UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS MISSÕES
CÂMPUS DE FREDERICO WESTPHALEN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO
MESTRADO EM EDUCAÇÃO

SUSANA MICHELS

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES: ESTRATÉGIAS QUE PODEM CONTRIBUIR PARA A APROXIMAÇÃO DAS PRÁTICAS E COMPARTILHAMENTO DOS PROCEDIMENTOS

FREDERICO WESTPHALEN - RS
2024

M57r Michels, Susana

Resolução de conflitos escolares : estratégias que podem contribuir para a aproximação das práticas e compartilhamento dos procedimentos / Susana Michels. – 2024.

84 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Câmpus de Frederico Westphalen, 2024.

Orientador: Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer.

1. Conflitos na escola. 2. Mediação de conflitos. 3. Violência escolar. 4. *Therapeutic Jurisprudence*. 5. Comunicação não violenta. I. Fensterseifer, Daniel Pulcherio. II. Título.

CDU 37

Catalogação na fonte: Bibliotecária Karol de Rosso Strasburger CRB 10/2687

SUSANA MICHELS

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES: ESTRATÉGIAS QUE PODEM CONTRIBUIR PARA A APROXIMAÇÃO DAS PRÁTICAS E COMPARTILHAMENTO DOS PROCEDIMENTOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Câmpus de Frederico Westphalen, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer

FREDERICO WESTPHALEN - RS

2024

IDENTIFICAÇÃO

Instituição de Ensino/Unidade

URI - Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Câmpus de Frederico Westphalen – RS.

Reitoria

Reitor: Prof. Dr. Arnaldo Nogaro

Pró-Reitora de Ensino: Profa. Dra. Edite Maria Sudbrack

Pró-Reitor de Pesquisa, Extensão e Pós-Grad.: Prof. Dr. Marcelo Paulo Stracke

Pró-Reitor de Administração: Prof. Dr. Ezequiel Plinio Albarello

Direção do Câmpus

Diretora Geral: Profa. Dra. Elisabete Cerutti

Diretora Acadêmica: Prof. Dr. Carlos Eduardo Blanco Linares

Diretor Administrativo: Prof. Me. Alzenir José de Vargas

Departamento/Curso

Prog. Pós-Graduação em Educação – Coord.: Profa. Dra. Luci Mary Duso Pacheco

Disciplina

Dissertação

Linha de Pesquisa

Políticas Públicas e Gestão da Educação

Orientador

Prof. Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer

Discente

Susana Michels

SUSANA MICHELS

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES: ESTRATÉGIAS QUE PODEM CONTRIBUIR PARA A APROXIMAÇÃO DAS PRÁTICAS E COMPARTILHAMENTO DOS PROCEDIMENTOS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Câmpus de Frederico Westphalen, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Dr. Daniel Pulcherio Fensterseifer – Orientador
Instituição: Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI – Câmpus de Frederico Westphalen

_____

Profª. Drª. Mônica Tessaro
Instituição: Universidade do Oeste Catarinense- Unoesc- Câmpus de Joaçaba

_____

Profª. Drª. Luci Mary Duso Pacheco
Instituição: Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI – Câmpus de Frederico Westphalen

RESUMO

A presente Dissertação possui como tema “Resolução de conflitos escolares: estratégias que podem contribuir para a aproximação das práticas e compartilhamento dos procedimentos”. Este estudo visa propor estratégias para a implantação e desenvolvimento de mecanismos eficazes de resolução de conflitos escolares, com o intuito de estabelecer uma identidade coesa entre diversas práticas e garantir sua aplicação consistente e harmônica. A pesquisa bibliográfica, documental e exploratória utilizada proporciona uma compreensão abrangente das práticas e teorias relacionadas à resolução de conflitos escolares, oferecendo uma base sólida para a implementação de estratégias que podem transformar o ambiente escolar e promover a paz e a cooperação. A pesquisa está estruturada em diversos capítulos que abordam a teoria e a prática da resolução de conflitos no contexto educacional, com base em uma análise detalhada e metodológica. O primeiro capítulo foca na definição e compreensão dos conceitos de conflito e violência, explorando como estes fenômenos se manifestam e impactam o ambiente escolar. Conflitos e violência são examinados sob diferentes perspectivas, incluindo suas origens e efeitos no comportamento e no clima escolar. Este capítulo fornece a base teórica necessária para a análise das práticas de resolução de conflitos. No segundo capítulo, são estudadas diferentes práticas de resolução de conflitos, incluindo métodos tradicionais e inovadores. Este capítulo analisa os conceitos de mediação e conciliação, bem como o papel da Comunicação Não Violenta (CNV) como ferramenta para promover o entendimento e a cooperação entre os envolvidos em disputas. A eficácia dessas práticas é discutida com base em estudos de caso e literatura existente. O terceiro capítulo examina a importância da prevenção de conflitos e apresenta boas práticas já publicadas para criar um ambiente educacional seguro e inclusivo. O quarto capítulo investiga como ocorre o processo de resolução de conflitos escolares, analisando os métodos e técnicas envolvidos. São discutidas as etapas do processo, desde a identificação e diagnóstico do conflito até a aplicação de estratégias para sua resolução. O capítulo enfatiza a importância da capacitação dos profissionais e a adaptação dos ambientes escolares para facilitar a gestão de conflitos. Concluímos que a implementação eficaz de estratégias de resolução de conflitos escolares requer a integração de diversas práticas e métodos, com uma abordagem colaborativa e adaptada às necessidades específicas de cada contexto escolar. A capacitação dos profissionais e a aplicação da mediação, conciliação, *Therapeutic Jurisprudence* e CNV são identificadas como elementos-chave para o sucesso na resolução de conflitos. Além disso, a adaptação dos ambientes escolares e a promoção de um espaço que favoreça a convivência harmoniosa e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais são fundamentais para a criação de um ambiente educativo mais equilibrado e produtivo.

Palavras-chave: Conflitos escolares. Mediação. Conciliação. Negociação. *Therapeutic Jurisprudence*.

RESUMEN

El tema de esta tesis es "Resolución de conflictos escolares: estrategias que pueden contribuir a la aproximación de prácticas y a la puesta en común de procedimientos. Este estudio tiene como objetivo proponer estrategias para la implementación y desarrollo de mecanismos efectivos de resolución de conflictos escolares, con el fin de establecer una identidad cohesionada entre las diversas prácticas y asegurar su aplicación coherente y armónica. La investigación bibliográfica, documental y exploratoria utilizada proporciona una comprensión integral de las prácticas y teorías relacionadas con la resolución de conflictos escolares, ofreciendo una base sólida para la implementación de estrategias que puedan transformar el entorno escolar y promover la paz y la cooperación. La investigación se estructura en varios capítulos que abordan la teoría y la práctica de la resolución de conflictos en el contexto educativo, a partir de un análisis detallado y metodológico. El primer capítulo se centra en la definición y comprensión de los conceptos de conflicto y violencia, explorando cómo estos fenómenos se manifiestan e impactan en el entorno escolar. Los conflictos y la violencia se examinan desde diferentes perspectivas, incluyendo sus orígenes y efectos en el comportamiento y el clima escolar. Este capítulo proporciona la base teórica necesaria para el análisis de las prácticas de resolución de conflictos. En el segundo capítulo, se estudian diferentes prácticas de resolución de conflictos, incluyendo métodos tradicionales e innovadores. En este capítulo se analizan los conceptos de mediación y conciliación, así como el papel de la Comunicación No Violenta (CNV) como herramienta para promover el entendimiento y la cooperación entre los implicados en las disputas. La efectividad de estas prácticas se discute a partir de estudios de caso y literatura existente. En el tercer capítulo se examina la importancia de la prevención de conflictos y se presentan buenas prácticas ya publicadas para crear un entorno educativo seguro e inclusivo. El cuarto capítulo investiga cómo se produce el proceso de resolución de conflictos escolares, analizando los métodos y técnicas involucrados. Se discuten las etapas del proceso, desde la identificación y diagnóstico del conflicto hasta la aplicación de estrategias para su resolución. El capítulo enfatiza la importancia de formar profesionales y adaptar los entornos escolares para facilitar la gestión de conflictos. Se concluye que la implementación efectiva de estrategias de resolución de conflictos escolares requiere de la integración de diversas prácticas y métodos, con un enfoque colaborativo adaptado a las necesidades específicas de cada contexto escolar. La formación de profesionales y la aplicación de la mediación, la conciliación, la Jurisprudencia Terapéutica y la CNV se identifican como elementos clave para el éxito en la resolución de conflictos. Además, la adaptación de los entornos escolares y la promoción de un espacio que favorezca la convivencia armónica y el desarrollo de habilidades socioemocionales saludables son fundamentales para la creación de un entorno educativo más equilibrado y productivo.

Palabras clave: Conflictos escolares. Mediación. Conciliación. Negociación. Jurisprudencia terapéutica.

