juvenil é um fenômeno mundial que ficou maior no mundo contemporâneo, sendo continuamente discutido, o que leva à necessidade de se analisar o contexto em que ele se insere. “A violência segundo tempos, é há ressignificação segundo lugares, relações e percepções, e não se dá somente em atos e práticas materiais” (ABRAMOVAY; CASTRO 2006, p. 13)

Trata-se de um fenômeno complexo e múltiplo e sua conceituação deve ser a mais ampla possível. Neste trabalho, considera-se o conceito de violência em uma perspectiva que abarca múltiplas dimensões, até porque, a violência está na sociedade como um todo. “É possível citar ainda a violência que envolve danos físicos que indivíduos podem cometer contra si próprios ou contra os outros indivíduos” (ABRAMOVAY, 2005, p. 3).

Abramovay; Castro (2006) destacam que a violência contra si mesmo desencadeia depressão. Muitos estudiosos se debruçam sobre esse mal, tentando saber mais a respeito dele e como tratá-lo. A depressão atinge familiares dos estudantes, bem como as próprias crianças e jovens em idade escolar, refletindo, efetivamente, no seu comportamento escolar.

Ainda existem outros pontos de vista dentro dessa concepção do termo violência. Na visão de Latermam (2010, p. 12), “é a perspectiva dos sujeitos acerca de suas próprias experiências com a violência mutável de um indivíduo para outro”.

A autora aponta, ainda, uma definição estendida que:

proporciona incorporar a diversidade de pronunciamentos e aspectos manifestados pela violência, bem como a proporção, complicação e fragilidades do fenômeno, poupando se limitar à procura de uma causalidade, pois, com inúmeros elementos voltados à violência, torna-se complexo excluir um ou mais motivos, pois eles se completam quanto à explicação de circunstâncias reais de violência (LATERMAN, 2010, p. 13).

Em outra perspectiva, há um conjunto de restrições que ocorrem no plano das instituições, impedindo os indivíduos de usufruírem plenamente seus direitos fundamentais, abrangendo, portanto, as modalidades da violência simbólica e institucional. Essa última é a violência em que “jovens pobres sofrem, principalmente

nas mãos da polícia, considerados, muitas vezes injustamente, como perigosos ou potencialmente bandidos” (LATERMAN, 2010, p. 15).

A terceira dimensão corresponde às incivildades e microviolências, que costumam ser as modalidades de violência mais recorrentes e comuns no cotidiano.

De acordo com Laterman (2010, p. 37),

[...] as incivildades mais inofensivas parecem ameaças contra a ordem estabelecida, transgredindo códigos elementares da vida em sociedade, o código de boas maneiras. Elas podem ser do barulho, sujeira, impolidez, tudo que causa desordem.

Segundo a concepção de Laterman (2010), o indivíduo pode produzir, inconscientemente ou não, uma desestrutura no meio social em que vive, como família, escola, grupos de amigos, academias, clubes, entre outros. A diferença entre violência e incivildade é que a segunda é algo composto por atitudes mais amenas, mas que podem gerar a violência, podendo ser mais severa.

A violência está presente na sociedade. Luta-se para transformar a cultura da violência em cultura da paz. Como se verá, no decorrer deste trabalho, as escolas não estão isentas dessa violência, havendo comprometimento em seu funcionamento harmonioso. Mas, o que significa realmente o termo violência?

De acordo com Ferreira (2005, p. 34), o conceito da violência significa “qualidade de violento; ato violento, ato de violentar; constrangimento físico ou moral, uso de força, coação”.

A pesquisadora Chauí (2009, p. 338) tem uma explicação mais profunda sobre o que é violência:

Violência é entendida como uso da força física e do constrangimento psíquico para obrigar alguém a agir de modo contrário à sua natureza e ao seu ser. A violência é violação da integridade física e psíquica, da dignidade humana de alguém. A violência se opõe à ética porque trata seres racionais e sensíveis, dotados de linguagem e de liberdade, como se fossem coisas, isto é, irracionais, insensíveis, mudos, inertes ou passivos.

O termo violência, em si, é algo extremamente complexo como se pôde verificar por meio das citações de Ferreira (2005) e Chauí (2009), pois envolve uma série de circunstâncias em que tanto o agente como o indivíduo que a sofre

vivenciam-na no dia a dia. Essas circunstâncias seriam desigualdade socioeconômica, discriminações, preconceitos, apelidos e xingamentos, drogas e porte de armas, entre outras, que consolidam a violência na sociedade.

Violentar nada mais é que atacar outro alguém por meio de agressões físicas, palavras que envolvem constrangimento, uso da força, coação, enfim, praticar aquilo que faça com que o outro se sinta indigno, humilhado. É dessa opinião também Abramovay (2005, p. 69), ao conceituar violência diante de incivilidade e violência simbólica ou institucional:

- Violência: golpes, ferimentos, violência sexual, roubos, crimes, vandalismo.
- incivilidades: humilhações, palavras grosseiras, falta de respeito;
- violência simbólica ou institucional: compreendida como a falta de sentido de permanecer na escola por tantos anos; o ensino como um desprazer, que obriga o jovem a aprender matérias e conteúdos — alheios aos seus interesses; as imposições de uma sociedade que não sabe acolher os seus jovens no mercado de trabalho; a violência das relações de poder entre professores e alunos. Também o é a negação da identidade e satisfação profissional aos professores, a sua — obrigação de suportar o absenteísmo e a indiferença dos alunos.

Segundo o conceito de violência supracitado, envolve as relações humanas, o não reconhecimento do outro e a questão da dignidade humana. Violência é qualquer constrangimento físico ou moral, existindo ausência ou privação de direitos assegurados na norma. É difícil distinguir o que seja violência, criminalidade e falta disciplinar.

Para Abramovay (2005, p. 18), “a criminalidade é a soma de fatos definidos na lei como conduta criminoso. A soma dos fatos definidos como furtos, roubos, homicídios, lesões corporais, estupros, sequestros são indicativos de criminalidade”. Nesse sentido, é fundamental conhecer a origem desse problema que assola a sociedade:

A origem dos conflitos e da violência vem das raízes de organizações humanas mais primitivas. Com o aparecimento da agricultura, o homem se tornou sedentário, deixou de ser nômade, vivendo temporariamente em diversos lugares, assim, perante a natureza, deixou de ser predador e passou a ser produtivo (COSTA, 2008, p. 26).



Viana (2006) relata que os grupos humanos vistos como agricultores começaram a proteger o território, no qual haviam trabalhado, com a meta de assegurar a posse dos frutos dessa atividade. Destaca, nesse sentido, a sedentarização<sup>1</sup>,

que produziu a concepção de território e de propriedade, ainda que, inicialmente, de propriedade comunal. Com a ampliação da produção e população, observaram-se as lutas pelas terras férteis, o que indispôs uns grupos contra outros. A falta de bens, a atividade econômica produtiva, o aparecimento de missões defensivas e a relação de propriedade para com a terra e o produto do trabalho produziram desordem constante entre os diversos grupos humanos (VIANA, 2006, p. 35).

Ao mesmo tempo, os homens viram a violência como um modo de aumentar e penalizar formas de atitudes desviantes. A manutenção de direitos e privilégios, conquistas de bens e punição a atitudes consideradas danosas pela sociedade representam a origem de uma atitude permanente de agressão e defesa que marcará todas as sociedades humanas (VIANA, 2006 p. 42).

De acordo com Chauí (2009, p. 339),

[...] cada uma delas vai procurar, por antecipação, armar-se e desenvolver estratégias guerreiras contras seus inimigos potenciais. O desenvolvimento da indústria e da tecnologia expandiu e radicalizou as atitudes violentas do homem. O desenvolvimento da civilização bem como de seus modos de produção fez com que o poder bélico entre os homens criasse uma atitude constante de violência. A formação dos estados nacionais fez dos exércitos instituições de defesa de fronteiras e fator estratégico permanente. O capitalismo, com sua natureza expansionista, desenvolveu ao máximo os recursos bélicos, criou a indústria de armamento que, através da indústria de massa, alcançou um maior número de consumidores.

A indústria de armas de guerra alcançou o apogeu, em se tratando de produtividade e aprimoramento, com a expansão balística. “Estima-se que 30% dos pesquisadores de todo o mundo dedicaram-se a descobertas de formas mais eficientes de agressão e defesa, e que 40% dos gastos das nações tenham sido militares”, conforme o Curso de Mediação da SEE/MG (MINAS GERAIS, 2011, p. 112).

---

<sup>1</sup>Sedentarização é basicamente quando um povo deixa de ser nômade para se fixar em lugar próprio. Processo por meio do qual o homem passa a habitar de forma fixa, a partir das práticas agrícolas. Assim, ele deixa de ser nômade, isto é, deixa de viver permanentemente mudando de lugar (DICIONÁRIO INFORMAL, online, 2016).

Chauí (2009) e Minas Gerais (2011) entrelaçam a visão social de proteção e defesa contra a sociedade violenta, ressaltando que a proteção está voltada para o armamento. Minas Gerais (2011) ainda complementa que, por essas razões, a violência, por tudo que fizesse, por mais que se tentasse detê-la, integrá-la em normas consensuais ou puni-la, só fez crescer na sociedade moderna e contemporânea. “A expansão tecnológica produziu uma nova extensão às forças de ataque e defesa” (Minas Gerais, 2011, p.112)

A complexidade da sociedade e seus segmentos ampliaram incontavelmente as origens de conflito, assim como as formas de violência mais comuns. Constatase, pois, de modo geral, um crescimento de relações agressivas entre as pessoas.

E, à medida que a esfera privada tende a ser ocupada pelos meios de comunicação de massa, as agressões interpessoais se tornam conhecidas e são tornadas públicas pelos canais de televisão e manchetes de jornal (MINAS GERAIS, 2011, p. 112).

De acordo com Peluso (2002, p. 180),

[...] essa trivialização das notícias causa nova cultura de violência, na qual parece como um fato normal, corriqueiro, que faz parte do cotidiano, na verdade um objeto de consumo, gerando uma insensibilização à violência real e alterando as representações em torno da segurança e, ainda, surgindo uma funcionalização dos atos violentos, que passam a ser tidos como meios legítimos para alcançar determinados fins. Ainda que não haja possibilidade de se reconhecer com a certeza necessária a relação e a influência dos meios de comunicação na opinião pública, ante a falta de estudos sérios que a confirmem, como anotado pela maioria dos estudiosos, o fato é que existe uma influência mútua entre o discurso sobre o crime, atos violentos e o imaginário que a sociedade tem dele.

Complementando, o autor afirma que a violência passa a ser apelativa e comum, algo banal:

Esse resultado é estimulado pelo individualismo na atual sociedade, que examina cada questão como consequência de necessidades e desejos inteiramente pessoais e singulares. “Outra causa que vem produzir a ação violenta é a permanente invocação ideológica do desenvolvimento da personalidade competitiva e ambiciosa, como elemento essencial à realização individual” (PELUSO, 2002, p. 180).

Segundo Peluso (2002), a violência é uma produção humana que, por mais surpreendente, aterroriza cruelmente por sua expressão. Impregna-se, no interior

dos indivíduos, na agressividade que constitui a todos. A disseminação da violência está vinculada ao fracasso de maximizar a regulação da vida coletiva: máquinas sociais de controle dos indivíduos e processos agregados da coletividade. “Estes processos agregadores, os chama de “cimento social”, e se referem aos valores básicos da humanidade: a dignidade, a solidariedade, a justiça social” (TRASSI, 2006, p. 207).

De acordo com Hayeck (2009), os principais autores que debateram sobre a violência clássica foram Marx, Hegel e Nietzsche. Porém, esse tipo de violência ainda pode acontecer na atualidade. Por se tratar de uma questão já existente desde a Antiguidade, diversos relatos ligados à Idade Média — em que a violência física se consagrasse como ato do homem medieval — afiançavam que tais atos eram comuns, como, por exemplo: mãos decepadas, punições em fogueiras, mortes em áreas públicas, entre outros.

Hayeck (2009) ainda diz que a violência tem sido presente na formação das sociedades, enraizadas e associadas a períodos históricos, estando imersa aos fatos contemporâneos.

## **1.1 A violência no Brasil**

No Brasil, as políticas sociais que protegem as crianças e adolescentes, conforme Perez; Pasone (2010), contribuem para que o índice da violência e criminalidade eleve-se gradativamente, o que nos explicita, diariamente, a realidade cotidiana, os noticiários de telejornais e revistas. Os autores argumentam condição de dor e abandono em que se encontram crianças e adolescentes em todo o mundo traz à tona o discurso da importância da família no contexto da vida social.

A família tem sido valorizada cada vez mais no âmbito dos programas de enfrentamento das diferentes situações de conflitos que envolvem crianças e adolescentes. Estes programas são bem ancorados no Estatuto da Criança e do Adolescente, com o objetivo fundamental de garantir o direito da convivência familiar e comunitária (PEREZ; PASONE, 2010, p. 650).

Ainda mediante as explicações dos autores já citados, a emergência e consolidação das políticas sociais destinadas ao atendimento à criança e ao adolescente foram sistematizadas em dois grandes períodos: antes e depois do

surgimento do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O principal critério de delimitação entre esses dois períodos está alicerçado na concepção de infância e nas diretrizes implícitas; em decorrência dela, arcabouços jurídicos dos respectivos períodos.

Por um lado, há um percurso histórico que retrata a institucionalização da infância como objeto de controle por parte do Estado brasileiro, período que registra as políticas e concepções que datam do início da república até o fim da ditadura militar; e, por outro lado, assinalados o período de abertura democrática do país, culminando em 1990, com a promulgação do ECA. Nele, a infância e adolescência adquiriram *status* de sujeitos de direitos, revelando a profunda alteração representada em termos legislativos, normativos, culturais e conceituais para as diretrizes, políticas públicas e serviços destinados ao atendimento da criança e adolescência no Brasil (PEREZ *et al.*, 2010, p. 652, grifos dos autores).

O Estatuto da Criança e do Adolescente descreve: toda criança e adolescente precisa de uma educação que garanta o exercício da cidadania e da qualificação para o trabalho. Para isso, devem ser assegurados a crianças e adolescentes igualdade de condições para o acesso e permanência na escola, o respeito dos educadores a esses sujeitos, o direito de serem contestados os critérios avaliativos da escola e de se recorrer às instâncias escolares superiores para garantir esses direitos; o direito de organização e participação em entidades estudantis; o direito de acesso à escola pública gratuita próxima de sua residência. Para democratizar a informação sobre o que os filhos aprendem, ou mesmo o que ocorre com os seus, pais ou responsáveis devem participar mais da escola por meio de programas e projetos. Podem, para isso, participar das definições das propostas educacionais das escolas (LEAL, 2004, p. 47).

## 1.2 Violência Doméstica

A família é a primeira instituição na qual a criança e adolescente vivem, portanto, essa instituição é de sua importância na formação dos indivíduos. Contudo, alguns pais ou responsáveis ensinam pelo grito e pela surra. O diálogo, o uso da palavra, é percebido como ineficaz e perda de tempo em muitas famílias, sendo mais fácil bater, espancar (ABRAMOVAY; CASTRO, 2006).

Segundo Abramovay; Castro (2006, p. 15), “violência doméstica contra crianças e adolescentes pode ser classificada em seis tipos: negligência, abandono, psicológica, física, sexual, ocorrida no convívio familiar e violência doméstica fatal”. Desse modo, “A negligência configura-se por omissão, falta em termos de prover necessidades físicas e emocionais de uma criança ou adolescente” (GUERRA, 2004, p. 32).

De acordo com Guerra (2004), o abandono é retratado de duas formas: pela ausência provisória dos pais ou responsáveis que deixam a criança ou adolescente, por exemplo, dentro de um carro no calor exorbitante, ou seja, situação de ameaça a vida, ou mesmo o pai, mãe ou responsável deixar a criança ou adolescente em um lugar afastado, sendo que ela não conheça ninguém.

A violência psicológica é a mais comum de ocorrer no ambiente familiar, entretanto a mais difícil de ser averiguada e confirmada, pois se refere a “momentos em que a criança ou adolescente são xingados, ou são atacados por ações que os amedrontam ou envergonham de forma cruel e permanente” (GUERRA, 2004, p. 36).

Outro autor que relata sobre violência psicológica é Theoplio (2005). Podemos observar, na citação abaixo, que essa violência ocorre no seio dos lares de diversas maneiras e que, nem sempre, os adultos que a praticam têm consciência da sua gravidade:

É uma das violências de que os adultos estão constantemente praticando sem tomarem a devida consciência, como é o caso da discriminação e a segregação feita entre irmãos. Os "patinhos feios", termo vulgar das crianças de uma constelação familiar, que vivem, constantemente, postas de lado, ou porque são dotadas de pouca inteligência que desagrada os pais, ou mesmo, não possuem características estéticas bonitas. A segregação em muitos casos é tão evidente que até os de fora passam a perceber. A rejeição é a irmã gêmea da discriminação e da segregação. As crianças são desprezadas, seus atos passam a ser constantemente reprovados com recusas, e são desdenhadas e repelidas. A depreciação ocorre quando a criança perde a estima e a consideração; sendo, desacreditada em todos os seus atos. O desrespeito é parte da desconsideração, pois, apesar de nítidos esforços que determinadas crianças empregam para obterem resultados escolares satisfatórios, não conseguindo seu intento, são desrespeitadas, sendo comparadas com outras crianças que obtiveram notas altas, porém não sendo levada em consideração a dedicação que as mesmas efetuaram (THEOPHILO, 2005, p. 2).

De acordo com Theophilo (2005), tais fatos podem gerar graves danos no desenvolvimento emocional e físico da criança ou do adolescente, podendo provocar o suicídio, bem como Guerra (2014) retrata que o diagnóstico da situação é complexo. Em se tratando da violência física, comumente, o pai, mãe ou responsável é o sujeito das agressões físicas. Essas agressões físicas “podem ou não produzir marcas, como hematomas, devido a murros, tapas, fraturas,

queimaduras, esganaduras, ou até mesmo causar a morte, devido à violência do espancamento” (THEOPHILO, 2005, p. 4).

A violência sexual, para Theophillo (2005), quando ocorre no convívio familiar, é de uma perversidade e crueldade sem limites, porque, na maioria dos casos, são os próprios pais ou pessoas de confiança das crianças ou adolescentes que praticam os atos horrendos contra eles.

Além das marcas psíquicas e físicas, tal violência pode gerar infecções sexualmente transmissíveis e gravidezes não desejadas nas crianças ou adolescentes acometidos (THEOPHILO, 2005, p. 5).

A esse respeito, Azevedo; Guerra (2014, p. 44) asseveram que “a violência sexual doméstica inibe momentos da infância, pois se trata do ato sem o consentimento da vítima, que, em sua maioria, não possui idade para entender o que está acontecendo”.

Complementando, Romero (2007, p. 16) pontua que:

Assim, nas famílias em que ocorre abuso sexual contra a criança e o adolescente, na maioria dos casos, o abusador usa de violência contra a vítima, levando-a a uma postura submissa e seguida de medo, promovendo um desempenho inadequado dos papéis sociais.

E há a violência doméstica fatal, por meio da qual, independentemente da violência física, sexual ou psicológica, os pais ou responsáveis pela criança ou adolescente, condicionam-nos ou não à sua morte. “Um fato que ocorreu, no Brasil, este ano, foi a morte do menino Bernardo<sup>2</sup>, que, segundo autoridades, sofria violência doméstica constantemente, vindo a resultar em sua morte” (GUERRA, 2004, p. 3).

Azevedo e Guerra (2004), em suas dissertações, afirmam que quaisquer desses tipos de violência doméstica geram no psíquico de uma criança ou adolescente um enorme comprometimento de formação e integridade, de angústia e medo, opressão, além disso, ficando “introjetado na criança que o poder é do mais forte e que a violência é algo permitido e aceitável para educar ou expressar a raiva” (AZEVEDO; GUERRA, 2014, p. 45).

---

<sup>2</sup> Bernardo Uglione Boldrini, de onze anos de idade, morreu no dia 4 de abril de 2014. Seu corpo foi encontrado na cidade de Frederico Westphalen, no Norte do Rio Grande do Sul, a 80 quilômetros de Três Passos, cidade onde morava.

Segundo Deslandes (2003), que também se preocupou com a questão da violência doméstica, toda forma de abuso sofrido pelas crianças (o que foi anteriormente mencionado), comprometerá seu bom desenvolvimento, por terem sido expostas às referidas situações, o que poderá ocasionar também em prejuízos na escola, podendo acarretar indisciplina com ações violentas; déficit de atenção, hiperatividade, falta de vontade de aprender, ser uma criança acuada e um adolescente problemático, sem nenhum interesse, ou até se voltar para os vícios, como o álcool e as drogas, ou mesmo a prostituição e crimes.

Também são comuns na escola: “relutância em voltar para casa; faltas frequentes à escola; ausência de participação nas atividades; poucos amigos; falta de confiança em adultos; ideias e tentativas de suicídio; autoflagelo; dificuldade de concentração; choro sem causa; comportamento rebelde” (DESLANDES, 2003, p. 177).

Partindo do mesmo ponto, Zagury (2008, p. 48) também explica que a criança que sofre qualquer tipo de violência tende a agir do seguinte modo:

Descontrole emocional, histeria, ataques de raiva; dificuldade crescente de aceitação de limites; distúrbios de conduta, desrespeito aos colegas e autoridades, incapacidade de concentração, dificuldade para concluir tarefas, excitabilidade, baixo rendimento; agressões físicas se contrariado, descontrole, problemas de conduta, problemas psiquiátricos nos casos em que há predisposição.

O resultado de tudo isso na escola será a repetência ou evasão, ou seja, o fracasso escolar. É que os efeitos negativos decorrentes da violência doméstica sofrida pela criança ou o adolescente “podem ser observados no funcionamento cognitivo e emocional e na vida escolar e social” (PEREIRA; WILLIAMS, 2008, p. 142).

Todos esses malefícios são produzidos por aqueles que deveriam proteger, amar e confortar a criança ou o adolescente, sua instituição mais importante antes da escola: a família. Sendo assim, os pais devem fazer com que a violência seja extirpada do convívio de seus filhos, para que estes, ao chegarem à escola, tenham aproveitamento satisfatório, qualidade na educação.

### **1.3 Importância da família na educação e na formação da criança**

Conforme Fausto Neto (2002, p. 25), “é na família que são lançadas as bases para a assimilação do mundo exterior, onde as relações sociais são apreendidas como fenômenos da própria experiência dos indivíduos”. A família é importante base para a construção de crianças e adolescentes, berço de sua formação pessoal e social.

A família se constitui efetivamente como grupo organizador e preservador de valores e conceitos. Assim, a criança ou adolescente devem ter como espelho seus pais, ponto de referência para moldar sua personalidade, caráter e preparo para o mundo (FAUSTO NETO, 2002, p. 26).

Soares (2006, p. 65), em relação à instituição família, argumenta:

[...] a família é formadora de consciência porque o conjunto de papéis sociais que são apresentados aos indivíduos, através da socialização, tem por base uma trama complexa de relacionamentos familiares. Os discursos revelam que a família é um espaço privilegiado para a socialização, divisão de responsabilidade, prática de tolerância, vivência da “reciprocidade” e busca da sobrevivência; lugar inicial para o exercício da cidadania e base de conhecimento sobre responsabilidade social. A responsabilidade transcendendo o nível moral, para um nível mais amplo, é o nome ético da reciprocidade.

De acordo com Fausto Neto (2002) e Soares (2006), é na família o primeiro contato social do indivíduo, contato esse que permite a cada ser fortalecer suas bases e formação de conceitos e valores, que serão devolvidos à sociedade. Por meio dos valores adquiridos, no grupo familiar, começa a transformação para o período da maturidade.

As crianças e adolescentes segundo, Fausto Neto (2002), sentem-se perdidos em meio a essas inversões de responsabilidades, pois eles não encontram um referencial de cuidado, respeito, dignidade, afeto e, logicamente, não conseguem comportar-se de forma adequada na sociedade. O resultado disso é a agressão, o desrespeito, a intolerância nos ambientes escolares e com todos que ali estão.

As manifestações de violência que ocorrem mais comumente no ambiente escolar, decorrentes de violência doméstica, possuem muitos traços e efeitos comuns entre elas, especialmente no que se refere à banalização e naturalização desses fenômenos e, também, à ausência de mecanismos institucionais que



impeçam sua ocorrência. Vale lembrar que eles são de diversas ordens e de diferentes graus de intensidade.

O conjunto desses fatores contribui para deteriorar o clima escolar e das relações sociais que nele se dão, especialmente porque se torna difícil criar e manter sistemas de cooperação e processos de identificação entre alunos, professores, diretores e demais adultos da escola (SOARES, 2006, p. 68).

A violência, os comportamentos negativos, estimulados pelos meios e comunicação, a desagregação da família, as desigualdades sociais, o *bullying*, são alguns dos resultados visíveis de uma época contaminada pela inversão de virtudes.

De acordo com Lauro Monteiro (*apud* MELO, 2010, p. 21), *bullying* pode ser definido como:

todas as formas de atitudes agressivas, intencionais e repetidas, que ocorrem sem motivação evidente, adotadas por um ou mais estudantes contra outro(s), causando dor e angústia, e executadas dentro de uma relação desigual de poder.

É a lei do mais forte, o mais fraco obedece e se sente coagido todas as vezes que é surpreendido por determinado ato que o deixa triste, angustiado, com vergonha, depressivo, sem motivação de ir à escola, com medo. Assim, o *bullying* é uma violência horrível que a criança ou adolescente sofre, é algo que o conduzirá a ter sequelas psíquicas para o resto da vida.

Diante de toda a violência até aqui comentada, o que se pode esclarecer é que, para minimizar todo e qualquer tipo de violência, o indivíduo deve ser ético, antes deve trazer virtudes, valores e limites bem trabalhados de sua infância, com uma família estruturada, além de uma comunidade escolar interessada em se juntar à família em prol de produzir atitudes positivas. “Essa junção faz com que a criança cresça preparada para um reencontro com virtudes, valores e limites, e assim todo ato violento, negativo não esteja presente na vida dela” (MELO, 2010, p. 242).