LISTA DE SIGLAS

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CNV- Comunicação Não Violenta

FW – Frederico Westphalen

PPGEdu – Programa de Pós-Graduação em Educação

URI – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

TJ- *Therapeutic Jurisprudence*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO……. 7
1. A ESCOLA COMO/ENQUANTO AMBIENTE DE SOCIALIZAÇÃO ……...17
1.1 Os conflitos nas relações humanas……17
1.2 O desenvolvimento do conflito……...20
2 MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES……...25
2.1 A mediação escolar……26
2.2 A negociação……...31
2.3 A conciliação……...36
2.4 A comunicação não violenta……...40
3 CONSTRUINDO AMBIENTES ESCOLARES SEGUROS: PREVENÇÃO E BOAS PRÁTICAS EMBASADAS EM EXPERIÊNCIAS PUBLICADAS……...47
3.1 Práticas publicadas……..51
4. CONCLUSÕES: AS ESTRATÉGIAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES ……...64
4.1.1.1 Capacitação de Profissionais para a Resolução de Conflitos Escolares……...66
4.1.1 Comunicação Não Violenta……68
4.1.1.1 Componentes e Estrutura da CNV Escolar……...68
4.1.1.2 Passos para Implementação da CNV Escolar……...69
4.1.2 *Therapeutic Jurisprudence*…….....……...70
4.1.2.1 Componentes e Estrutura da *Therapeutic Jurisprudence* Escolar……....70
4.2 Ambientes Adaptados para a Gestão de Conflitos Escolares……71
4.2.1 Componentes dos Ambientes Adaptados……71
4.2.2 Passos para Implementação.……72
4.3 Mediação Escolar: Uma Abordagem para a Resolução de Conflitos……72
4.3.1 Componentes e Estrutura da Mediação Escolar……...73
4.3.2 Passos para Implementação.……73
4.4 Conciliação Escolar……74
4.4.1 Componentes e Estrutura da Conciliação Escolar……...74
4.4.2 Passos para Implementação..... 75
CONCLUSÃO.....76
REFERÊNCIAS……71

INTRODUÇÃO

A educação atualmente está em constante processo de transformação. Essa que sofre sérios problemas, tanto na forma de educar, na forma estrutural e quanto ao cumprimento da legislação nacional no que diz respeito à educação.

Sabemos que é direito de todos o acesso à educação básica pública e gratuita. No entanto, percebemos que os governos ainda não demonstraram o compromisso necessário com a educação nacional. Desamparadas, as escolas sofrem por diversos problemas, nos quais, muitas vezes, não é dada a devida atenção a certas atitudes e, consequentemente, situações de violência e de conflitos emergem nesse ambiente.

A escola é uma instituição considerada um espaço de socialização do ser humano. É por meio de trocas de experiências, empatias e a compreensão de limites que se trilha o percurso e o objetivo de formação e desenvolvimento de cada indivíduo, que permeia aspectos culturais, sociais e cognitivos. Nessa concepção, a educação tem o poder de transformar vidas, tanto pelo conhecimento mediado, pelas relações criadas entre a comunidade escolar, como pela convivência nesse contexto.

Nesse espaço de socialização, encontramos a diversidade, uma vez que a escola é um ambiente em que circulam muitas identidades, personalidades, costumes e crenças que devem ser respeitadas e valorizadas. Em meio a essa diversidade, o educando necessita seguir regras e combinados, que causam, muitas vezes, conflitos.

Os conflitos estão presentes na sociedade e principalmente no dia a dia escolar. Esses podem se originar de inúmeras formas e por meio de fatores individuais e sociais, nos quais se associam também à ideia de manter relações saudáveis. Sob essa perspectiva, contribuem para o amadurecimento pessoal ou profissional. Considerando a convivência na sociedade, observa-se a necessidade de aprofundar os conhecimentos sobre esse assunto.

Atualmente um dos temas discutidos no ambiente escolar é a indisciplina, a violência e os conflitos escolares. Nesse espaço, frequentemente nos deparamos com situações de conflitos e, em muitos dos momentos, não sabemos como solucioná-los. Assim, leituras em livros, revistas e artigos apontam que a convivência em um ambiente de conflitos e/ou a má resolução destes pode afetar a personalidade da criança.

O conflito, com diferentes intensidades e com diferentes motivações, é o princípio gerador de atitudes, e essas podem ser violentas ou não. Muitas vezes, o conflito pode se tornar uma situação de violência escolar. A violência na escola é uma situação que tem exigido dos educadores um olhar cuidadoso e uma abordagem proativa para identificar e prevenir conflitos,

além de promover um ambiente seguro e inclusivo para todos os alunos. É fundamental que os educadores desenvolvam habilidades para lidar com essas situações, estabelecendo canais de comunicação abertos e fortalecendo a relação com a comunidade escolar. Para tanto, tal temática necessita ser foco de estudos para que seja possível incluí-la no processo de aprendizagem.

Nas escolas vivenciamos essas situações com diferentes intensidades. Algumas com vivências de situações violentas, como ameaças e agressões de alunos, entre alunos e também contra professores. Diante dessas situações, sente-se a necessidade de aprofundar os conhecimentos e criar mecanismos que auxiliem na mediação para a resolução desses conflitos. Isso porque os conflitos necessitam de uma mediação para serem resolvidos de maneira adequada, a fim de não acarretar danos psicológicos aos envolvidos.

Logo, a escola é considerada uma instituição de formação de crianças, adolescentes e jovens e, para tanto, necessita ser um espaço onde possam se sentir bem. Ela é um local para fazer amigos e também para aprender, sobretudo, com segurança, sem que seja possível a prática violência em seus diversos tipos.

Assim, é necessário analisar as propostas dos governos, nas quais se oferece uma educação pública, gratuita e de qualidade. É importante considerar a qualidade no acesso do educando à escola, sua permanência nesse espaço e, ainda, nos aspectos físicos e humanos, que são necessários para que a educação realmente aconteça e seja garantida a todos. Ademais, a educação de qualidade é de suma importância para o conhecimento e formação da cidadania. Desta forma, também é necessário garantir aos estudantes um ambiente agradável, em que a socialização ocorra de forma espontânea e seja um lugar aconchegante e acolhedor.

Porém, o que vem acontecendo em muitas escolas são as diversas situações de conflitos e violências que prejudicam o convívio nesse ambiente. Existem diversos projetos escolares que podem ser usados para a resolução de conflitos. Contudo, não se percebe uma padronização mínima entre eles e as práticas boas e frágeis não são compartilhadas. O que se observa é uma falta de uma unificação dessas práticas, reunindo o que há de mais eficiente e evitando os pontos problemáticos, para que elas possam ser replicadas com efeitos semelhantes em diferentes contextos escolares.

Visto que a mediação e conciliação de conflitos estão pouco presentes nos ambientes escolares, necessita-se buscar mais conhecimento e propor estratégias para a resolução de conflitos, de maneira que a escola possa ter um amparo quando necessitar. Assim, essas estratégias seriam como um instrumento de potencialização da abordagem diante dos conflitos escolares.

Nesse sentido, a proposta investigativa desta pesquisa objetiva definir os conflitos, violências e diferentes formas de resolução de conflitos. Posteriormente, o enfoque objetivará refletir sobre o papel da escola diante as situações de conflito, compreendendo, assim, o porquê dos conflitos e como buscar solucioná-los. Para tanto, serão expostas estratégias que possam servir de suporte para a comunidade escolar diante essas situações. Essas poderão ser compartilhadas para que as mediações não sejam experiências temerárias, mas que partam de alguns pontos reconhecidamente recomendáveis.

Nesse intuito, busca-se também identificar que a mediação consiste em contribuir para o alcance da tranquilidade nas instituições de ensino, bem como auxiliar no processo de desenvolvimento dos educandos como seres humanos, traçando os valores como tolerância, solidariedade, respeito ao próximo.

Diante disso, é necessário entender a importância do conhecimento e preparação para atuar e/ou evitar conflitos na educação básica, que pode ser efetivada a partir do estudo das diferentes práticas de mediação e resolução de conflitos. A partir disso, contextualiza-se a escola como um espaço de diversidade e de diferenças entre os indivíduos, promovendo o respeito entre todos.

O presente estudo tem como intuito apresentar mecanismos que garantam o direito de cada indivíduo a expor suas ideias, reforçando boas práticas que possam auxiliar diversas escolas no processo de resolução de conflitos, funcionando como suporte para essa finalidade. O objetivo geral deste trabalho foi propor estratégias para a implantação e o desenvolvimento de mecanismos de resolução de conflitos escolares, buscando promover uma identidade coesa entre as diversas práticas, de modo a permitir sua reprodução de forma mais consistente e harmônica. Para alcançar esse propósito, os objetivos específicos incluíram a definição de conflitos e violência, além da análise de como esses fenômenos se manifestaram no ambiente escolar. Foram estudadas diferentes abordagens de resolução de conflitos, como mediação, conciliação, negociação e jurisprudência terapêutica, visando identificar suas particularidades e eficácia. Adicionalmente, explorou-se o conceito de comunicação não violenta, que se revelou essencial para a promoção de um ambiente escolar mais pacífico. Com base nesses entendimentos, pretendeu-se elaborar estratégias práticas de resolução de conflitos que contribuíssem para um clima escolar mais saudável e colaborativo.

Com isso, sugere-se que as escolas ofereçam atenção especial à resolução de conflitos, encarando-os como oportunidades de aprendizagem. Promover discussões em que os alunos possam se expressar livremente, discordar, avaliar, criticar e criar suas próprias regras contribuirá para a formação de cidadãos autônomos e preparados para a vida em sociedade.

Deste modo, além de abordar a mediação e conciliação como meios, torna-se importante também entender o que é a Comunicação Não Violenta (CNV). Essa é uma ferramenta, estratégia, e/ou mecanismo que parece essencial para a resolução dos conflitos. Conforme, Rosenberg (2019), a Comunicação Não Violenta é um modo de ser, pensar e agir, tendo como propósito a habilidade de pensamento e comunicação que permite a conexão de forma compassiva com os outros e com nós mesmos.

Dessa forma, o estudo apresenta estratégias para a implantação e desenvolvimento da mediação escolar para haver uma identidade entre as diversas práticas, possibilitando sua reprodução de forma mais consistente. A partir disso, uma forma mais eficaz para a resolução dos conflitos se torna possível, o que causa menos prejuízos psicológicos e emocionais aos envolvidos.

As estratégias não buscam “engessar” o programa, mas possibilitar que ele seja impulsionado a ser uma ferramenta de política pública, nos quais sirva de suporte para a resolução dos conflitos de maneira sadia, sem prejuízos emocionais e psicológicos.

A proposta dessa pesquisa é coletar boas práticas publicadas e transformá-las em estratégias de resolução de conflitos escolares, sob inspiração da publicação "Defining Drug Courts: THE KEY COMPONENTS[1]”, que apesar de tratar das estratégias aplicáveis na criação de Cortes de Drogas, apresenta um modelo interessante que pode ser desenvolvido na área da resolução de conflitos escolares. A partir da estrutura dos "10 *Key Components",* essas estratégias buscarão identificar e avaliar os alunos envolvidos em conflitos, considerando suas perspectivas e necessidades individuais.

Esse documento servirá como suporte para escolas e profissionais da educação orientarem e fortalecerem a resolução de conflitos no ambiente escolar. Ao elencar as estratégias eficazes, busca-se não apenas proporcionar uma base teórica consistente, mas também oferecer estratégias para educadores, gestores e demais profissionais envolvidos na promoção de um ambiente escolar saudável e colaborativo.

Nessa perspectiva, a *Therapeutic Jurisprudence* servirá de apoio e suporte para concretizar a resolução dos conflitos de maneira eficaz e humanizada. Ela traz uma forma de gerenciamento de conflitos, que pode transformar as relações litígios em práticas dialógicas e processos cooperativos. Do mesmo modo, a *Therapeutic Jurisprudence* auxilia no resgate de

[1] Defining Drug Courts: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs Bureau of Justice Assistance Bureau of Justice Assistance In collaboration with National Association of Drug Court Resource Series. Defining Drug Courts: THE KEY COMPONENTS. Documento que servirá de modelo base para a elaboração de diretrizes de resolução de conflitos.

valores humanos essenciais, que se destacam nesse processo, como: a verdade, a responsabilidade e a justiça – esses que são resolvidos honestamente. Ao se investir na resolução construtiva de conflitos, investe-se também no desenvolvimento integral dos indivíduos e na criação de ambientes educativos que moldarão cidadãos capacitados e comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e colaborativa.

No primeiro capítulo intitulado “A Escola como/enquanto ambiente de socialização” apresenta-se a escola, enquanto ambiente de socialização, que desempenha um papel central no desenvolvimento integral das crianças. Esse contexto formativo atua como um espaço onde, além do aprendizado formal, se constroem valores, identidades e habilidades sociais. Embora a responsabilidade pela garantia dos direitos das crianças seja compartilhada entre família, escola e sociedade, é na escola que as crianças têm a oportunidade de vivenciar e aprender a respeitar as diversidades culturais e sociais, preparando-se para a convivência em grupo e o exercício da cidadania.

Ainda, esse capítulo, dividido em dois subtítulos – "Conflitos nas Relações Humanas" e "O Desenvolvimento do Conflito" – explora como a escola, ao mediar conflitos e promover a convivência harmoniosa, contribui não apenas para o desenvolvimento intelectual, mas também para o fortalecimento da autonomia, do respeito mútuo e do bem-estar emocional dos estudantes. Assim, o papel da escola se amplia, auxiliando a família na formação de indivíduos conscientes e preparados para interagir de maneira construtiva na sociedade.

O segundo capítulo desta dissertação, intitulado "Meios de Resolução de Conflitos Escolares", aprofunda-se nos conceitos e práticas que compõem a mediação escolar, a negociação, a conciliação e a Comunicação Não Violenta (CNV), a fim de ressaltar a importância desses métodos para a promoção de um ambiente educacional saudável e harmonioso.

A resolução de conflitos no contexto escolar não só previne a escalada de problemas, mas também contribui para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais nos estudantes, essenciais para a formação de cidadãos conscientes e responsáveis. Nesse trabalho, a ênfase recai sobre a mediação e a conciliação, que, conforme os princípios da *Therapeutic Jurisprudence*, oferecem abordagens mais humanas e eficazes na gestão de conflitos, proporcionando um espaço seguro para a expressão emocional e a busca colaborativa por soluções.

Este capítulo investiga a dinâmica envolvida nesses processos, seus benefícios e desafios, e como podem ser adaptados às complexidades do ambiente escolar, promovendo o bem-estar e o aprendizado integral dos estudantes. Além disso, explora-se a CNV como uma

ferramenta crucial para o diálogo empático e a compreensão mútua, fundamentais para a construção de soluções pacíficas e colaborativas. Ao considerar a mediação, a conciliação e outras formas de resolução de conflitos, este capítulo visa fornecer uma base sólida para a implementação dessas práticas nas escolas, incentivando educadores e gestores a adotarem métodos que favoreçam a inclusão, a acolhida e o desenvolvimento saudável de toda a comunidade escolar.

O terceiro capítulo desta dissertação, intitulado "Construindo Ambientes Escolares Seguros: Prevenção e Boas Práticas Embasadas em Experiências Publicadas", examina a importância da prevenção de conflitos escolares e a implementação de boas práticas para criar um ambiente educacional seguro, inclusivo e propício ao aprendizado. Os conflitos nas escolas, que podem variar de desentendimentos interpessoais a episódios mais graves de *bullying* e violência, representam obstáculos significativos para o desenvolvimento acadêmico e emocional dos alunos. Nesse contexto, a prevenção desses conflitos torna-se um componente essencial para promover um ambiente escolar harmonioso e inclusivo, além de facilitar o desenvolvimento das habilidades sociais e emocionais dos alunos.

Esse capítulo investiga abordagens eficazes para a prevenção de conflitos, como a educação socioemocional, a mediação e a promoção de um ambiente escolar positivo e inclusivo, baseando-se em experiências e práticas já publicadas. Além disso, a perspectiva de Donald Winnicott sobre a agressividade é explorada como um quadro teórico para compreender os conflitos escolares, destacando a necessidade de um ambiente sustentador, em que a agressividade natural das crianças possa ser canalizada de maneira construtiva.

Ao considerar as boas práticas e experiências publicadas, esse capítulo visa fornecer subsídios teóricos e práticos para a implementação de estratégias eficazes que contribuem para a criação de ambientes escolares seguros e acolhedores, na qual o crescimento emocional e o desenvolvimento saudável dos alunos são prioridades.

O quarto capítulo desta dissertação é dedicado à criação de estratégias práticas baseadas nas pesquisas realizadas, com o objetivo de aprimorar a gestão e a resolução de conflitos no ambiente escolar. As estratégias propostas incluem a capacitação contínua de profissionais da educação para que estejam preparados não apenas para identificar e resolver conflitos, mas também para implementar métodos eficazes como a Comunicação Não Violenta (CNV), a Jurisprudência Terapêutica, a mediação e a conciliação. Além disso, esse capítulo explora a importância de adaptar os ambientes escolares para facilitar a gestão de conflitos, promovendo espaços que sejam propícios ao diálogo, à compreensão mútua e à restauração de relações. Essas estratégias são concebidas como parte de uma abordagem integral, visando transformar as

escolas em ambientes seguros, inclusivos e acolhedores, que priorizem o bem-estar e o desenvolvimento socioemocional dos alunos.

Para traçar o percurso a ser seguido, torna-se essencial identificar a abordagem mais eficaz para a conclusão desta pesquisa. Conforme Strieder (2009, p. 44) "Não há caminho sem a clareza dos objetivos. É possível chegar a um determinado ponto, por intermédio de um ou vários métodos, sem que os objetivos tenham sido alcançados."

Entende-se a metodologia como "o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade." (LAKATOS; MARCONI, 2003, p. 16). Saber o que e como vai pesquisar é um fator importante para o trabalho científico. Nesta pesquisa buscaram-se as reflexões a partir de uma pesquisa qualitativa exploratória, de cunho bibliográfico e documental.

A pesquisa exploratória é um tipo de pesquisa que visa explorar um tema, problema ou fenômeno pouco conhecido, ou pouco estudado, com o objetivo de obter uma compreensão inicial, aprofundar-se nas características essenciais e identificar possíveis direções para pesquisas futuras.

> Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e tornasse difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. (GIL, 2008, p. 27)

O foco principal é na exploração e descoberta, em vez de testar hipóteses específicas. É comum utilizar métodos qualitativos nesse tipo de pesquisa, pois permitem uma investigação aprofundada e uma abordagem flexível para coletar e analisar dados.

Entende-se por pesquisa bibliográfica um levantamento de dados sobre os assuntos descritos referente ao problema em questão. Assim, complementam Lakatos e Marconi (2003): "pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema."