No quesito limites, os pais devem atender às necessidades dos filhos, mas saber conduzi-las dentro dos limites impostos pela sociedade e pela educação dos próprios progenitores. Tiba (2002, p. 258) explica que:

[...] O grande ensinamento educativo é que a criança não pode fazer simplesmente o que tem vontade, mas deve administrar essa

vontade. Quem ama, educa. E tem de educar à vontade para se proteger e dar condições para que a criança cuide da própria segurança. Ninguém pode garantir que caminho o filho vai seguir, mas, seja para onde for, deve levar dentro dele valores como ética, humildade, humanidade, honestidade, disciplina e gratidão, dispondo-se a aprender sempre e a transmitir o que puder com vistas a estabelecer relacionamentos integrais com todas as pessoas, independentemente de sua origem, cor, credo e condições socioeconômicas e culturais. O filho nasceu dos pais, mas é um cidadão do mundo.

Assim, os limites que os adultos devem exercer e conduzir na sociedade vêm dos ensinamentos, desde crianças, dos pais. Portanto, dar limites, segundo Zagury (2008, p. 31), é:

- ensinar que os direitos são iguais para todos;
- ensinar que existem outras pessoas no mundo;
- fazer a criança compreender que seus direitos acabam onde começam os direitos dos outros;
- dizer sim sempre que possível; não, sempre que necessário;
- só dizer “não” aos filhos quando houver uma razão concreta;
- mostrar que muitas coisas podem ser feitas e outras não podem ser feitas;
- fazer a criança ver o mundo com uma conotação social (conviver) e não apenas psicológica (o meu desejo e o meu prazer são as únicas coisas que contam);
- ensinar a tolerar pequenas frustrações no presente para que, no futuro, os problemas da vida possam ser superados com equilíbrio e maturidade (a criança que hoje aprendeu a esperar sua vez de ser servida à mesa, amanhã não considerará um insulto pessoal esperar a vez na fila do cinema ou aguardar três ou quatro dias até que um chefe dê um parecer sobre sua promoção)[...].

A criança ou adolescente deve crescer conscientizando-se de que os limites são algo que pode interromper muitos malefícios, inclusive a própria violência. Além de os pais exercerem o limite aos filhos, ao mesmo tempo, devem mostrar-lhes as virtudes e valores, “com o intuito de serem cidadãos éticos, solidários, saberem respeitar e serem respeitados, terem equilíbrio entre o certo e o errado, enfim, serem tolerantes diante de uma sociedade tão complexa” (ZAGURY, 2008, p. 32).

Para Marques (2000), as virtudes e valores são aquelas qualidades de experiência humana que são consideradas tão importantes a ponto de servir como orientação para a maneira como se vive a vida. “As virtudes e valores são as luzes orientadoras que atraem o ser humano. Elas são as forças impulsoras que

transmitem energia à motivação e capacidade do ser humano de viver desta ou daquela maneira” (MARQUES, 2000, p. 33).

Marques (2000) assegura que ter virtudes e valores é tão importante, que se precisa observar atentamente o processo e aprender modos mais categóricos de ensiná-los. Um fator interessante é que as virtudes tendem a ir direto ao coração e à alma da criança e permanecer com ela com o passar do tempo, ou seja, leva-as para a vida toda.

Percebemos que os autores anteriormente citados comungam das opiniões de que, na formação do indivíduo, as virtudes e valores aprendidos na infância e na adolescência farão parte do futuro caráter da pessoa. Assim, é importante mobilizar a sociedade em geral para uma nova forma de educação, considerando a relevância da relação “virtudes e educação” na formação de profissionais e, conseqüentemente, no desenvolvimento de um mundo mais consciente, com menos violência.

O próximo capítulo discutirá os conflitos que ocorrem dentro da sala de aula, tanto com professor/aluno, como aluno/aluno.

## **2 CONFLITOS NA ESCOLA E EM PÚBLICA SALAS DE AULA DE ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO**

A violência é um fenômeno que atinge de forma generalizada a sociedade e, por conseguinte, abrange também o ambiente escolar, visto que a escola é parte da sociedade como um todo. Essa é uma problemática com grande notoriedade nos últimos anos (ABRAMOVAY; CASTRO, 2006).

Conforme os estudos de Abramovay (2005), o fenômeno é globalizado e objeto de atenção da mídia, de pesquisadores e de atores políticos, devido aos contornos e às proporções que vem assumindo. A violência nas escolas é um tema que suscita diversas pesquisas que permitem constatar as dificuldades do sistema educacional em enfrentar as múltiplas dimensões desse fenômeno tão complexo, pois ela não é vivenciada apenas como atos de agressividade e sim como o modo habitual e cotidiano de relacionamento, de trato com o outro; o fenômeno passa a ser institucionalizado, comum, banalizado, caracterizando formas de agressão que, muitas vezes, são invisíveis aos olhos da comunidade escolar, mas que, apesar disso, podem ferir profundamente aquele que é vitimado, contribuindo para o surgimento de um sentimento de insegurança e impotência no ambiente escolar.

Cada vez mais, tem se constatado que as escolas — espaços propícios aos processos de socialização e integração social — vêm tendo que administrar os conflitos gerados por diferentes formas de violência. Nas escolas, identifica-se que os episódios violentos que ocorrem não se restringem aos crimes e delitos previstos no Código Penal, mas abrangem dimensões do cotidiano e dos relacionamentos sociais entre alunos, professores, diretores, pais e demais adultos que participam da comunidade escolar (ABRAMOVAY, 2005, p. 8).

As normas disciplinares que constam do regimento interno de uma escola relacionam uma falta disciplinar que pode configurar desde um desvio de conduta simples à prática de crime, de acordo com o tipo de crime.

Por outro lado, têm ocorrido com frequência, no ambiente escolar, atos menores, que são denominados como atos de incivilidade e que, se não forem bem resolvidos, poderão transformar-se em atos de violência. Miriam Abramovay (2005,

p. 9), autora do texto “Violência, Mediação e Convivência na Escola”, retrata que as incivildades são:

[...] um conjunto de atos que interferem de forma negativa no pacto social estabelecido entre os indivíduos e nas regras de convivência. As incivildades se caracterizam pela insensibilidade em relação aos direitos do outro, pela intolerância e desrespeito à diversidade, em forma de agressões verbais, ofensas, ameaças e de discriminações diversas, o que contribui para o estabelecimento e a manutenção de relações tensas e conflituosas entre os membros da comunidade escolar.

Resumindo a citação de Abramovay (2005), a incivildade é a intolerância pela diversidade do colega na escola, sendo que o agente age de forma agressiva, ofensora e discriminadora — o que resulta em uma relação tensa e cheia de conflitos dentro da instituição escolar ou fora dela.

Sendo assim, Silva (2010), destaca que “A violência causa danos físicos, traumas, sentimentos de medo e insegurança, prejudiciais ao desenvolvimento pessoal dos alunos, e provoca consequências desastrosas para o seu desempenho escolar”. Num contexto de vulnerabilidade e insegurança, os estudantes têm dificuldade de concentração nos estudos e se sentem desanimados, esmorecidos a frequentar as aulas, ensejando a repetência ou evasão, ou seja, o fracasso escolar (SILVA, 2010).

Na visão da autora mencionada, as manifestações de violência que ocorrem mais comumente no ambiente escolar possuem muitos traços e efeitos comuns entre elas, especialmente no que se refere à banalização e naturalização desses fenômenos e, também, à ausência de mecanismos institucionais que impeçam sua ocorrência. Vale lembrar que eles são de diversas ordens e de diferentes graus de intensidade. O conjunto desses fatores contribui para deteriorar o clima escolar e das relações sociais que nele se dão, especialmente porque se torna difícil criar e manter sistemas de cooperação e processos de identificação entre alunos, professores, diretores e demais adultos da escola (SILVA, 2010).

Assis (2003) concebe a escola como um espaço de reprodução da cultura da violência, da desigualdade, da exclusão, do privilégio do “eu” em detrimento do “nós”, da tomada de decisões, em diferentes circunstâncias, de forma antidemocrática, obstaculizando, assim, a construção da não violência, da cidadania, de sujeitos críticos, éticos e transformadores de suas vidas e da sociedade.

Abdalla (2004, p. 58) declara que “no cotidiano da escola é a violência simbólica que aparece com maior frequência”. Os jovens, no dia a dia da escola, sentem-se, às vezes, sem autoestima, sem direitos estabelecidos, declaram-se injustiçados pela própria escola diante da figura do professor, ou mesmo do gestor da instituição, e toda essa ira vai ser conduzida para o colega mais próximo dentro ou nas imediações da instância escolar.

Como se viu,

as escolas brasileiras não estão protegidas de todo tipo de violência. Mas, também, é vista como um dos poucos veículos concretos de mudança e de mobilidade social disponíveis a uma grande parcela da população, principalmente se o professor, figura que está diretamente ligada a todos e diariamente com os alunos, conseguir trabalhar nas suas práticas pedagógicas na sala de aula os conflitos, as diferenças e levar-lhes ideias mais humanitárias, mais éticas, mais valores e virtudes, ou seja, possibilitar-lhes a reformulação das relações sociais (ABDALLA, 2004, p. 60).

Até recentemente, as agressões físicas e morais contra professores se concentravam nas escolas dos bairros mais pobres. Hoje, o problema ocorre em quase toda a rede escolar nacional, independentemente do perfil social e econômico dos bairros onde os colégios estão localizados.

No Brasil, a violência, há alguns anos, vem apresentando-se como um exemplo de extrema desigualdade e exclusão social. De acordo com a Unesco (2014, p. 2),

[...] muitos estudos identificaram essa situação no Brasil, onde os atos de violência ocorrem em números alarmantes. Os jovens brasileiros, principalmente os de idades entre 15 e 24 anos, são a faixa populacional mais exposta à violência, quer como vítimas ou como agentes. Em termos de mortes causadas pelos fatores chamados de externos, como homicídios, acidentes de trânsito e suicídios, os dados quantitativos correspondentes a essa faixa etária são elevados a ponto de colocar os índices brasileiros na terceira posição entre os mais altos do mundo.

Como se pôde averiguar, a violência no Brasil, principalmente entre os jovens, está ligada às diferenças econômicas e sociais e de forma bem diversificada quanto ao seu teor. Schoemaker (1996 *apud* Assis e Souza, 1999, p. 2) apresenta uma concepção da origem da delinquência juvenil, em três níveis:

a) O nível estrutural, que incorpora as condições sociais;

- b) O nível sociopsicológico, que se refere ao controle social da família, escola e demais instituições responsáveis pelo adolescente, à autoestima (por estar intrinsecamente associada à influência familiar e do grupo de pares) e à influência de grupos de jovens sobre o comportamento infrator; e
- c) O nível individual, incluindo aspectos biológicos e psicológicos.

Nota-se que, em todos os níveis, a violência é algo sério, mas as escolas brasileiras não estão imunes a ela. A escola ainda é reconhecida como um dos poucos meios que podem conseguir realizar mudanças em grande parte da população. Segundo Souza (2008, p. 119), a

[...] vítima da violência, a criança, além de reproduzi-la, pode reagir através de uma mudança brusca de comportamento. Falta de atenção, baixa autoestima, variação de humor e agressividade são alguns sinais aos quais pais e educadores devem estar sempre atentos.

De acordo com Silva (2010), a comunidade escolar tende a reproduzir, em maior ou menor escala, a sociedade como um todo. A hierarquia escolar compreende os diretores, supervisores, orientadores, professores, inspetores e funcionários que cuidam do espaço físico e de toda a engrenagem funcional e administrativa da instituição, “dentro dessa esfera, todos devem exercer seus papéis de forma eficiente e solidária, para que os alunos possam aprender a praticar todo o conhecimento de que precisarão na caminhada rumo à vida adulta” (SILVA, 2010, p. 83).

A Constituição de 1988, no artigo 227, declara que:

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 1988, p. 139).

É dever de pais e professores contribuir para a formação global de cada criança e adolescente, verificar e prevenir a violência entre eles, tanto de vítimas ou agressores; é papel de cada cidadão, pois, somente, assim, no futuro, os jovens não cometerão erros graves e nem ao menos sofrerão de algum distúrbio psíquico.

Contudo, apesar de a violência se manifestar e ocorrer no interior da escola, não é produzida pela própria escola, mas por elementos de fora dela, como conflitos sociais, famílias sem nenhuma estrutura, alcoolismo, narcotráfico ou mesmo transtornos psiquiátricos sérios, como pânico, depressão, bulimia, compulsão, anorexia, ansiedade generalizada, fobias, psicoses, entre outros, que a criança e adolescente sofrem. Por isso, “é extremamente necessário averiguar os tipos de violência pelos quais as crianças ou adolescentes passam ou sofrem, para melhor entender seus reflexos no ambiente escolar” (PEREIRA, 2011, p.11).