A pesquisa bibliográfica é um tipo de pesquisa que se concentra na busca e análise de fontes bibliográficas relevantes para o tema de estudo. Essas fontes podem incluir livros, artigos científicos, teses, dissertações, relatórios técnicos, outras publicações acadêmicas e materiais disponibilizados na *internet*, bem como a coleta de informações no campo delimitado.

Dmitruk (2009, p. 68) complementa que a pesquisa bibliográfica tem o "objetivo de levantar informações sobre o tema e abordagens já trabalhadas por outros pesquisadores, analisando as contribuições teóricas sobre o problema e a temática de interesse". Em síntese, representa uma fonte indispensável para a realização de uma pesquisa.

> A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Parte dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas, assim como certo número de pesquisas desenvolvidas a partir da técnica de análise de conteúdo. (GIL, 2008, p. 50)

Por outro lado, a pesquisa documental envolve a coleta, seleção e análise de documentos de diferentes tipos, como textos, relatórios, registros históricos, legislação, correspondências, artigos de jornais, entre outros. Esses documentos podem ser encontrados em bibliotecas, arquivos, bases de dados eletrônicas, sites governamentais e outras fontes confiáveis.

> A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa. (GIL, 2008, p. 51)

A pesquisa documental desempenha um papel importante em uma dissertação qualitativa, especialmente quando se trata de explorar um tema específico, investigar um evento histórico, examinar políticas públicas, analisar registros institucionais ou examinar o contexto de estudos anteriores. Caracterizando a pesquisa documental, Lakatos e Marconi (2003) esclarecem que “a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois.” A pesquisa documental fundamenta-se na análise de materiais que ainda não foram amplamente publicados. Esses documentos oferecem a oportunidade de serem reestruturados e reinterpretados conforme os objetivos específicos do estudo. Ao explorar fontes não divulgadas, a pesquisa documental permite uma nova abordagem sobre o tema, contribuindo para um entendimento mais profundo e abrangente das questões investigadas.

Dentro de um ambiente escolar, os documentos que podem ser utilizados na pesquisa documental incluem registros de comportamentos de alunos, relatórios de reuniões pedagógicas, projetos de intervenção, planos de aula, atas de conselhos de classe, avaliações institucionais e materiais de formação de professores. Além disso, também podem ser relevantes documentos como políticas educacionais, correspondências entre escola e família, e registros de eventos escolares.

Ao finalizar o processo de coleta e análise dos dados, a próxima etapa consistiu em compilar e organizar o material obtido em forma de estratégias. Essas estratégias foram elaboradas com base nas constatações e conclusões alcançadas ao longo da pesquisa,

identificando aquelas que demonstram maior potencial de sucesso.

A coleta de dados foi feita por meio da leitura de livros e artigos, disponível em língua portuguesa e espanhola, encontrados em bibliotecas físicas e digitais da URI e repositórios, como CAPES, Scopus, SciELO e Academia.edu. Também foram analisados documentos, como leis, documentos de escolas e de políticas públicas de Estado.

A compilação e organização das informações foram fundamentais para orientar ações futuras, permitindo que sejam adotadas abordagens mais eficazes e embasadas em evidências. As estratégias podem ser utilizadas como guias práticos, para uma melhor tomada de decisão e para alcançar resultados positivos em diferentes contextos e áreas de atuação.

Diante disso, a presente pesquisa justifica-se na medida em que mostra como necessária a reflexão sobre os conflitos e a violência escolar que vem ocorrendo nos espaços educacionais atuais, o que prejudica o desenvolvimento e o processo de ensino aprendizagem do educando. Nesse sentido, as discussões que se sucederão podem contribuir para a elaboração de estratégias que auxiliem no processo de mediação de conflito.

Este trabalho está alinhado às atividades promovidas pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Educação da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), localizada no Campus de Frederico Westphalen, no estado do Rio Grande do Sul. O projeto está inserido na linha de pesquisa “Políticas Públicas e Gestão da Educação”, que se concentra na investigação das políticas e processos relacionados à educação em diferentes contextos históricos.

A linha de pesquisa se dedica a analisar as políticas e a gestão da educação em uma variedade de níveis, fases e modalidades educacionais. Nessa linha, exploram-se as interações entre o Estado, a sociedade e as políticas educacionais ao longo de diferentes períodos e regiões. Além disso, examina-se as políticas e os processos educacionais à luz do cenário globalizado e da predominância do neoliberalismo. Isso inclui a consideração da educação como um bem público, a internacionalização das políticas educacionais, a dinâmica entre os setores público e privado no sistema educacional brasileiro (tanto na educação básica quanto no ensino superior) e os processos educacionais que se estendem para além das instituições escolares.

Para justificar a necessidade e importância de pesquisa na linha de “Políticas Públicas e Gestão da Educação”, foi realizada uma busca de todas as pesquisas realizadas no Programa de Pós-Graduação da Universidade Regional do Alto Uruguai e das Missões (URI) e após análises detalhadas foram encontradas duas dissertações que abordam o assunto em foco. Ambas as pesquisas são dissertações.

O trabalho, de Yarana de Castro Gigoski (2016- 2019) intitulado “Mediação de Conflito Escolar: Cultura de Paz e Possibilidade do Direito Educativo” teve como orientação da Professora Dra. Lucy Mary Duso Pacheco. Outra pesquisa encontrada possui como título “A inserção das formas consensuais de solução de conflitos pelas novas DCN’s no curso de graduação em Direito e sua contribuição para a autonomia e Emancipação da sociedade” e foi realizada por Janaína Rossarolla Bando em 2019 a 2021, tendo como orientador, o Professor, Dr. Daniel Pulcheiro Fensterseifer.

Analisando esses trabalhos, percebeu-se a importância da pesquisa, pois essa é constituída a partir de uma abordagem multidisciplinar, na medida em que envolve educadores, psicólogos e especialistas em mediação para oferecer suporte adequado e encontrar soluções construtivas.

Foram estabelecidos alguns elementos pontuais para a resolução de conflitos, os quais serão incentivados para uma transformação positiva nas relações escolares. Com foco na reabilitação e transformação das dinâmicas conflituosas, espera-se criar um ambiente escolar mais inclusivo, respeitoso e propício ao aprendizado, beneficiando tanto os alunos diretamente envolvidos quanto a comunidade escolar como um todo.

A busca pela pesquisa é necessária. Saber auxiliar na resolução dos conflitos que ocorrem no ambiente escolar é fundamental, pois estes são necessários para as vivências mais harmoniosas nesses espaços. Compreende-se que os conflitos estão presentes no cotidiano escolar e principalmente na troca de opiniões, pois esses são os espaços de muitas diversidades e um local principalmente de aprendizagem, interação e conhecimento.

É de suma importância ressaltar a significativa influência e importância econômica, social e cultural do tema de pesquisa, a fim de fundamentar a problemática. No cenário educacional contemporâneo, a questão da resolução de conflitos escolares emerge como um tema de relevância indiscutível. Esta dissertação tem como objetivo central a elaboração de estratégias para abordar os conflitos que frequentemente surgem no ambiente escolar. Para compreender a magnitude e a urgência desse empreendimento, é essencial considerar os possíveis impactos que essas estratégias podem ter na esfera social, cultural e econômica.

No âmbito social, conflitos não resolvidos entre alunos, professores ou membros da equipe escolar podem resultar em um ambiente hostil, afetando negativamente o bem-estar emocional e psicológico dos envolvidos. Além disso, podem criar divisões e tensões que prejudicam a coesão da comunidade escolar. Portanto, a implementação de estratégias eficazes de resolução de conflitos pode promover um ambiente escolar mais seguro, harmonioso e propício ao aprendizado, o que contribui para o desenvolvimento saudável dos alunos.

No aspecto cultural, a diversidade é uma característica intrínseca das escolas. A capacidade de lidar com conflitos de maneira construtiva desempenha um papel fundamental na promoção da compreensão e aceitação da diversidade cultural. Ao abordar as diferenças de forma sensível e respeitosa, essas estratégias podem combater o preconceito e fortalecer os laços interculturais na comunidade escolar.

Do ponto de vista econômico, conflitos não resolvidos podem resultar em interrupções nas atividades escolares, afetando o desempenho acadêmico dos alunos e aumentando os custos relacionados à disciplina e segurança. Por outro lado, uma escola que se destaca na resolução de conflitos pode atrair mais recursos financeiros e apoio, impulsionando ainda mais sua capacidade de oferecer uma educação de qualidade.

Diante desse contexto, é evidente que a elaboração de estratégias de resolução de conflitos escolares não se limita ao ambiente educacional, mas transcende para esferas sociais, culturais e econômicas.

1. A ESCOLA COMO/ENQUANTO AMBIENTE DE SOCIALIZAÇÃO

Os conflitos podem influenciar no processo de ensino aprendizagem, bem como podem desenvolver diversos problemas psicológicos nas crianças. Para isso, é necessário, sim, que a escola fique atenta aos riscos que esses conflitos podem trazer. Se essa não cumprir seu papel, poderá agravar ainda mais os problemas psicológicos aos alunos.

As aprendizagens numa escola são muitas e perpassam pela ideia de aprender a respeitar regras e limites na convivência diária, desenvolvendo a autonomia. Assim, a criança desenvolverá melhor aspectos intelectuais e sociais, será mais autônoma, a partir do contato com outras crianças ou com um grupo. Terá uma aprendizagem social por meio de observações e imitações, que ampliam os ganhos em uma perspectiva afetiva e social. Zaguary (2002, p. 35) escreve que, “são inúmeras as atividades pedagógicas dirigidas ao desenvolvimento intelectual, que influenciarão toda a vida da criança na escola.”

A proteção dos direitos das crianças é uma responsabilidade compartilhada por todos, incluindo a família, a escola e a sociedade em geral. Contudo, é fundamental destacar que a escola tem a função de ensinar a ciência. Por sua vez, a família é responsável pela educação, pelos valores, pelo respeito e pela formação da identidade cultural. Nesse sentido, a escola deve

apoiar a família na formação do indivíduo, oferecendo oportunidades para que ele conviva com a diversidade e aprenda a respeitar os outros na sociedade.

1.1 Os conflitos nas relações humanas

A escola, assim como qualquer outra instituição educacional, enfrenta desafios em relação aos conflitos que surgem entre seus alunos, professores e demais membros da comunidade escolar. Esses conflitos podem variar em natureza e intensidade, mas é essencial abordá-los de forma eficaz para garantir um ambiente propício à aprendizagem e ao desenvolvimento pessoal.

O conflito é algo inerente à relação humana. É resultado de posturas, atitudes, disputas, concepções discordantes, oposições, desarmonia quanto a fatos e condutas que envolvem perspectivas, valores ou interesses contraditórios. Podendo prejudicar algumas pessoas e seus interesses, causando um desgaste emocional e físico muito grande. (FIORELLI; MALHADAS; MORAES, 2004).

À medida que a sociedade se torna mais complexa, os conflitos começam a surgir com mais frequência. Dessa forma, Matos (2014) nos destaca que “Os conflitos são situações geradas pela razão natural da diversificação. Da diferença nasce o conflito”. Nesse paradigma, surge a primeira condição para administrá-lo e consiste em percebê-lo como manifestação previsível de estrutura complexa.

Durante a nossa vida estamos em constante processo de mudança, que podem causar conflitos. Nesse sentido, Fiorelli (2008, p. 6) salienta que “a causa raiz de todo o conflito é a mudança, real ou apenas percebida, ou a perspectiva de que ela venha a ocorrer”.

Já Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004, p.15) destacam que “a mudança é toda e qualquer modificação da realidade. Não há conflito sem mudança”. Os autores ainda destacam que, “a mudança afeta o relacionamento entre as pessoas e conduz ao conflito”. No entanto, é importante saber diferenciar violência de conflitos.

A violência é definida por Muszkat (2008, p. 31) como “toda e qualquer forma de constrangimento, coerção ou subordinação exercida sobre outra pessoa por uso abusivo do “poder””. Essa, muitas vezes, passa a acontecer em função dos baixos níveis de tolerância, de frustração e de impaciência, na qual o indivíduo, ao se defender, reage com violência.

A violência e o conflito são conceitos interligados, porém distintos. O conflito refere-se a uma divergência de interesses, valores ou necessidades entre indivíduos ou grupos, podendo se manifestar de maneira construtiva ou destrutiva, dependendo das circunstâncias e da gestão

das disputas. Por outro lado, a violência é uma manifestação extrema do conflito, caracterizada por ações que causam dano físico, psicológico ou emocional a outros. Enquanto o conflito pode ser um motor de mudança social e resolução pacífica, a violência tende a perpetuar ciclos de agressão e sofrimento, dificultando a construção de diálogos produtivos e a busca por soluções justas.

O conflito, conforme Pacheco (2006 p. 51), “é sempre estabelecido em função de uma dissociação de partes que se opõem, ou seja, à enfatização das diferenças existentes”. Assim, leituras em livros, revistas e artigos, apontam que a convivência em um ambiente de conflitos e/ou a má resolução desses pode afetar a personalidade da criança.

O conflito, pode ser dividido em quatro categorias de ocorrência (interpessoal, intrapessoal, intergrupal e intragrupal) de acordo com os elementos envolvidos (PACHECO, 2006). Nesse sentido, diferentes intensidades e motivações atuam como princípios geradores de atitudes, que podem ser tanto construtivas quanto destrutivas, frequentemente resultando em violência escolar.

É fundamental perceber também que quando um conflito não é resolvido de maneira adequada ele pode se agravar e resultar em uma violência posteriormente. O conflito é uma parte inevitável da interação humana e os ambientes escolares não são exceções. Quer resultem de diferenças de valores, falta de comunicação ou competição por recursos, os conflitos nas escolas podem perturbar o ambiente de aprendizagem e afetar o bem-estar dos alunos e do restante da comunidade escolar. Nas escolas vivenciamos situações parecidas e com diferentes intensidades, sendo algumas com vivências de situações violentas, ameaças e agressões de alunos, entre alunos e também contra professores.

A violência é um termo que se refere a qualquer tipo de comportamento ou ação que cause danos físico, emocional ou psicológico a uma pessoa ou grupo de pessoas. Pode manifestar-se de diversas formas, como agressões físicas, abuso verbal, intimidação, assédio, maus-tratos, entre outros.

Conforme Sales (2007, p. 163), “a violência externa estimula a inadaptação social que é reflexo da educação indevida por parte da família ou pelo meio onde as crianças e os jovens vivem [...] estimulando-os a agir conforme o que vivenciam diariamente”.

A violência pode ocorrer tanto a nível interpessoal, como no âmbito doméstico ou em relacionamentos íntimos. Ainda, pode eclodir no âmbito coletivo, como em conflitos armados ou situações de violência social. Além disso, existem diferentes formas de violência, como a violência de gênero, a violência racial, a violência política ou a violência no ambiente escolar.

É importante ter em mente que a violência não se limita apenas a ações físicas evidentes, mas também pode ser psicológica ou emocional, como o assédio verbal, a humilhação, o isolamento ou a manipulação. A violência pode ter consequências graves para as pessoas que a sofrem, tanto a curto como a longo prazo, o que pode afetar o seu bem-estar físico e emocional.

Assim, a violência nas famílias e nas escolas é um fator que assusta e prejudica as crianças, os jovens e os adultos. Nesses contextos, a violência física e verbal é muito mais preocupante, uma vez que exprime um significado que permeia a ideia da falta de esperança em um futuro melhor.

Dentre os componentes responsáveis pela violência no ambiente escolar pode estar a falta de estrutura do ambiente escolar, que causa um sentimento de mal-estar para aqueles que o frequentam. Sales (2007, p. 185), afirma:

> A violência, tão presente no meio escolar na atualidade, acaba destruindo os vínculos existentes entre as pessoas, tornando-as cada vez mais individualistas, indiferentes à existência do próximo e excluídas do meio em que vivem. A violência geralmente ocorre onde não existe espaço para escutar, para a palavra ou quando não existem meios de canalizar a agressividade, resultando em conflito mal administrado.

É importante pensar no ambiente que as crianças frequentam diariamente, pois, como elas passam grande parte de seu tempo nas escolas, este local precisa ser aconchegante, acolhedor, para que uma boa convivência seja estimulada.

A luta contra a violência é um desafio global e requer o compromisso de governos, instituições, comunidades e de cada indivíduo. É necessário promover a educação, a consciência e o respeito mútuo para prevenir e abordar a violência em todas as suas formas, bem como garantir o acesso à justiça e o apoio às vítimas.

No contexto educacional, observa-se que muitas vezes que os conflitos estão intrinsecamente ligados à questão da violência. Conflitos interpessoais, se não gerenciados especificamente, podem evoluir para situações de violência, comprometendo não apenas a segurança dos alunos, mas também minando os alicerces do ambiente de aprendizagem.

Portanto, ao discutir estratégias para lidar com conflitos, é imprescindível considerar medidas preventivas que atuem diretamente na raiz da violência potencial, para que se construa relações saudáveis e um ambiente escolar propício ao desenvolvimento integral dos estudantes.

Os conflitos são intrínsecos à experiência humana e surgem de diferenças específicas de cada indivíduo, grupo ou sociedade, sejam eles de natureza pessoal, interpessoal, nacional ou internacional. Eles muitas vezes emergem de perspectivas, necessidades ou objetivos opostos.

Com esse intuito, é importante ressaltar a atenção especial aos envolvidos nos conflitos e a necessidade de resolução destes para que não se agravem e nem acabam causando danos psicológicos.

1.2 O desenvolvimento do conflito

Os conflitos fazem parte da experiência humana e estão presentes em diversos contextos de nossas vidas. Na escola, um ambiente repleto de diversidade e interações constantes, não é incomum ocorrerem desentendimentos entre alunos, professores e demais membros da comunidade escolar. Esses, podem surgir por uma série de razões, como diferenças de opiniões, desentendimentos interpessoais ou questões relacionadas a valores e expectativas.

As divergências iniciam geralmente com um desentendimento ocasionado por uma má comunicação. Conforme Muszkat (2008, p. 27), "[...] fala-se de conflito psíquico (interpessoal) quando, no indivíduo, se opõem as exigências internas contrárias. Porém, o mesmo propicia o crescimento e transformação".