Pereira (2011) enaltece, ainda, que, gerada de várias maneiras na relação social, a violência pode ser vista como imposição de fatos ocorridos por meio de um indivíduo/grupo social a outro indivíduo/grupo social contra a sua vontade. A violência pode ser classificada conforme o local e o modo pelo qual ela ocorre, sendo caracterizada como policial, institucional, criminal, podendo acontecer de forma psicológica ou mesmo física, urbana ou rural, doméstica, escolar, podendo ser aparente ou não. É importante explicar que:

as formas posicionadas como aparentes são de fácil percepção, já aquelas produzidas por humilhações, rejeição, ameaças, discriminação, quase sempre não são vistas e, o pior, podem até ser mais severas. “O não conseguir ver” esse tipo de agressão produz um ambiente de separação dentro do ambiente escolar, com as chamadas panelinhas, grupinhos que marcam seu campo, e, conseqüentemente, as agressões são cada vez mais acentuadas e a violência produzida, crescente (PEREIRA, 2011, p. 18).

Em meio a tudo isso, é necessário descobrir e entender as causas mais marcantes da violência no campo da educação de forma a contribuir com todos os educadores e com a sociedade em prol de possíveis soluções. De acordo com Viana (2006, p. 45),

[...] dos muitos fatores que envolvem esta questão, possuem dois sentidos, pois, se por um lado as ações praticadas pelo aluno, no espaço escolar, ultrapassam o que se considera socialmente aceitável, por outro lado, compreende-se que essas atitudes têm suas origens na própria realidade vivenciada pelo indivíduo, como uma resposta, em alguns casos, às muitas opressões e violências vividas por ele.

Viana (2006) relata que as atitudes agressivas realizadas por alunos se referem ao que eles veem ou vivenciam no ambiente do lar ou de outros grupos sociais, mesmo não sendo ações admissíveis perante a sociedade. O aluno que



realiza atos agressivos na escola, muitas vezes, sofre ou presencia algum tipo de violência, pois está envolto em situações que produzem violência, um exemplo é a violência doméstica, já comentada no capítulo anterior.

Além disso, Souza (2008, p. 127) explica que:

[...] a mídia, por exemplo, é um instrumento que pode contribuir para que crianças e adolescentes reproduzam atos violentos; isso acontece quando se vê na televisão cenas de criminalidade (inclusive em novelas), de forma empolgante, com distorções significativas da realidade, ou nos jogos de videogames, violências e lutas.

Vê-se, então, que os meios de comunicações também têm cooperado para que a violência seja considerada como algo normal, como acentua Morais (2014, p. 1):

[...] as crianças da geração dos Power Rangers imitam os movimentos das lutas ninja e batem nos rapazes que consideram maus, dando pontapés e murros. Os Power Rangers não só dizem aos miúdos que as lutas são aceitáveis, como também lhes dizem que as lutas resultam. Estas demonstrações impressionáveis afetam as crianças em idades igualmente impressionáveis. Não só sugere às crianças que combater os vilões do mal, que tentam tomar conta do mundo, com técnicas ninja espetaculares é certo, como também dessensibiliza os mais novos acerca da violência, do choque e do terror de ver alguém a ser agredido.

Conforme citado por Morais, qualquer pessoa, ao exercer seu lugar na sociedade, vem com ideias e condutas adquiridas, as quais ficaram em seu interior fundamentadas com suas vivências. É justamente desse ponto de vista que se deve observar o fenômeno, sobretudo, no espaço escolar.

A família é importante base para a construção da criança e do adolescente, berço de sua formação pessoal e social. Ela se constitui efetivamente como grupo organizador e preservador de valores e conceitos. Assim, “eles terão como espelho seus pais, ponto de referência para moldar sua personalidade, caráter e preparo para o mundo” (SOUZA, 2008, p. 135).

Também é exemplo a criança ou adolescente que não possui limites, não possui regras, não é ensinado a respeitar outras pessoas, partindo da noção de cidadania, de valores, de virtude, por isso, sempre buscam satisfazer as suas vontades e caprichos, e quando não são atendidos prontamente, tornam-se violentos. E essa

violência torna-se habitual para resolver qualquer situação — a personalidade se torna violenta (SOUZA, 2008, p. 127).

As crianças gostam de ter regras, limites diariamente, mas também se espelham em exemplos dos adultos. A mídia — telejornais, jornais, revistas, etc. — tem sempre mostrado casos de roubos, sequestros, assassinatos, tráfico de drogas e armas. Explica Souza (2008, p. 128) que, “deste modo, faltam modelos humanamente adequados, ou seja, não violentos, para que os jovens possam segui-los como modelos positivos e dignos”.

A autora ainda salienta que:

a escassez de afeto, de valores e virtudes se refere a fatos como a ausência dos pais que trabalham para adquirirem o sustento da família, deixam as crianças com parentes, irmãos mais velhos ou babás, o que diminui a cada dia o tempo de convivência (SOUZA, 2008, p. 127).

As citações acima revelam as características mais marcantes de nossos tempos, referem-se ao aumento das demandas do cotidiano, tanto em relação aos pais como em relação aos filhos.

A cada dia, os pais estão consumidos pelas atividades profissionais, tendo como meta a produção de recursos materiais que possam custear qualidade de vida e estudos aos seus filhos. Estes, por sua vez, vivem às voltas com as atividades escolares e outras tantas, que visam a complementar a sua formação acadêmica, para que possam enfrentar o tão temido e competitivo mercado de trabalho. Além disso, uma parcela significativa do tempo gasto pelos jovens precisa ser direcionada para os amigos e amores, pois é nessa fase que eles vivenciam suas primeiras experiências sociais e afetivas. Dessa forma, os pais ainda precisam dividir seus filhos com a “galera”, o que, por si só, já é uma tarefa bastante trabalhosa (SILVA, 2010, p. 32).

Constata-se que as relações familiares passam por profundas transformações, e o efeito mais evidente desse fato é por certo o distanciamento entre pais e filhos no dia a dia. Diante do panorama,

é essencial que os pais achem um tempo para uma convivência harmoniosa e prazerosa com seus filhos, instalando diálogos constantes sobre suas vidas, desafios, angústias, novidades e o universo ao seu redor. Cabe aos pais, ainda, nessa troca de ideias com os filhos, reservar um espaço para que, de forma franca e transparente, possam expressar seus sentimentos e pensamentos a respeito deles. Isso é fundamental para prepará-los para a vida

adulta. Os filhos devem saber que pai e mãe também enfrentam dúvidas e receios na educação deles. A grande diferença é que eles já conquistaram a sabedoria de que tudo na vida pode ser superado, com doses exatas de preparo, competência e paciência (SILVA, 2010 p. 34).

Atualmente, a escola reclama, pois o que se verifica é a família transferindo a educação e total responsabilidade para com seus filhos à instituição escolar, como se ela fosse capaz de educá-los sozinha. Essa ação dos pais descaracteriza e distorce a verdadeira função da escola, que é a de levar conhecimentos aos alunos, e não de educá-los. Além disso, as crianças e adolescentes se sentem perdidos em meio a essas inversões de responsabilidades, pois eles não encontram um referencial de cuidado, respeito, dignidade, afeto e tampouco conseguem comportar-se de forma adequada na sociedade. O resultado disso é a agressão, o desrespeito, a intolerância nos ambientes escolares e com todos que ali estão. “A escola é uma instituição que muito irá colaborar com os pais nesse sentido, mas nunca os poderá substituir” (REVISTA EDUCAREDE ON LINE, 2009).

A família é a base, o alicerce de uma necessária estrutura voltada às virtudes, aos valores, limites e às regras. Entretanto, isso será assimilado pelos filhos se os pais derem exemplo no dia a dia, ou seja, praticarem tais valores em suas condutas. Desta forma, as crianças e adolescentes aprenderão com espontaneidade, e não por imposição, e, por consequência, serão jovens e adultos mais estruturados. Segundo Loureiro; Queiroz (2005, p. 4),

[...] na escola ocorrem as incivildades, ou seja, os embates cotidianos, as divergências por vezes não discutidas e não negociadas que se expressam em forma de agressões menores, pois vê com uma roupagem que choca menos que uma agressão física, por exemplo.

Conforme já foi aventado, a incivildade:

é um sentimento de desacato a todas as pessoas envolvidas no ambiente escolar; os alunos são vítimas, diante do colega de sala até todos os funcionários. Por serem consideradas comuns, as incivildades, não são analisadas nem negociadas, parecem corriqueiras nos dias de hoje (MINAS GERAIS, 2011).

A violência na escola acontece por meio de intimidações físicas e verbais, ou mesmo degradação do espaço físico ou depredação, como janelas quebradas, furto

de torneiras e lâmpadas, atos de vandalismo, sendo pichações de paredes, muros, carteiras quebradas, banheiros com encanamento entupido. Esses são alguns atos de violência realizados pelos alunos contra a escola (MINAS GERAIS, 2011).

Dentre as inúmeras causas que podem motivar as violências no dia a dia dentro das escolas, pode-se ressaltar a degradação ou desestrutura familiar. Porém, se no ambiente familiar e doméstico, percebem-se esses tipos de violência, é preciso explicar que, na escola, o fenômeno está referindo-se a muitos outros tipos. Crianças, adolescentes e jovens ficam à mercê de elementos tentadores que supostamente geram sentido em sua existência como o uso de drogas, o porte de armas, dentre outros. Araújo (2002, p. 45) comenta que a:

[...] escola sofre interferência de grupos externos que podem modificar toda a sua organização interna ou rotina diária, manifestada pelas invasões de galeras de forma direta e ameaçadora para solucionar problemas ocorridos fora do ambiente escolar, e também do narcotráfico, que se manifesta de forma bem sutil, através dos alunos, com objetivo de aumentar o seu domínio social e físico tanto dentro ou fora das escolas.

A pesquisadora esboça que o problema do tráfico nas escolas é extremamente inquietante, não apenas por parte dos professores, gestores, mas por parte dos pais que compreendem os diversos problemas produzidos pela prática (Araújo, 2002).

Segundo Machado (2008, p. 149):

Os problemas relacionados ao tráfico e à utilização de drogas, registrados nas instituições escolares crescem e se agravam a cada dia. Os alunos usuários de drogas apresentam prejuízos no rendimento escolar, saúde, relação familiar, além de estarem mais propensos a distúrbios psicológicos.

De acordo com Machado (2008), além dos problemas sérios gerados ao usuário, o tráfico produz mais violência devido à disputa entre traficantes pelo ponto de venda dentro desse ambiente e porque usuários e pequenos traficantes, com o objetivo de sustentar o vício, fazem reféns seus próprios colegas, ou se tornam alvo de acerto de contas do narcotráfico. Outras vezes, as regras de comportamento do grupo é que são exigidas:

A atuação das gangues reflete o clima de vingança e tensão entre os jovens que devem permanecer constantemente em alerta, uma vez

que o aluno que apanhou ou o que bateu vai querer revanche. A coisa vai extrapolar lá para fora porque de repente um pertence a uma gangue e outro pertence a outra e tem aquela ameaça: “Olha, eu vou te pegar lá com o meu pessoal” (ABRAMOVAY; RUA, 2005, p. 113).

Abramovay; Rua (2005) analisam a violência partindo do individual para o coletivo, notando, assim, a ação de grupos, gangues, que promovem a violência. Juntamente com esse ambiente caótico, os efeitos das drogas podem provocar, em poucos minutos, certa inconsciência e, conseqüentemente, produzir um comportamento agressivo no adolescente ou jovem, tornando-se cada vez mais violento a ponto de cometer atos graves. Guimarães (2005, p. 29) explica com mais detalhes:

A lei do silêncio, as ameaças a professores, as brigas entre grupos rivais ou, às vezes identificados com a mesma facção, por um processo de saturação das condições vividas, se transferem para a escola, criando um clima desfavorável à aprendizagem, mas principalmente à socialização e à estruturação de valores humanísticos e voltados para uma cultura da paz. A consequência é, muitas vezes, a desestruturação da cultura da escola, com efeitos comprometedores sobre essa cultura. Diluem-se, nessa perspectiva, em muitos aspectos, as fronteiras entre o ambiente interno, com suas regras e normas, o externo, cujas regras, se existem, nem sempre são claras, e o ambiente de origem dos alunos.

As ações comentadas não apenas constataam a presença das drogas no ambiente escolar, como também revelam os resultados negativos, como, por exemplo, a ocorrência de outros tipos de violência devido ao seu uso.

Em se tratando do uso e porte de armas, tanto facas como revólveres são utilizados para aterrorizar alguém ou mesmo para se defender; sua presença no ambiente escolar, a cada dia, é algo comum entre crianças e adolescentes, o que aumentam os casos de homicídios dentro das escolas divulgadas pelos jornais, canais de televisão, pela mídia em geral. “A popularidade das armas, no âmbito escolar, em muitos casos, está ligada à familiaridade que a criança tem com o objetivo dentro da família” (MINAS GERAIS, 2011, p. 118).

Assim sendo, nota-se que crianças e adolescentes chegam com armas na escola com o objetivo de expô-las aos colegas, ou para se proteger de alguém devido a determinado problema com o qual estejam envolvidos, fazendo ameaças,

xingamentos e até discussões sem o menor significado. “A violência nas escolas pode vir de discriminações cometidas contra alunos, professores, membros da equipe da direção e demais indivíduos presentes no ambiente escolar, por vários motivos” (MINAS GERAIS, 2011, p. 120).

Sem dúvida, é extraordinário o poder do preconceito sofrido, de influência na estrutura das identidades individuais, principalmente ao que se refere aos alunos, como crianças, adolescentes e jovens. A discriminação possui um forte componente ao qual Bourdieu (1989) definiu como violência simbólica, ou seja, “a violência que se exerce também pelo poder das palavras que negam, oprimem ou destroem psicologicamente o outro” (Bourdieu, 1989 *apud* Zaluar e Leal, 2001, p. 56).

Como já dito, “a convivência nas escolas é marcada tanto por violências duras, como agressões físicas, roubos, furtos, quanto por microviolências, ou seja, atos de incivildade, humilhações e falta de respeito” (ABRAMOVAY; CASTRO, 2006, p. 32). Por esse motivo, insultos e agressões que estão presentes no dia a dia das escolas evidenciam as discriminações produzidas por preconceitos de diversas ordens. Contudo, Minas Gerais (2011, p. 191) esclarece que:

Condições socioculturais e econômicas, além de identidades sexuais e os significados atribuídos aos diversos sujeitos são chaves para se compreender as brigas, humilhações e exclusões que acontecem nos pátios e salas de aulas dos colégios.

Tanto Minas Gerais (2011) como Abromavay; Castro (2006) elucidam que os insultos e as afrontas podem ser vistos como atos ou observações que produzem opiniões negativas sobre indivíduos ou grupos. Ainda, insultar consiste em extravasar determinadas normas, manifestar-se de maneira socialmente proibida.

De acordo com Guimarães (2002, p. 171),

o objetivo da ofensa, nesses casos, está sempre vinculado à demonstração de relações de poder, seja para a legitimação e reprodução de uma ordem moral, seja para a legitimação de hierarquia entre grupos sociais.

Segundo Carrara; Viana (2006), a homofobia tem embate na esfera dos sentimentos, da dignidade e do sucesso ou fracasso escolar. As confrontações físicas e verbais, além das exclusões contínuas, produzem momentos de tristeza e

constrangimento, além de motivar a saída das pessoas discriminadas das escolas. Lágrimas e timidez fazem parte desses ambientes, muitas vezes tão intolerantes.

Na escola os apelidos e xingamentos voltados aos homossexuais sempre remetem ao gênero oposto, revelando uma mistura ente homofobia e machismo. O preconceito contra as mulheres, ou melhor, contra o feminino, se estreita com o preconceito contra homossexuais (CARRARA; VIANA, 2006, p. 8).

Guimarães (2002) e Carrara; Viana (2006) veem a discriminação como forma de racismo presente nas escolas, o qual cria barreiras, impedindo que algumas pessoas e grupos sociais permaneçam em razão do preconceito, da discriminação. É com base nisso que Minas Gerais afirma que:

O dia a dia destas crianças, adolescentes e jovens é permeado por estereótipos negativos sobre a população negra (população escrava ou pobre; criminosa ou ameaçadora), que se repetem e se (re)produzem dentro das escolas” (MINAS GERAIS, 2011, p. 204).

Outro tipo de discriminação que gera violência nas escolas, pela qual alguns alunos passam é em relação à sua origem regional: “estudantes provenientes de outros estados são excluídos ou desrespeitados por essa razão” (ABRAMOVAY *et al.*, 2009, p. 219). O preconceito relativo à origem regional e à pobreza possui fortes ligações e, no geral, as regiões apreciadas como as mais pobres são justamente aquelas que costumam ser alvos de discriminação, como, por exemplo, chamar o colega de “pobre nordestino”.

As diversas formas de preconceito citadas pelos autores referem-se ao preconceito com aquele colega que não é da região da escola e se encaixa na falta de respeito por aquilo que é diferente: a intolerância, devido à cor, ao sotaque, ao modo de vestir ou ao tipo de música ouvida, ou seja, aos hábitos, costumes e à própria cultura diferente. Esses fatores geram violência na escola. Também produz violência escolar a discriminação quanto à religião.

O respeito a diversas filiações religiosas é passo crucial na construção de um ambiente escolar não violento e propício ao crescimento e realização pessoal de professores, alunos, equipe de direção, funcionários e demais atores da escola. As atividades religiosas têm papel preponderante no cotidiano dos alunos e as filiações religiosas são uma fundante variável na composição de

identidades e de relações dentro da escola (ABRAMOVAY *et al.*, 2009, p. 253).

E, finalmente, pode-se falar também que alunos deficientes, por serem “diferentes” podem ser vítimas de atos violentos dentro das escolas. Os professores, gestores, servidores, por não estarem preparados para trabalhar com essas crianças e adolescentes devido às múltiplas expressões corporais e intelectuais que os envolvem, colaboram para a permanência da situação, não cooperam para a mudança do comportamento dos outros alunos que não conseguem lidar com as diferenças existentes.

Sendo assim, no próximo capítulo, será feita uma reflexão acerca do uso da mediação no ambiente escolar como forma de agir em benefício da resolução de conflitos e promoção da cultura da paz nas escolas.



### **3 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA ESCOLA**

Conforme explicitado nos capítulos anteriores, diferentes problemas que assolam a sociedade, presentes no dia a dia de crianças, adolescentes e jovens nas escolas brasileiras, resultam em atos de violência, fazendo com que a educação tenha desprestígio. Diante desses acontecimentos, tem-se a mediação de conflitos.

A mediação de conflitos possui inúmeras definições, correntes e teóricos comprometidos em estudá-la. Segundo Moore (1998, p. 15),

a mediação é o aperfeiçoamento do processo de negociação envolvendo a interferência aceita de uma terceira parte que tem poder limitado e não autoritário, auxiliando as demais partes a chegarem a um acordo aceitável e voluntário.

Em outras palavras, mas com teor mais pormenorizado do que a conceituação acima, Riskin (2001, p. 56), comenta que:

[...] a mediação é uma negociação facilitada onde um terceiro imparcial auxilia as partes a resolver o conflito ou a planejar uma transação. A mediação é um processo autocompositivo que possui três características fundamentais: voluntariedade, intervenção de um terceiro e sujeitabilidade aos resultados, onde o mediador deve ter neutralidade (diz respeito ao relacionamento e comportamento entre mediador e participantes) e imparcialidade (diz respeito à ausência de tendência ou preferência do mediador a favor de um participante em desfavor do outro).

Riskin (2001) e Moore (1998) relacionam que as partes interessadas confiam no árbitro imparcial que, depois de analisar, detalhadamente, a questão conflituosa, decide-lhe o mérito. É preciso, para isso, que os indivíduos da pendenga desejem a solução do problema por meio da mediação (voluntariedade), aceitem a intervenção de um terceiro digno de confiança das partes e que se sujeitem à decisão do mediador.

Six (2001, p. 287) ratifica a expressão de Riskin (2001), comentando que:

[...] a mediação de conflitos é um procedimento facultativo que requer o acordo livre e expresso das pessoas envolvidas, de se engajarem em uma ação (a “mediação”) com a ajuda de um terceiro independente e neutro (o “mediador”), especialmente formado na matéria.

Já Vezzula (1995, p. 15), acrescenta à medição o caráter não adversarial, ou seja, não é litigioso; trata-se de uma técnica que não gera sentenças ou laudos e o seu mediador deve ser probo e agir em colaboração com as partes, não saindo vencidos.

[...] a mediação é uma técnica de resolução de conflitos não adversarial que, sem imposições de sentenças ou laudos e através de um profissional, mediador, devidamente formado, ajuda as partes em disputa a encontrarem seus verdadeiros interesses e preservá-los num acordo criativo onde as duas partes saem vitoriosas.

Vezzula (1995) acentua que a mediação de conflitos é uma ferramenta que beneficia a apropriação de direitos, de aproximação a bens e serviços, de inclusão; encorajando e valorizando as comunidades que aplicam essa metodologia.

Os autores supracitados idealizam a mediação como veículo para resolução de conflito entre as partes, podendo ou não ter uma terceira parte, porém afirmam que a terceira parte é essencial para que haja imparcialidade entre os envolvidos e que o mesmo consegue visualizar o problema com base na equidade.

Ainda sobre as citações, verifica-se que a mediação pode ser institucional, acompanhada a uma instituição que a mantém, ou cidadã, na qual o mediador é voluntário, desvinculado e sem formação técnica. A mediação tem como objetivo ser criadora, reparadora, preventiva e curativa, sendo sempre um processo dialético e facilitador da comunicação. O método de mediar se aplica em vários ambientes, tais como escolares, familiares, comunitários, empresariais, culturais, religiosos, dentre outros.

A mediação comunitária busca a resolução dos conflitos, os desejos, interesses de uma comunidade, como também o estímulo à emancipação a exercício da democracia. Os mediadores comunitários devem oferecer a escuta, a observação, o diálogo com os serviços públicos, mediando os interesses da comunidade e também orientando quanto às formas de acesso a direitos. O mediador deve promover a organização da comunidade para que esta seja

autossuficiente, não tendo a proposta de desapropriar, mas sim restituir o saber local.

De acordo com Gustin (2006, p. 22),

[...] entende-se por emancipação a capacidade de permanente reavaliação das estruturas sociais, políticas, culturais e econômicas de seu entorno, com o propósito de ampliação das condições jurídico-democráticas de sua comunidade e de aprofundamento da organização e do associativismo na vida dessa sociedade para sua inclusão efetiva no contexto social mais abrangente.

Segundo Six (2001), a mediação comunitária tem como ação primordial a mobilização.

Isto significa reunir pessoas que sabem quais são os seus objetivos, compartilham sentimentos, conhecimentos e responsabilidades para a transformação da realidade em que vivem, movidas por um acordo em relação a causas de interesses da comunidade a que pertencem (SIX, 2001, p. 242).

Já a mediação nas escolas, que é a que interessa no presente trabalho, por sua vez, parte do princípio de que o desenvolvimento cognitivo das crianças é dado de forma dinâmica, junto a todas as relações sociais em que estão envolvidos o educando e demais profissionais comprometidos com o aprendizado.

A mediação escolar [...] tem como resultados: desenvolver uma comunidade na qual os alunos desejem e sejam capazes de praticar uma comunicação aberta; ajudar os alunos a desenvolverem uma melhor compreensão da natureza dos sentimentos, capacidades e possibilidades humanas; contribuir para que os alunos compartilhem seus sentimentos e sejam conscientes de suas qualidades e dificuldades; possibilitar aos alunos desenvolver autoconfiança em suas próprias habilidades, e desenvolver no aluno a capacidade de pensar criativamente sobre problemas e a começar a prevenir e solucionar os conflitos (BATTAGLIA, 2004, p. 36).

De acordo com Battaglia (2004), mediação é uma abordagem educativa elaborada para a utilização de métodos que visam a um olhar otimista antes sobre o potencial do educando do que sobre seus fracassos. Essa abordagem não visa unicamente à transmissão do saber, e sim à sistêmica que envolve o aprendizado, o deslocamento do problema que se manifesta sintomaticamente sobre o aluno.

As etapas da mediação de conflitos são estabelecidas em consonância com o Modelo de Mediação e a instituição que a está executando. Por exemplo, Adolfo

Braga Neto (*apud* Gamboze Reis, 2011, p. 25), Presidente do Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, apresenta as seguintes etapas da mediação:

- Abertura;
- Identificação do problema;
- Determinação das necessidades subjacentes;
- Entrevistas individuais;
- Busca de opções e implicações;
- Em direção a um compromisso;
- Acordo.

Christopher Moore (1998, p. 130-131), ao definir critérios para a escolha de quem deve participar da mediação, indica a participação daqueles que:

[...] têm o poder ou a autoridade para tomar uma decisão; têm capacidade, se não estiverem envolvidos, de inverter ou prejudicar um acordo negociado; conhecem e compreendem as questões em disputa; têm habilidade para a negociação; têm controle sobre suas emoções; são aceitos pelas outras partes; têm demonstrado compromisso ou estão dispostos a se comprometer na barganha de boa-fé; têm o respaldo e apoio de seus constituintes.

No ambiente escolar, os professores possuem um poder de autoridade bastante dinâmico, pois eles estão envolvidos com o aluno a todo o momento, portanto, devido às circunstâncias que permeiam esse profissional mediador de conflitos dentro dessa instituição (MOORE, 1998).

Ao professor é impossível fechar os olhos, pois conflitos lhes são visíveis. O professor de português, que está ensinando uma determinada matéria, de repente é obrigado a parar sua aula, porque um adolescente rasga a camisa do colega, ou o agride, ou o ofende ou esconde seu material, ou ri sem parar do outro, ou, ou, ou, ou e tantos outros “ous” (MUSZKAT, 2003, p. 41).

Muszkat (2003) esclarece que o professor intervenha e saiba como fazê-lo. É preciso não tomar partido ou defesa de um ou do outro. Aliás, é necessário defender a paz, que é o sentimento propício à aprendizagem.