Complementando, Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004, p. 16) destacam que:

> Em uma situação de conflito, compreende-se tradicionalmente que alguém tem de mudar e que alguém deverá pagar um preço por essa mudança: o que terá que ser modificado, qual deve ser esse preço, como e quando deve ser pago são questões cruciais que precisam ser esclarecidas, compreendidas e resolvidas.

No entanto, os autores destacam que, "não se trata de impedir os conflitos. A questão é gerenciar os conflitos por meio do gerenciamento das mudanças." (FIORELLI; MALHADAS; MORAES, 2004, p. 16).

Nesse sentido, as mudanças afetam a percepção do "eu" que cada pessoa possui. Sendo assim, destaca-se a importância do constante equilíbrio, pois a falta desse pode causar conflitos. Entretanto, Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004, p. 19) enfatizam que, "qualquer que seja a forma como ele se manifeste, o conflito poderá servir para o desenvolvimento da pessoa, ou para prejudicá-la de diferentes formas."

Assim, destaca-se a importância de analisar os conflitos, pois

> um tipo de mudança pode conduzir a conflitos de diferentes naturezas, dependendo das características dos indivíduos nela envolvidos. O que pode ser visto como altamente desvantajoso para um, pode representar extraordinária oportunidade para outro." (FIORELLI; MALHADAS; MORAES, 2004, p. 20).

Assim, os autores apresentam que o conflito pode deixar feridas profundas de difícil cicatrização para uma família. Todavia, pode criar elos, enriquecendo os relacionamentos. (FIORELLI; MALHADAS; MORAES, 2004).

Os conflitos são associados às mudanças, que podem ser provocadas quando a intenção de uma parte tenta introduzir a mudança e a outra resiste para tal. Nesse sentido, Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004, p. 23) destacam que: "O elemento-chave do processo de mudança denomina-se comunicação. Imperfeições, lacunas, falhas de comunicação provocam medo, que é o maior inimigo de novas ideias."

Um conflito frequentemente surge com uma pequena diferença de opinião, o que pode muitas vezes se agravar e se tornar uma hostilidade franca e levar a um conflito destrutivo entre duas pessoas ou grupos. (MARTINELLI, 2020, p. 53).

O autor destaca ainda um modelo de diferentes níveis de conflito que apresenta, de maneira clara, a evolução do conflito.

> ■Nível 1 – Discussão: normalmente é racional, aberta, objetiva.
> ■Nível 2 – Debate: neste estágio, as pessoas podem começar a fazer generalizações e buscar padrões de comportamento. O grau de objetividade começa a se reduzir.
> ■Nível 3 – Façanhas: as duas partes demonstram uma grande falta confiança no caminho escolhido pela outra parte.
> ■Nível 4 – Imagens fixas: são estabelecidas imagens preconcebidas da outra parte. É mostrada uma pequena objetividade e as posições começam a se tornar fixas e rígidas.
> ■Nível 5 – "Loss of face": torna-se difícil para cada uma das partes retirar-se, pois isso caracterizaria "ficar com a cara no chão".
> ■Nível 6 – Estratégias: a comunicação se restringe a ameaças, demandas e punições.
> ■Nível 7 – Falta de humanidade: frequentemente, começam a acontecer os comportamentos destrutivos. Os grupos começam a se sentir e ver como menos humanos.
> ■Nível 8 - Ataques de nervos: a autopreservação passa a ser a única motivação. Indivíduos ou grupos preparam-se para atacar e ser atacados.
> ■Nível 9 - Ataques generalizados: não há outro caminho a não ser um lado vencendo e o outro perdendo. (MANTINELLI, 2020 p. 54).

De acordo com esses níveis é mais fácil identificar e solucionar o conflito, uma vez que ignorado ou reprimido, ele tende a se agravar. Solucionado de maneira correta, ele se torna uma ação construtiva e pode gerar mudanças de comportamentos posteriores.

Portanto, Matos (2014, p. 34) nos coloca ainda que, o primeiro passo para conviver com o conflito é manter em limites toleráveis numa avaliação formal e, para isso, é necessário encontrar estratégias para posterior avaliação do conflito fazendo as seguintes perguntas:

- Qual é o potencial?
- Poderemos canalizar as energias para um resultado positivo?
- Sua força é essencialmente destrutiva?
- Quais são as condições para enfrentá-lo?

- Qual é o nível de autoridade necessário?
- Qual é o conhecimento requerido para resolvê-lo?
- Quais são as interferências técnicas necessárias (assessoramento especializado, consultoria externa, recursos de dinâmica de grupo, reestruturações etc.)?

Conflitos e mudanças geram tensões, ansiedades e resistências. Em nossa sociedade, todos possuem os direitos humanos reconhecidos de modo conceitual. Porém, muitas vezes as instituições sociais, políticas e econômicas não se abstém na efetividade desses direitos. Administrar conflitos pode tornar-se algo muito desgastante, mas se faz necessário para a garantia dos direitos e desenvolvimento humano, de qualidade de vida e o desempenho da democracia. (MATOS, 2014).

Para um convívio na sociedade, com a instabilidade que o meio nos oferece, necessitamos prevenir as situações que causam desconfortos. Essas prevenções não são associadas somente com informações. Entretanto, com base na conscientização, deve-se educar a percepção e capacitar-se com recursos que são necessários para intervenções. (MATOS, 2014).

Nem sempre o conflito é algo negativo, apesar de ter brigas e discussões, se resolvido de maneira adequada, ele pode representar aos envolvidos uma chance de crescimento, de reflexão e melhoria nas relações humanas, culminando em um crescimento pessoal aos envolvidos. O conflito nem sempre está associado com o desentendimento entre duas pessoas. Ele pode ocorrer pela frustração de um fato provocado. Nesse contexto, o conflito pode ser construtivo ou destrutivo, dependendo da maneira como ele é administrado.

Quando administrado de maneira destrutiva, ele se torna algo prejudicial, aspecto que precisa ser evitado a todo custo. Não podendo impedi-lo, pelo menos dever-se-ia buscar minimizar seus efeitos. O conflito construtivo necessita ser encarado de maneira positiva, a partir da verificação daquilo que ele pode favorecer, com possibilidades de aprendizagem e enriquecimento pessoal e cultural.

Os efeitos do conflito são causados de maneira positiva ou negativa. Conforme Martinelli (2020, p. 50):

> Dentre os efeitos negativos, muitas vezes, as partes envolvidas nos conflitos passam por uma série de sensações de dor, antagonismo e hostilidade. Os sentimentos negativos intensos podem trazer conclusões precipitadas e descabidas sobre motivos, atitudes e intenções do outro, e reduzir o contato entre as pessoas, estendendo o conflito além do seu problema original, levando à ruptura no relacionamento.

Nesse mesmo pensamento, destaca-se que a comunicação e a informação podem ser distorcidas e, assim, a tomada de decisões pode não ocorrer de maneira adequada e desejada, devido a pouca interação.

Os efeitos positivos são maneiras alternativas e criativas que buscam resolver o conflito para que sejam geradas boas energias, o alcance a paz e de maneira harmônica. Essas possibilidades oferecem aos envolvidos o desenvolvimento para lidar com situações como essas de forma positiva sem causar danos.

Assim, Martinelli (2020, p. 50) destaca que, a discussão pode levar a uma melhor solução. Diante disso, destacam-se dois pré-requisitos para que essas possam ser de maneira produtiva e construtiva: a) A existência de uma liderança que seja compartilhada, de confiança e confidência, na qual os envolvidos possam dialogar sobre suas situações; b) As inquietações devem ser debatidas para que os objetivos sejam resolvidos.

Ainda nessa perspectiva, o autor nos traz três enfoques que podem ser classificados de acordo com as motivações que estão frente ao comportamento das pessoas. Seriam eles: aquele que empurra a solução do conflito; o que ajuda a solucioná-lo; e, aquele que analisa o conflito.

Ao analisar o primeiro enfoque, “aquele que empurra a solução do conflito”, pode-se dizer que se trata de uma maneira de conciliar o conflito que tenha um negociador assertivo e entusiástico. Aquele que estabelece o objetivo e proporciona que isso aconteça. Em todo o desentendimento há aquele que deseja que seu comportamento seja benéfico aos outros e se preocupa em “ajudar a solucionar o conflito”. No entanto, o que “analisa o conflito age em função da lógica e ordenação”, busca por fatos e procura a melhor forma de decisão a ser tomada. (MARTINELLI, 2020).

Geralmente os envolvidos têm a tendência de escolher um dos três enfoques, conforme o autor Martinelli (2020, p. 51) destaca:

> Faz-se necessário dizer que qualquer um dos tipos citados, quando levado aos limites extremos em um conflito, tende também a mudar de postura, assim como há mudanças nos estilos de tomada de decisão em condições de pressão. Dessa forma, o primeiro (o que empurra) tende a levar o conflito para uma luta com um fim amargo, o segundo (o que ajuda) tende a se entregar, enquanto o terceiro (o que analisa) tende a retirar-se completamente, rompendo todos os contatos.

Com isso, as pessoas se sentem desmotivadas e, muitas vezes, levam outras a se tornarem egoístas e insatisfeitas, o que gera um efeito negativo. Contudo, os conflitos podem ser construtivos ao abrir discussões e os problemas podem ser solucionados. O ambiente educacional vem crescendo e os conflitos escolares vêm aumentando com frequência, uma vez que este é um ambiente de muitas diversidades.