Telma Vinha, pedagoga, doutora em Psicologia e professora do Departamento de Psicologia Educacional da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) declara no *site* Gestão Educacional (2011, p. 23), que:

[...] a primeira orientação é tentar evitar os embates para isso as escolas elaboram-se regras e mais regras, controla-se o comportamento por meio de filmadoras ou de vigilância sistemática dos alunos;

O segundo dispositivo é o de ignorar divergências. Quando o conflito ocorre entre o aluno e a equipe pedagógica, a escola atribui maior gravidade; quando acontece entre pares, o incidente é minimizado. Sem se dar conta das consequências, transmite-se a mensagem de que o respeito e a justiça devem ser dedicados às autoridades e não a qualquer ser humano;

A terceira medida adotada é de contenção, na qual os educadores “terceirizam” a intervenção à família ou a especialistas, ou ainda, dão soluções prontas, culpabilizam, punem, associam a obediência à regra ao temor da autoridade. São mecanismos de controle utilizados cotidianamente nas escolas, que ‘funcionam’ temporariamente, mas, não raro, agravam os problemas.

De acordo com Vinha (2011), faz-se necessário, contudo, esclarecer que não se deve pregar a ausência de qualquer discussão e ou conflito no contexto escolar. Ao contrário, o conflito, a divergência, a contradição, o debate, são necessários à aprendizagem. O que se repudia é a violência que desumaniza, traz dor e injustiças, além de discriminações e preconceitos.

O mediador exerce a função de agente de ligação para os envolvidos no conflito, é dele a autoridade de referência na gestão do conflito. O mediador deve ser um sujeito observador, atento às questões de fundo que o relato do conflito apresenta para que se possa chegar à célula do problema, a demanda real (MOORE, 2004, p. 24).

Partindo das afirmações de Moore, é que Sampaio e Neto explicitam o papel do mediador:

- Nortear, questionar, investigar os reais interesses;
- Ser imparcial e sigiloso;
- Não decidir pelas partes;
- Cuidar da inter-relação das partes;
- Possibilitar a escuta recíproca;
- Possibilitar a reconstrução da narrativa;
- Resgatar as habilidades das partes para que se sintam capazes de decidir e manter um relacionamento (SAMPAIO; NETO, 2007, p. 45).

Mas, para que o professor possa mediar conhecimento e ainda relações que se constroem nesse ambiente escolar é preciso que seja capacitado para tanto. “Impossível se pensar sobre a formação de professores na contemporaneidade, sem

disciplinas específicas que lhe garantam saber lidar com esses novos paradigmas” (GALVÃO, 2004, p. 47).

Galvão (2004) e Sampaio; Neto (2007) relatam que o mediador, diante do conflito, deve adotar uma postura que lhe possibilite autonomia para resolução do problema, sendo um elo entre os envolvidos e a resolução.

Segundo pesquisa realizada por Paschoal (2013, p. 1), baseada em estudos de outros autores que também analisam a mediação de conflitos, as principais características de um bom mediador escolar são as abaixo relacionadas:

a) Ser bom ouvinte. Em primeiro lugar, o mediador na escola deve ter paciência em ouvir. Lavelberg comenta que “é importante que o mediador escute e entenda o que o outro diz. Não é buscar a verdade, mas tentar compreender, no discurso dos envolvidos, a leitura que cada um faz do que aconteceu”. O mediador deve compreender o que um disse para perguntar ao outro se tal situação é verídica.

b) Ser capaz de estabelecer um diálogo. O mediador na escola deve estabelecer de forma enfática, um canal de comunicação entre as pessoas envolvidas no conflito. O modo com que o mediador deve atuar diante da situação deve ser bem agradável para que os envolvidos não se sintam culpados.

c) Ser sociável. O mediador escolar deve ter “jogo de cintura” com o intuito de conquistar a confiança dos membros da comunidade escolar.

d) Ser imparcial. É importante que mesmo que o mediador escolar conheça os envolvidos, esse conhecimento, de maneira alguma, possa interferir em sua conduta, ou seja, ele deve ser sempre imparcial. Assim, por exemplo, quando o professor é chamado para mediar num caso de um aluno que diariamente age de forma inadequada, ele deve avaliar se está sendo imparcial. Bernardes destaca que “se o mediador não souber separar, ele já vai pressupor que esse estudante é o culpado”.

e) Ter cuidado com as palavras. As palavras que o mediador utiliza durante o ato são de extrema importância. De acordo com a pedagoga Adriana Ramos, coordenadora do Grupo de Pesquisa em Educação Moral da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) e da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), “a linguagem descritiva, expondo todos os fatos sem juízo de valor, favorece que os envolvidos percebam o que está acontecendo e não julguem a personalidade do outro”

Assim, em qualquer diálogo, comunicação, o indivíduo deve ser sincero, ou seja, sempre expressar a verdade, a realidade, ser honesto com quem se dirige, mas também se colocar no lugar da outra pessoa, respeitando-a; e conseqüentemente, será uma pessoa simpática em prol de construir uma relação saudável. Além disso, deve-se prestar muita atenção no que fala, com termos de bondade e afeto, ao invés de termos moralistas, de mau gosto e de raiva. Desta forma, um bom relacionamento entre todos da escola seria mais agradável e menos conflituoso.

f) Ter uma postura educativa. Em hipótese alguma, o mediador deve admitir a posição de que resolverá o conflito. O papel dele é colaborar com os alunos para que os mesmos entendam como eles podem solucionar a situação a seu modo. Para Laverberg, “a escola tem de

investir em um projeto educacional que preveja que os alunos, ao longo da escolaridade, sejam capazes de socializar e mediar os próprios conflitos".

O professor, para ser um mediador imparcial e com verdadeiro propósito de resolver o conflito, deve utilizar, como explica Rosenberg (2006, p. 6), a Comunicação Não Violenta (CNV), a qual "é um processo conhecido por sua capacidade de inspirar ação compassiva e solidária. Ensinada há mais que 40 anos por uma rede mundial de mediadores, facilitadores e agentes voluntários", sendo que Rosenberg, psicólogo, é o próprio fundador da CNV.

A CNV funciona por meio de uma abordagem transparente, sincera e diante de uma mediação pessoal, conduzindo a transformações estruturais na maneira de ver e regularizar as relações humanas e no quesito da responsabilidade, minimizando a probabilidade de desrespeito, injúrias e insultos ou mesmo debates de grupo autoritários (ROSENBERG, 2006, p. 8).

Entretanto, a CNV pode ser praticada no dia a dia entre todas as pessoas da escola, da família, da sociedade em geral, justamente para que não ocorram tantos conflitos. Nalon (2015) explica que, na obra de Rosenberg, *Comunicação não Violenta* (2006), há uma variedade de propostas e esclarecimentos sobre como aplicar a CNV, dentre elas:

1. Exprese seus sentimentos e necessidades: sempre que estiver conversando com alguém, seja honesto em relação ao que você sente. Muitas vezes, nos privamos da franqueza em nossas conversas para manter um argumento bem-construído e essa situação gera apenas afastamento entre as pessoas.
2. Demonstre empatia pelo outro: uma forma de construir relações mais próximas e sinceras é se colocar no lugar do outro e tentar imaginar quais são suas necessidades. Ao fazer isso, você estará se identificando com o outro e estabelecendo laços de empatia.
3. Preste atenção no que fala: opte por utilizar uma linguagem que expresse bondade e afeto em vez daquela que impõe valores morais, ódio, vergonha ou medo. Hoje em dia, é comum presenciar a segunda situação nas redes sociais, onde comentários coercitivos estimulam apenas o distanciamento entre as pessoas (ROSENBERG *apud* NALON, 2015, p. 5).

De acordo com Rosenberg *apud* Nalon (2015), o mediador deve trabalhar com o paradigma da responsabilização. Além de possuir as características aqui apontadas e ser capacitado para efetuar essa função dentro de uma escola, o mediador deve modificar sua norma de punição dos envolvidos para o de

responsabilização. Explicando em outras palavras, em vez de o mediador punir os envolvidos por meio de advertência, suspensão ou mesmo expulsão, deve fazer com que eles tenham responsabilidade por seus feitos, corrigindo-os e fazendo com que peçam desculpas, reformem o que fora depredado ou até elaborem um projeto que fale sobre o conflito do qual tenham sido protagonistas.

Vinha (2013, p. 4) oferece um exemplo bem interessante de como o professor pode também trabalhar com o próprio conflito que ocorre:

De acordo com essa perspectiva, ao invés de o professor gastar seu tempo e energia tentando preveni-los, deve-se aproveitá-los como oportunidades para auxiliar os alunos a reconhecerem as perspectivas próprias e as dos outros e aprenderem, aos poucos, como buscar soluções aceitáveis e respeitadas para todas as partes envolvidas. Ao agir assim, o educador demonstra reconhecer a importância de desenvolverem-se nas crianças habilidades que as auxiliem na resolução de conflitos interpessoais e, conseqüentemente, favorecer a formação de pessoas autônomas.

O professor como mediador, agindo de forma a mostrar que as duas partes têm os seus erros e que podem se acertar de forma que um respeite o outro, conseguirá fazer com que realmente a solução e a paz se consolidem e que com o tempo, criem autonomia.

Por outro lado, às escolas e aos professores são atribuídas responsabilidades objetivas no que se refere à violência ocorrida no ambiente escolar.

É dever da instituição, garantir educação e segurança ao aluno, enquanto ele estiver nos limites físicos da instituição. Assim, até mesmo para se isentar de possíveis ações indenizatórias, faz-se necessário que o professor ocupe, na atual realidade, seu papel de mediador de conhecimento, mas também de mediador de conflitos violentos ou não violentos, porventura existentes (ZALUAR, 2011, p, 6).

Não se pode esquecer que o professor, muitas vezes, também é a vítima da violência. É claro que se trata de uma situação especial, que, obviamente, deve ser tratada de forma peculiar. Caso ocorra, deixará o papel de mediador e outro membro da escola — como aluno, professor, servidor — deverá mediar o conflito.

Fundamental esclarecer que “a mediação não exclui o encaminhamento, se o conflito constituir-se como crime ou ato infracional, ao órgão externo competente, ou seja, a Delegada de Polícia Civil” (ZALUAR, 2011, p. 7). Haverá casos ainda que o



próprio professor possa ser o autor da violência. Nessa situação, além da mediação continuar sendo possível e efetiva, deverão ser tomadas as medidas administrativas e penais cabíveis ao caso.

Segundo Zampa (2005 *apud* CHRISPINO, 2007, p. 21), os conflitos que ocorrem com maior frequência na escola se dão:

- Entre docentes, por: falta de comunicação; interesses pessoais; questões de poder; conflitos anteriores; valores diferentes; busca de “pontuação” (posição de destaque); conceito anual entre docentes; não indicação para cargos de ascensão hierárquica; divergência em posições políticas ou ideológicas.
- Entre alunos e docentes, por: não entender o que explicam; notas arbitrárias; divergência sobre critério de avaliação; avaliação inadequada (na visão do aluno); discriminação; falta de material didático; não serem ouvidos (tanto alunos quanto docentes); desinteresse pela matéria de estudo.

É possível analisar entre as citações que os conflitos não se restringem aos colegas docentes ou entre os discentes em relação aos seus professores. Eles ocorrem entre os próprios alunos e também entre familiares com os educadores.

- Entre alunos, por: mal entendidos; brigas; rivalidade entre grupos; discriminação; *bullying*; uso de espaços e bens; namoro; assédio sexual; perda ou dano de bens escolares; eleições (de variadas espécies); viagens e festas.
- Entre pais, docentes e gestores, por: agressões ocorridas entre alunos e entre os professores; perda de material de trabalho; associação de pais e amigos; cantina escolar ou similar; falta ao serviço pelos professores; falta de assistência pedagógica pelos professores; critérios de avaliação, aprovação e reprovação; uso de uniforme escolar; não atendimento a requisitos “burocráticos” e administrativos da gestão (ZAMPA, 2005 *apud* CHRISPINO, 2007, p. 21).

Com base na citação de Zampa (2005 *apud* Chrispino, 2007), deduz-se que se pretende expor, de forma categórica, que o professor passou, sem retrocessos, na sociedade contemporânea, ao papel de mediador do conhecimento e dos conflitos gerados no ambiente em que esse conhecimento é construído, ou seja, a escola.

É necessário comentar que aprender a conviver não significa ausência de conflitos ou ter por objetivo eliminá-los. O conflito é inevitável à condição humana, “o conflito é o estado natural do homem” (MANDEL, 2003, p. 13, MORGADO;

OLIVEIRA, 2009, p. 47) e, em si, não é mau, devem-se utilizar os meios adequados e enfatizar suas estratégias de resolução pacífica e criativa.

A escola, com as suas especificidades de natureza organizativa, as nem sempre harmoniosas relações com as finalidades educativas da sociedade e a inevitável ressonância da conflituosidade social, é um campo propício à emergência do conflito. Daqui se depreende a necessidade de educar gerações, e todo o corpo educativo, na resolução criativa e nos benefícios da gestão construtiva dos conflitos (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p.49).

A mediação, em qualquer que seja o processo, deverá, segundo mencionado por Morgado; Oliveira (2009), favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito, o que traz consigo o controle das interações destrutivas; levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas a partir da sua própria perspectiva; ajudar na análise das causas do conflito, fazendo com que as partes separem os interesses dos sentimentos; favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do conflito; reparar, sempre que viável, as feridas emocionais que possam existir entre as partes.

Morgado; Oliveira (2009, p. 50) salientam que a presença de uma terceira pessoa, neutra, sem poder para impor uma solução, confere ao processo um caráter pedagógico, pois as partes mantêm a sua capacidade de atuação e aprendizagem, com vistas à obtenção de um acordo. “É um processo ativo para o mediador e, igualmente, para os protagonistas do conflito”.