Os conflitos na escola podem se manifestar de várias maneiras, desde desentendimentos interpessoais até divergências de valores e expectativas. Eles podem surgir devido a diferenças culturais, questões de *bullying*, competição acadêmica, problemas de disciplina e uma série de outros fatores. Independentemente da causa, é fundamental reconhecer e lidar com esses conflitos de maneira construtiva, por meio de uma convivência harmoniosa entre todos os envolvidos.

É importante adotar uma abordagem que considere a diversidade dos alunos e suas necessidades individuais. Isso inclui promover a empatia, a comunicação efetiva e estratégias de resolução de conflitos que incentivem o diálogo aberto e o entendimento mútuo. Além disso, é necessário envolver os professores, os pais e a comunidade em geral, a fim de construir parcerias e buscar soluções colaborativas para os conflitos.

Assim, é necessário abordar os principais desafios relacionados aos conflitos no ambiente escolar, por meio da análise de suas causas subjacentes, impactos na comunidade escolar e estratégias eficazes para prevenção e resolução. Através da conscientização e do trabalho conjunto, pode-se promover uma cultura de paz, respeito e tolerância na escola, a fim de proporcionar um ambiente seguro e acolhedor para todos os seus membros.

Como se percebe, o conflito faz parte da relação entre pessoas. Por conta disso, é importante que hajam meios de resolução desses conflitos quando eles ultrapassam os limites da pacificidade.

2 MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES

A resolução de conflitos escolares desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente educacional saudável e harmonioso. É essencial compreender como ocorre esse processo e explorar diferentes práticas que possam ser empregadas para lidar com os conflitos de maneira construtiva. Além disso, a comunicação não violenta, a mediação escolar e a conciliação surgem como abordagens promissoras para a resolução pacífica dos conflitos.

É essencial reconhecer que os meios de resolução de conflitos são vastos e diversos, não se limitando apenas à mediação e conciliação. Contudo, neste trabalho, daremos ênfase a esses dois procedimentos, considerando sua relevância no contexto escolar e seu potencial "terapêutico" segundo a perspectiva da *Therapeutic Jurisprudence*.

Ao enfatizar a mediação e a conciliação, percebe-se a presença de adaptabilidade em ambos procedimentos para lidar com as complexidades e particularidades dos conflitos no

ambiente educacional. A partir deles é possível fornecer um espaço seguro para os envolvidos expressarem suas emoções e preocupações.

Além disso, esses métodos se mostram altamente benéficos para auxiliar na resolução de conflitos, pois a *Therapeutic Jurisprudence* se concentra na recuperação, reparação de danos e na busca por soluções que visem o bem-estar de todas as partes envolvidas, o que promove uma abordagem terapêutica para a resolução de litígios.

Assim, propõe-se investigar a dinâmica envolvida no processo de resolução de conflitos escolares. Serão analisadas as diferentes etapas e estratégias empregadas para chegar a um consenso e restaurar a harmonia nas relações interpessoais no contexto escolar. Defende-se o estudo da mediação escolar e da conciliação como métodos mais interessantes para lidar com os conflitos no ambiente escolar. Para isso, será investigado como essas abordagens podem ser aplicadas, seus benefícios e desafios, bem como sua capacidade de promover o diálogo construtivo e o entendimento entre as partes envolvidas.

Ao escolher esses métodos, busca-se uma abordagem mais eficaz e humana para a resolução de conflitos, em comparação com outras formas tradicionais de punição ou disciplina. A mediação escolar e a conciliação oferecem uma oportunidade para as partes envolvidas no conflito expressarem seus sentimentos, opiniões e preocupações, o que permite um diálogo aberto e empático entre elas.

Além disso, esses métodos podem contribuir para a formação de habilidades socioemocionais nos alunos, como empatia, comunicação e resolução de problemas, fundamentais para o desenvolvimento de cidadãos responsáveis e conscientes.

Ao investigar a aplicação dessas abordagens, bem como seus benefícios e desafios, o texto fornece uma base sólida para a implementação desses métodos nas escolas, tornando-as mais inclusivas e acolhedoras. Através dessa análise, o objetivo é incentivar educadores, gestores e demais envolvidos no ambiente escolar a considerarem a mediação escolar e a conciliação como alternativas mais efetivas para a resolução de conflitos, promovendo, assim, um ambiente propício para o aprendizado e o bem-estar de toda a comunidade escolar.

Na temática aqui tratada, um elemento fundamental a ser abordado é a comunicação não violenta, que visa estabelecer uma forma de se expressar e ouvir o outro de maneira empática e respeitosa. Serão explorados os princípios da comunicação não violenta e seu potencial, que podem ser usados para auxiliar a resolução de conflitos, para a compreensão mútua e a construção de soluções colaborativas.

Por fim, serão analisadas as possibilidades das diferentes formas de mediação e sua aplicabilidade em contextos específicos de conflito escolar. Ainda, serão consideradas as

características individuais dos envolvidos, as dinâmicas sociais e culturais presentes na comunidade escolar, a fim de identificar abordagens personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada situação.

Os conflitos são resolvidos da maneira adequada e ágil, diante disso, sentiu-se a necessidade de buscar novas formas de resolver conflitos que fossem mais rápidos e com a participação dos envolvidos. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 44).

A negociação e a conciliação, entre outros métodos, podem ser considerados meios mais adequados para a resolução de conflitos. Em alguns casos, podem se destacar mais devido à utilização de métodos positivos de comunicação que tem como intuito a transformação de como as partes em disputa lidam entre si.

2.1 A mediação escolar

Conforme leituras realizadas, os meios de fazer justiça surgiram na década de 70, nos Estados Unidos. Esses englobam a mediação, a negociação, a arbitragem, a conciliação, entre outros. Pode-se dizer que, esses são considerados meios mais adequados para a resolução de conflitos, mas, neste rol, alguns podem se destacar mais devido à utilização de métodos positivos de comunicação, que tem como intuito a transformação de como as partes em disputa lidam entre si.

Durante muitos anos foram criados programas de resolução de conflito. Esses eram resolvidos fora do contexto escolar com o objetivo de mostrar alternativas não violentas aos conflitos. Tais programas de resolução compreendem e valorizam a própria cultura e a cultura dos demais e também contribui para a transmissão do papel de protagonista na construção de um mundo mais pacífico às crianças e jovens.

Posteriormente, esse programa foi se estendendo pelo mundo todo até ser implantado em muitas escolas, pois se entendeu que a comunidade escolar poderia, com o auxílio da mediação, prevenir conflitos futuros. Sales (2007, p. 190) escreve os quatro objetivos que levaram à implementação da mediação nas escolas americanas:

> · O conflito é parte inevitável da vida e pode ser usado como um momento de aprendizagem e crescimento pessoal pelos estudantes;
> · Como o conflito é inevitável, o aprendizado das habilidades de resolvê-lo é tão educativo e essencial para o desenvolvimento dos estudantes como o aprendizado de geografia ou da história;
> · Na maioria das ocasiões, os estudantes podem resolver seus problemas com a ajuda de outros estudantes de uma maneira tão adequada quanto com a ajuda dos adultos;
> · Incentivar os estudantes a resolver suas disputas de forma colaborativa é um método mais efetivo de prevenir futuros conflitos, do que passar castigos pelas ações passadas.

Assim, não apenas a solução, mas, principalmente, a prevenção de conflitos é possível, na medida em que se entende a mediação como um método pedagógico que deve ser adotado por todos da comunidade (SALES, 2007). Contudo, a mediação através do diálogo possibilita que as partes exponham o problema, se escutem, se percebam, o que possibilita aos envolvidos o encontro da melhor solução para as divergências. Isso se constitui a partir do "reconhecimento do mundo e do sofrimento do outro." (SALES, 2007, p. 187).

Em um ambiente educacional que existe o multiculturalismo e indivíduos de muitas faixas etárias é comum ocorrer o desentendimento. Com isso, a escola objetiva ser um ambiente na qual todos aprendam e convivam em paz. Porém, o aprender a conviver não é sinônimo de um contexto sem conflitos, pois esse é inerente ao processo de construção do sujeito.

Nesse pensamento, o conflito não deve e não será extinto da escola, mas necessita ser abordado para que se construa uma solução justa e não violenta. Para isso, necessita-se de meios adequados, ressaltando estratégias de resolução pacífica e criativa.

Chrispino (2007, p. 23) esclarece que:

> A mediação pode induzir a uma reorientação das relações sociais, a novas formas de cooperação, de confiança e de solidariedade; formas mais maduras, espontâneas e livres de resolver as diferenças pessoais ou grupais. A mediação induz atitudes de tolerância, responsabilidade e iniciativa individual que podem contribuir para uma nova ordem social.

A mediação escolar, ainda conforme Sales (2007, p. 187), "se caracteriza por possibilitar, dentro da escola, a educação em valores, a educação para a paz e uma nova visão acerca dos conflitos". Esse é um processo cooperativo de gestão de conflitos e nele utiliza-se como técnica o diálogo, com a finalidade de promover o desenvolvimento do ser humano. Nessa intenção, busca-se compreender a consciência em relação aos conflitos existentes e o propósito de solucioná-los de forma construtiva.