Existem alguns princípios essenciais de atuação, independente do tipo de mediação ou do papel do mediador em que nos situemos. São eles: voluntariedade, confidencialidade, imparcialidade/neutralidade e independência (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p.50).

A decisão das partes de realizar uma mediação deve, igualmente, ser um ato livre e voluntário. Esse princípio implica que as partes em conflito possam se retirar em qualquer momento, sem problemas.

As partes deverão cumprir com o dever de confidencialidade, mantendo as sessões em segredo. No caso da mediação na área educativa, deve insistir-se no princípio de confidencialidade, quando se procede à formação dos mediadores. A garantia de confidencialidade torna ambas as partes do conflito mais disponíveis para se manifestarem acerca do conflito, para exprimir a forma como

o encaram e, por conseguinte, mais aptas para propor alternativas de resolução (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 50).

Partindo da citação, o mediador deve manter-se independente, neutro e imparcial, isentando-se de qualquer sedução tanto das partes como de qualquer outra instância. Deve manter o quanto possível sua identidade, evitando tomar partido.

O êxito de um projeto da mediação escolar depende do envolvimento de todos os atores do contexto escolar. A escola deve desenvolver um contexto de significação propício à mediação. As crianças e jovens estudantes devem ser sensibilizados e treinados para uma cultura de diálogo, de escuta e de pacificação das relações interpessoais, lembrando que o discurso dos educadores e docentes precisa ser coerente com sua postura. Os benefícios para os alunos são muito maiores quando a mediação inclui, além das crianças e jovens (alunos), os pais, educadores e o restante do pessoal escolar e da comunidade.

Morgado e Oliveira (2009, p. 53) alertam que:

nas escolas a mediação deve alcançar todos os âmbitos da vida escolar e todos os setores da comunidade educativa: a implementação de um projeto de mediação escolar deve ser o mais abrangente possível. Esta perspectiva de enfoque escolar global de transformação de conflitos se refere à inclusão simultânea das seguintes áreas: o sistema disciplinar (os programas de mediação permitem abordar construtivamente conflitos que se revelam difíceis de resolver); o currículo (o conceito e as técnicas utilizadas no processo de mediação podem ser incluídos no conteúdo curricular); a pedagogia (a utilização de jogos cooperativos, de debates, de workshops temáticos); a cultura escolar (a formação em mediação deve abranger toda a comunidade escolar, como docentes e não docentes, pais e alunos, direção da escola, de modo a que todos tenham contato e aprendam técnicas de resolução de conflitos); o lar e a comunidade (é importante abrir o projeto à comunidade, pois muitos dos conflitos que os alunos trazem para a escola têm a sua origem na comunidade envolvente) (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 54).

Ainda de acordo com os autores acima citados, a equipe multidisciplinar de mediadores deve ser formada por profissionais devidamente capacitados em mediação de conflitos, com formação nas áreas de psicologia, sociologia, serviço social, pedagogia, entre outras, de modo a desenvolver um conjunto de ações que permitam a concretização dos objetivos do projeto (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

As pesquisadoras citam em sua obra alguns programas de mediação nas escolas, desenvolvidos na Argentina, com bastante sucesso. Tais projetos de implementação da mediação escolar passam por diferentes fases:

diagnóstico de necessidades; ações de sensibilização; criação de uma equipe de apoio; formação e capacitação; seleção e formação de alunos mediadores; implementação e monitoramento do projeto e avaliação do projeto. Essas etapas exigem, para a sua concretização, o trabalho de uma equipe de mediadores capacitados em mediação de conflitos, que possa garantir a transmissão de saberes e práticas inerentes ao exercício da mediação (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 57).

Conforme Morgado; Oliveira (2009), o desenvolvimento de uma cultura de mediação na escola implica a formação para a democracia, a educação para a paz e os direitos humanos, a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar. Por isso, “Ações coercitivas representam o poder e o autoritarismo dos professores, coordenação e direção, numa escala hierárquica, estando os alunos no meio dos conflitos profissionais que acabam por refletir dentro da sala de aula” (PEREIRA, 2011, p. 3).

Ademais, a violência estampada nas ruas das cidades, a violência doméstica, os latrocínios, os contrabandos, os crimes de colarinho branco têm levado jovens a perder a credibilidade quanto a uma sociedade justa e igualitária, capaz de promover o desenvolvimento social em iguais condições para todos, tornando-os violentos, conforme esses modelos sociais. Pereira afirma que:

Nas escolas, as relações do dia a dia deveriam traduzir respeito ao próximo, por meio de atitudes que levem à amizade, harmonia e integração das pessoas, visando atingir os objetivos propostos no projeto político pedagógico da instituição (PEREIRA, 2011, p. 3).

Levar esse tema para a sala de aula, segundo Pereira, é importante desde os anos iniciais, pois:

é uma forma de trabalhar com um tema controverso e presente na sociedade, criando oportunidades de reflexão para auxílio na transformação social. A partir de recortes de jornais e revistas, pesquisas, filmes, músicas, desenhos animados, notícias televisivas, dentre outros, os professores podem levantar discussões acerca do tema, com o intuito de criar um ambiente de respeito ao próximo, considerando que todos os envolvidos no processo educativo devem participar e se engajar nessa ação. E muito além das discussões e momentos de reflexão, os professores devem propor soluções e

análises críticas acerca dos problemas, a fim de que os alunos se percebam capacitados para agir como cidadãos, desde a tenra idade (PEREIRA, 2011, p. 3).

Para o autor mencionado, é necessário trabalhar a autonomia, a credibilidade e a confiança, pois são formas de mostrar para crianças e jovens que é possível vencer os desafios e problemas que a vida apresenta e que eles são sujeitos históricos e de direitos na construção de uma sociedade de paz.

As consequências da violência são desastrosas para o indivíduo, sua família e para o Estado. Um homicídio registrado numa comunidade causa grande prejuízo sociofinanceiro. Na persecução criminal contra o autor do ilícito, o Estado movimenta toda máquina policial, o Ministério Público, o Poder Judiciário, o sistema prisional, e a sociedade que acaba por arcar com as despesas durante a segregação do cidadão em conflito com a lei. No tocante à vítima, a sociedade suporta o ônus desde os exames de necropsia até o pagamento das verbas indenizatórias a seus familiares (PEREIRA, 2011, p. 4).

O mundo todo discute a violência nas escolas. Há quem afirme que a educação, hoje, é atividade de risco. No entanto, a esperança está na escola. A violência é prejudicial a toda a sociedade e Pereira (2011) apresenta, como exemplo, uma análise dos encargos financeiros que cabem à sociedade para manter aprisionado um homicida para uma pretensa recuperação. Portanto, “há coerência na proposta de, desde muito cedo, a escola trabalhar o tema nas salas de aula, numa ação preventiva” (PEREIRA, 2011, p. 4).

Pereira (2001) assevera, ainda, que as escolas costumam suspender das atividades escolares alunos que praticam transgressões disciplinares, como agressões aos educadores e tem tal medida disciplinar constante no seu regimento interno. Também se utilizam da medida extrema da expulsão. Assim, comprovada a conduta violenta do aluno, qualificada por meio de sindicância administrativa instaurada no âmbito educacional, com as garantias do devido procedimento legal, pode e deve a escola expulsar o aluno agressor, prevalecendo a liberdade de ensinar, de trabalhar, a integridade física e moral daqueles que lutam pelo crescimento da humanidade.

Os regimentos escolares devem deixar claras as regras disciplinares que são aplicáveis aos alunos, no caso de cometimento de infrações. Em determinadas unidades de ensino, existem critérios mais rígidos

do que os tradicionais colégios. Isso acontece, muitas vezes, com escolas militares e assemelhadas. No momento da matrícula, deve existir uma referência ao regime que será utilizado e a aceitação tem que ser expressa, isto é, escrita. No caso de aluno menor de 18 anos, é preciso que ocorra a assinatura também do pai ou responsável, uma vez que o discente é ainda incapaz de praticar todos os seus atos à luz do Direito Brasileiro (PEREIRA, 2011, p. 5).

Argumenta Pereira (2011) que os regimentos escolares estabelecem punições aos alunos que infringem disposições contidas nos regulamentos dos estabelecimentos de ensino. Há necessidade de ser bem clara a redação das situações que poderão provocar desde uma simples advertência até a exclusão dos alunos. Normalmente, existe uma escala que gradua a pena conforme a falta, entretanto, dependendo da gravidade da situação, a direção pode até fazer sumariamente a exclusão do aluno. Ocorrendo essa decisão, é obrigatória a expedição de guia de transferência. Em caso de aluno menor, é obrigatória a comunicação aos órgãos de defesa da criança e do adolescente, na forma do previsto na legislação.

Vinha declarou ao *síte* Gestão Educacional (2011, p. 25) que “a proximidade com as famílias é necessária, mas, sem dúvida, não são medidas como castigos, advertências, suspensão e expulsão que solucionam conflitos”.

Como se pôde verificar, na questão da mediação escolar, Telma Vinha (2011) é absolutamente contra as regras, conforme citadas por Pereira (2011), regras essas de exclusão e castigos instituídas pela instituição escolar.

A Polícia Civil de Minas Gerais, em parceria com a Secretaria de Estado da Educação de Minas Gerais, sobre a violência no contexto escolar, promove importante projeto de mediação de conflito no âmbito escolar, com a promoção de cursos de capacitação, um recorte de cunho social e instrumento de prevenção e pacificação no ambiente escolar (PEREIRA, 2011, p. 5).

E com base nas referências acima citadas, pode-se inferir que aprender a viver com os outros representa, hoje em dia, um dos maiores desafios da educação para o século XXI. Atualmente, o mundo é de violência e se opõe à esperança posta por alguns no progresso da humanidade. A história humana sempre foi conflituosa, mas alguns elementos novos acentuam o problema, especialmente, o extraordinário potencial de autodestruição criado pela humanidade. Há necessidade de uma

educação que prepare alunos que saibam desenvolver projetos comuns e gerir conflitos, no respeito pelos valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz.

## CONSIDERAÇÕES

A violência intraescolar é um tema atual, motivo de medo que mobiliza a sociedade moderna e pode acometer crianças, adolescentes e jovens, além de educadores. Um ambiente que deveria ser de conhecimentos, empatia, cooperação, sociabilidade, tolerância, pode se transformar em conflitos severos ou não, desde violência verbal até violência física com o uso de armas.

As causas dessa violência são, comumente, o desrespeito humano, o descontrole emocional, as frustrações, as patologias mentais e imitações de reproduções midiáticas, a discriminação, o *bullying*, a discriminação e a falta de respeito com o próximo.

Diante de toda essa violência que gera inúmeros conflitos na escola, o professor, se bem preparado, pode ser um mediador, sendo ético, sabendo ouvir, ser imparcial, ser sociável, ser capaz de estabelecer um diálogo, ter cautela ao dialogar, ter postura educativa e ser comprometido em ser justo, a fim de resolver qualquer questão dúbia.

Mas, antes que o conflito se instale diante do professor, é essencial que esse profissional, que pode auxiliar a conscientizar crianças e jovens em busca da paz, da compreensão e da relação com mais afeto, planeje aulas com o intuito de trabalhar temas atuais da sociedade que instigam a violência e faça os alunos refletirem sobre a questão. É interessante que o professor selecione o que a mídia apresenta sobre a violência e trabalhe adequadamente, de forma a motivar os alunos a serem críticos, a terem discernimento, a ajudarem a encontrar soluções em prol de relações de paz, respeito, solidariedade, união, quesitos de que tanto a instituição escolar necessita para produzir uma educação justa e de qualidade.

Entretanto, viu-se que o próprio professor pode ser vítima de violência e ser uma das partes, na qual o conflito se produz. Caso essa situação ocorra — que tem sido bastante comum nas escolas brasileiras —, o mediador precisa ser alguém da comunidade escolar, podendo até mesmo ser um aluno, desde que ele siga os princípios para resolver o conflito instalado.

A escola possui seu regimento, nele há regras e preceitos a serem seguidos, em se tratando daquela criança ou jovem que instaurou o conflito, muitas vezes, a eles é dada, como punição pelo conflito, advertência ou até expulsão da instituição. Contudo, muitos pesquisadores sobre o assunto, como Telma Vinha, são contra a esse posicionamento das instituições escolares, pois, para ela, não é dessa forma, que se soluciona um conflito.

Um conflito é solucionado, a partir do momento em que o mediador trabalha a autonomia, a credibilidade e a confiança, mostrando às crianças e jovens que é possível vencer os desafios e problemas que a vida lhes apresenta.

No entanto, além da mediação, tem-se utilizado muito nas escolas, antes e durante o conflito, a Comunicação Não Violenta(CNV), originada pelo psicólogo Rosenberg. Nela, o mediador que está diante de um conflito deve agir de modo transparente, sincero, saber conduzir as transformações que vão ocorrendo, juntamente com uma expressão de bondade e afeto. E, antes do conflito, a CNV é importante, visto que, durante a interação entre o professor e o aluno, por exemplo, esse processo pode ser aplicado, fazendo com que os dois expressem seus sentimentos e necessidades de forma sincera, um para com o outro, tenham empatia um pelo outro e, principalmente, prestem atenção no que falam.

Assim, tanto a mediação como a CNV são necessárias no ambiente escolar, para que os conflitos instalados sejam solucionados, porém, desde que o professor esteja preparado; do contrário, a situação se agravará mais. Por conseguinte, a violência estará mais presente e de forma mais severa. Não que a respeito da mediação deve-se esperar apenas do professor, mas, se ele for o mediador, a solução do conflito deve ser reparadora, preventiva e curativa, sendo sempre um processo dialético e facilitador da comunicação. A escola, também, deve desenvolver um contexto de significação propício à mediação.

E, finalmente, conclui-se que a mediação é uma abordagem educativa elaborada para a utilização de métodos que visam a um olhar otimista antes sobre o potencial do educando do que sobre seus fracassos. Essa abordagem não visa unicamente à transmissão do saber, e sim à sistêmica que envolve o aprendizado, o deslocamento do problema que se manifesta sintomaticamente sobre o aluno/aluno, aluno/professor, aluno/outros indivíduos nas imediações da escola, aluno/comunidade escolar, aluno/família.



Sendo assim, este trabalho destaca a importância de que, na formação dos professores, sejam incluídas as técnicas de mediação, que são ferramentas necessárias ao bom desempenho da profissão do docente.

## REFERÊNCIAS

ABDALLA, Vilma. **O que pensam os alunos sobre a escola noturna**. São Paulo: Cortez, 2004.

ABRAMOVAY, M.; RUA, M. das G. **Violências nas escolas**. Brasília: Brasiliense, 2005.

ABRAMOVAY, M.; CASTRO, M. **Caleidoscópio das violências nas escolas**. Brasília: Missão Criança, 2006.

ABRAMOVAY, M.; VALVERDE, D. O.; BARBOSA, D.T.; AVANCINI, M. M. P.; CASTRO, M. G. **Revelando Tramas, Descobrimo Segredos: violência e convivência nas escolas**. 2009. Disponível em: <[http://www.abglt.org.br/docs/Revelando\\_Tramas.pdf](http://www.abglt.org.br/docs/Revelando_Tramas.pdf)>. Acesso em: 22 nov. 2016.

ARAÚJO, C. **A violência desce para a escola: suas manifestações no ambiente escolar e a construção da identidade dos jovens**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

ASSIS, F. A escola da não violência. **Revista mundo jovem**, ano 61, n. 340, set. 2003.

ASSIS, S. G. de e SOUZA, E. R. de **Criando Caim e Abel - Pensando a prevenção da infração juvenil**. 1999. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sciELO.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81231999000100011](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sciELO.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81231999000100011)>. Acesso em: 16 nov. 2016.

AZEVEDO, M. A., GUERRA, V. N. A. **Pondo os pingos nos is: Guia prático para combater o fenômeno**. São Paulo: LACRI/PSA/IPSUP, 2014.

BATTAGLIA, M. do C. L. **Mediação escolar: uma metodologia de aprendizado em administração de conflitos**. 2004. Disponível em: <<http://www.rogeria.com/battaglia/mediac01.htm>>. Acesso em 01 dez. 2016.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. São Paulo: Saraiva, 1988.

BRASIL. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8069Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069Compilado.htm)>. Acesso em 21 de nov. 2016.

CARRARA, S.; VIANNA, A. **A Violência Letal contra Homossexuais no Município do Rio de Janeiro: características Gerais.** 2006. Disponível em: <[www.ciudadaniasexual.org/publicaciones/1b.pdf](http://www.ciudadaniasexual.org/publicaciones/1b.pdf)>. Acesso em: 19 nov. 2016.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P. A.; SILVA R. **Metodologia Científica.** 6.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

CHAUÍ, M. **Convite à filosofia.** São Paulo: Ática, 2009.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar:** da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40362007000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362007000100002)>. Acesso em: 27 nov. 2016.

COSTA, C. **Sociologia:** Introdução à ciência da sociedade. São Paulo: Moderna, 2008.

DESLANDES, S. F. **Atenção a crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica:** análise de um serviço. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X199400050013](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X199400050013)>. Acesso em: 22 set. 2016.

DICIONÁRIO INFORMAL, online. **Sedentarização.** 2016. Disponível em: <http://www.dicionarioinformal.com.br/sedentariza%C3%A7%C3%A3o/>. Acesso em: 28 nov. 2016.

FAUSTO NETO, A. M. Q. **Família operária e reprodução da força de trabalho.** Petrópolis: Vozes, 2002.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo dicionário da língua portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2005.

GALVÃO, I. **Cenas do cotidiano escolar:** conflitos sim, violência não. Petrópolis: Vozes, 2004.

GAMBOGE, R. *et al.* **Relatório de Execução do Item Projeto MEDIAR.** Belo Horizonte: Superintendência de Investigações e Política Judiciária/Polícia Civil de Minas Gerais, junho de 2011.

GESTÃO EDUCACIONAL. **Administrando conflitos na escola.** 2011. Disponível em: < <http://www.humus.com.br/revistas/2011g.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2016.

GUERRA, V. N. de A. **Violência de Pais contra Filhos:** a tragédia revisitada. São Paulo: Cortez, 2004.

GUERRA, V. N. de A. **PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES,** Seminário Regional de Combate à violência doméstica e exploração sexual contra crianças e adolescentes – Ação em debate, 2004.

GUIMARÃES, A. **Preconceito e discriminação**: queixas e ofensas de tratamento desigual dos negros no Brasil. São Paulo: Editora 34, 2002.

GUIMARÃES, E. **Violências nas escolas**: o contexto do tráfico de drogas. 2005. Disponível em: <<http://www.tvbrasil.org.br/fotos/salto/series/215810Debateviolencia.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

HAYECK, C. M. **Refletindo sobre a violência** Revista Brasileira de História & Ciências Sociais, Ano I - Número I - Julho de 2009.

JONES, D. **Como romper os laços da incivilidade presentes na sociedade?** 2012. Disponível em: <<http://www.clubedosestudantes.com/t1625-tema-subjetivo-do-mes-de-abril-como-romper-os-lacos-da-incivilidade-presentes-na-sociedade>>. Acesso em: 20 out. 2016.

LATERMAN, I. **Violência e incivilidade na escola**: nem vítimas nem culpados. Florianópolis: Letras Contemporâneas, 2010.

LEAL, C. B. **A Delinquência Juvenil; Seus Fatores Exógenos e Prevenção**. Rio de Janeiro: AIDE, 2004.

LONGO, M. **Violência e medo rondam as escolas**. **O Popular**. Goiânia, 2008.

MACHADO, C. S. **A inter-relação das drogas com a violência nas escolas**. Sorocaba: Minelli, 2008.

MANDEL, G. **Liminar proíbe mediação e conciliação em cartórios de SP**. Revista Consultor Jurídico. 26 de Agosto de 2013. Disponível em: <[www.conjur.com.br/2013-ago-26/liminar-cnj-proibe-mediacao-conciliacao-cartorios-sp](http://www.conjur.com.br/2013-ago-26/liminar-cnj-proibe-mediacao-conciliacao-cartorios-sp)>. Acesso em: 29 nov. 2016.

MARQUES, R. **O livro das virtudes de sempre**. São Paulo: Asa, 2000.

MELO, J. A. de. **Bullying na escola**: como identificá-lo, como preveni-lo, como combatê-lo. Recife: EDUPE, 2010.

MINAYO, M.C.S. **O Conceito de Metodologia de Pesquisa**. Petrópolis: Vozes, 2012.

MORGADO, C.; OLIVEIRA, I. **Resolução Alternativa de Conflitos**. Coimbra: Exedra/JURISolve, 1. junho, 2009.

MOORE, C. W. **O Progresso de Mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

MINAS GERAIS. **Curso Mediação Escolar**. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Educação, 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, **Debate: Violência, Mediação e Convivência na Escola**. 2005. Disponível em:

<<http://cdnbi.tvescola.org.br/resources/VMSResources/contents/document/publicationsSeries/215810Debateviolencia.pdf>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

MIOTO, R. C. T. **Novas propostas e velhos princípios:** a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. São Paulo: Cortez, 2004.

MORAIS, A. L. de O. **As crianças e a violência na Televisão.** Disponível em: <[http://www.ipv.pt/forumedia/3/3\\_fe5.htm](http://www.ipv.pt/forumedia/3/3_fe5.htm) >. Acesso em: 20 nov. 2016.

MUSZKAT, M. E. **Mediação de conflitos:** pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus, 2003.

NALON, C. **O que é comunicação não violenta? 3 passos para praticá-la no seu dia a dia.** 2015. Disponível em: < <http://carolinanalon.com/o-que-e-comunicacao-nao-violenta-3-passos-para-pratica-la-no-seu-dia-a-dia/>>. Acesso em: 07 dez. 2016.

ODALIA, N. **O que é violência.** São Paulo: Nova Cultural: Brasiliense, 2003.

PEREIRA, J. B. **A violência e a criminalidade no ambiente escolar.** Jus Navigandi, Teresina, ano 16, n. 3087, 14 dez. 2011. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/20627/a-violencia-e-a-criminalidade-no-ambiente-escolar>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

PELUSO, V. de T. P. **Sociedade e massa média:** uma reflexão. **Revista Brasileira de Ciências.** São Paulo, ano 10, n. 39, julho-setembro de 2002.

PEREIRA, P. C. WILLIAMS, L .C. de A. **A concepção de educadores sobre violência doméstica e desempenho escolar.** 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pee/v12n1/v12n1a10.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2016.

PEREZ, J. R. R.PASSONE, E. F. **Políticas sociais de atendimento às Crianças e aos adolescentes no Brasil.** Cadernos de Pesquisa, v.40, n.140, p. 649-673, maio/ago. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v40n140/a1740140.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2016.

REVISTA EDUCAREDE. **Pesquisa “Bullying no Ambiente Escolar” apresenta raio-x das agressões entre estudantes brasileiros.** 2009. Disponível em: <[http://www.educared.org/educa/index.cfm?pg=revista\\_educarede.especiais&id\\_especial=521](http://www.educared.org/educa/index.cfm?pg=revista_educarede.especiais&id_especial=521)>. Acesso em 18 nov. 2016.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

RISKIN, L. **Compreendendo as orientações, estratégias e técnicas do mediador:** um padrão para iniciantes. Brasília: Brasília Jurídica, 2001. V. 1.

ROSENBERG, M. **Sobre a comunicação não violenta.** 2006. Disponível em: <[http://www.pucsp.br/ecopolitica/downloads/cartilhas/2\\_C\\_2006\\_Rede\\_comunicacao\\_violencia.pdf](http://www.pucsp.br/ecopolitica/downloads/cartilhas/2_C_2006_Rede_comunicacao_violencia.pdf)>. Acesso em: 07 dez. 2016.

ROMERO, K. K.P.S. **Crianças vítimas de abuso sexual**: aspectos psicológicos da dinâmica familiar, Curitiba- PA, 2007.

SAMPAIO, L. R. C.; NETO, A. B. **O que é mediação de conflitos**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SILVA, A. B. B. **Bullying**: mentes perigosas nas escolas. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010.

SIX, J.F. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SOARES, L. T. **O desastre social**. Rio de Janeiro, Record, 2006.

SOUZA, M. R. de. **Violências na escola**: causa e consequências. 2008. Disponível em: <<http://www.faculdadealfredonasser.edu.br/files/pesquisa/Artigo%20VIOL%C3%84NCIA%20VIOL%C3%84NCIA%20NAS%20ESCOLAS%20—%20CAUSAS%20E%20CONSEQU%C3%84NCIAS.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

THEOPHILO, R. **Violência psico-física na criança e no adolescente**. 2005. Disponível em: <<http://www.sociologia.org.br/tex/ap26.htm>> Acesso em: 09 out. 2016.

TIBA, I. **Quem ama, educa!** São Paulo: Gente, 2002.

TRASSI, M.L. **Adolescência-violência**: desperdícios de vidas. São Paulo: Cortez, 2006.

UNESCO. **Lidando com a violência nas escolas**: o papel da UNESCO/Brasil. 2014. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001322/132251por.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

VEZZULLA, C. J. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação, 1995.

VIANA, N. **Educação, cultura e sociedade**: abordagens críticas. Goiânia: Germinal, 2006.

VINHA, T. P. **Resolução de conflitos e educação em valores**. 2013. Disponível em: <[http://www.edicoessm.com.br/sm\\_resources\\_center/somos\\_mestres/formacao-reflexao/resolucao-de-conflitos-e-educacao-em-valores.pdf](http://www.edicoessm.com.br/sm_resources_center/somos_mestres/formacao-reflexao/resolucao-de-conflitos-e-educacao-em-valores.pdf)>. Acesso em: 07 dez. 2016.

ZAGURY, T. **Limites sem trauma**. Rio de Janeiro: Record, 2008.

ZALUAR, A. e LEAL, M.C. **O contexto social e institucional da violência**. 2001. Disponível em: <[www.imss.uerj.br/nupevi/artigos\\_periodicos/contexto.pdf](http://www.imss.uerj.br/nupevi/artigos_periodicos/contexto.pdf)>. Acesso em: 19 nov. 2016.