No contexto escolar, a autora aponta que na mediação seria interessante frisar a participação dos estudantes, dando-lhes oportunidades para as tomadas de decisões. Com isso, dá-se a esse público a possibilidade de desenvolver o compromisso social e exercitar a cidadania, o que favorece a construção de uma educação que tem como intuito formar jovens comprometidos com sua realidade familiar, social, política e econômica.

Nesse contexto, Sales (2007, p. 189) destaca que a mediação de conflitos na unidade escolar possui os seguintes objetivos:

> desenvolver uma comunidade em que os alunos desejam ser capazes de praticar uma comunicação aberta; ajudar alunos a desenvolverem uma melhor compreensão da natureza dos sentimentos, capacidades e possibilidades humanas; contribuir para os alunos desenvolver autoconfiança em suas próprias habilidades; e desenvolver no aluno a capacidade de pensar criativamente sobre problemas e a começar prevenir e solucionar conflitos.

Dessa forma, a autora Sales (2007, p. 201) ainda destaca que a mediação escolar "apresenta práticas que permitem o bem-estar por meio do diálogo e representa, portanto, um excelente mecanismo para promover a inclusão e a pacificação, sempre por meio da comunicação participativa, dando voz e vez aos excluídos".

Para conseguir modificar e efetivar a resolução do conflito no ambiente educacional com o auxílio da mediação, necessita-se repensar e modificador alguns comportamentos, nos quais envolvem a comunicação, a capacidade e a competência para negociação e resolução de conflitos. Ao discutir sobre a resolução de conflitos por meio da mediação escolar, necessita-se o envolvimento de todos os sujeitos do contexto escolar. Para isso, todos devam ser preparados para lidar com os conflitos e a solução desses.

O processo de mediação de conflitos no ambiente escolar é um meio construtivo e necessita proporcionar alguns "critérios" para que esse possa ser efetivado com sucesso. A escola deverá oportunizar um espaço para que possa favorecer e estimular a comunicação com todos os envolvidos no conflito. O mediador é aquele que deverá juntamente com os envolvidos compreender o conflito de uma forma global e não somente de sua perspectiva. É de incumbência do mediador auxiliar na análise do conflito restabelecendo as feridas emocionais entre as partes promovendo uma cultura de paz. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

Quando se destaca a ideia de que é necessária uma preparação, refere-se à perspectiva de que os estudantes devem ser sensibilizados e instruídos para uma cultura de diálogo, escuta e de pacificação. Ao utilizar a mediação no contexto escolar, pode-se dizer que as relações entre professores, direção, alunos e pais melhora na aprendizagem e contribui para que estes possam se tornar cada vez mais preparados para lidar com a resolução de conflitos. Assim, é possível criar um ambiente escolar melhor, na medida em que há um grande grupo envolvido na solução.

A mediação tem por base a convicção de que todos são capazes de adquirir competências e desenvolver capacidades para a resolução de problemas, de forma positiva e criativa, através do diálogo. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009). Aprender a gerir e a resolver conflitos através da mediação ajuda a desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma positiva e eficaz, de gerar empatia, de estabelecer e manter relações pessoais, de utilizar as

emoções de forma adequada, de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

Compreende-se que a mediação é um mecanismo que deve fazer parte do cotidiano das pessoas, sendo essencial para o seu desenvolvimento como seres humanos e cidadão para o convívio na sociedade. No entanto, a sociedade atual tem priorizado o ter em detrimento do ser, incentivando as relações competitivas, pautadas também na ideia de "salve-se quem puder". Essas geram conflitos e, na incapacidade de administrá-los, resultam em consequências que afetam negativamente a vida das pessoas. Nesse caso, surge a importância do mediador. "O mediador é aquela terceira pessoa escolhida ou aceita pelas partes que, com técnicas próprias, facilita a comunicação, possibilitando um diálogo pacífico e um acordo satisfatório." (SALES, 2007, p. 69).

Já Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004, p. 55) definem que

> O mediador é a terceira parte envolvida na disputa, com uma função completamente distinta daquela dos mediandos. Ele participa de modo imparcial, independente e neutro, com autoridade para conduzir o processo, porém, não para decidir uma vez que as decisões pertencem exclusivamente aos mediandos.

Entretanto, é de incumbência do mediador criar um ambiente em que se insista no futuro, no positivo e no possível. Dessa forma, Fiorelli, Malhadas e Moraes (2004, p. 56) descrevem que cabe também ao mediador "utilizar técnicas que promovam o desenvolvimento ou a manifestação da criatividade por parte dos mediandos".

Os autores destacam também que é papel do mediador desempenhar "funções modelo, que dizem respeito às percepções despertadas nos mediandos, em relação ao seu exemplo de como se comportar no transcorrer do processo." (FIORELLI; MALHADAS; MORAES, 2004, p. 57).

São algumas incumbências do mediador, conforme Sales (2007, p. 70):

> a) Ouvir e tranquilizar as partes, fazendo-as compreender que o mediador entende o problema;
> b) Passar confiança às partes;
> c) Explicitar a sua imparcialidade;
> d) Mostrar às partes que seus conceitos não podem ser absolutos;
> e) Fazer com que as partes se coloquem uma no lugar da outra, entendendo o conflito por outro prisma;
> f) Auxiliar na percepção de caminhos amigáveis para a solução do conflito;
> g) Ajudar as partes a descobrir soluções alternativas, embora não deva sugerir o enfoque;
> h) Compreender que, ainda que a mediação se faça em nome de um acordo, este não é o único objetivo.

O mediador é a pessoa capaz de conduzir a resolução de um conflito, sendo escolhido pelas partes com o intuito de facilitar o diálogo. Além disso, Sales (2007, p. 88) dispõe de alguns princípios dos quais o mediador deve seguir como:

> • Imparcialidade: condição fundamental ao mediador, portanto não pode existir qualquer conflito de interesses ou grau de relacionamento capaz de afetar sua imparcialidade. O mediador procurará compreender a realidade dos mediados, sem que nenhum preconceito ou valores pessoais venha a interferir no seu trabalho.
> • Credibilidade: O mediador deve construir e manter a confiança das partes, sendo independente, franco e coerente.
> • Competência: é a capacidade para mediar a controvérsia existente. Por isso o mediador somente deverá aceitar a tarefa quando tiver suas qualificações necessárias para satisfazer expectativas razoáveis das partes.
> • Confidencialidade: os fatos, as situações e propostas que ocorrem durante a mediação são sigilosos. Aqueles que participam do processo devem obrigatoriamente manter o sigilo sobre todo o conteúdo a ele referente, não podendo ser testemunhas do caso, respeitando o princípio da autonomia da vontade das partes, nos termos por elas convencionados, desde que não contrariem a ordem pública.
> • Diligência: cuidado e prudência para a observância da regularidade, assegurando a qualidade do processo e cuidando ativamente dos princípios fundamentais.

Assim, entende-se o mediador como um facilitador do processo, atuando na comunicação, explorando o problema, servindo de agente da realidade. (FIORELLI, MALHADAS, MORAES, 2004, p. 61).

Os conflitos fazem parte de nossa convivência diária, estando, portanto, também presentes nas escolas. Diante disso, no que se refere à resolução de conflitos escolares, Sales (2007, p. 184) destaca que:

> A mediação possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo” na medida em que estimula a resolução dos problemas pelas próprias partes. A valorização das pessoas é um conjunto importante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.

Ainda, a mediação surge para “tentar solucionar e também prevenir a má administração dos conflitos que se desenvolvem na instituição de ensino.” (SALES, 2007, p. 186).

2.2 A negociação

A prática de negociação na escola não apenas resolve conflitos imediatamente, mas também nutre habilidades benéficas para os estudantes. Eles poderão aprender a expressar suas opiniões de maneira respeitosa, a ouvir os outros e a buscar soluções que considerem o melhor para todos. Essas habilidades socioemocionais são cruciais para o desenvolvimento de cidadãos responsáveis e capacitados, uma vez que os prepara para enfrentar desafios e resolver conflitos

de forma madura e consciente ao longo de suas vidas. Ainda, conforme Martinelli e Ghisi (2012, p. 67)

> Comunicar pressupõe duas ou mais pessoas produzindo entre si um entendimento recíproco a partir de trocas simbólicas. A comunicação pode ser defini- da, portanto, como um comportamento intencionalmente produzido, que visa compartilhar uma determinada finalidade, explícita ou não.

Além disso, a implementação da negociação escolar pode ser vista como um investimento no fortalecimento da cultura escolar. Ela ajuda a construir um ambiente baseado na confiança, no respeito mútuo e na cooperação, fomentando um senso de pertencimento e uma atmosfera propícia para o aprendizado eficaz. Quando os alunos são ouvidos e valorizados estão mais interessados em se envolver em seu processo educacional e contribuir positivamente para a construção de uma comunidade escolar unida e harmoniosa.

A negociação é um processo fundamental na interação humana, em que duas ou mais partes buscam alcançar acordos, ou resolver diferenças. Pode ocorrer em vários contextos, desde negociações comerciais e contratuais até situações cotidianas, como decidir onde jantar em família. A negociação envolve uma troca de propostas, contrapropostas e concessões com o objetivo de encontrar um ponto de equilíbrio que seja mutuamente aceitável.

Conforme descrevem Lewicki, Saunders e Barry (2014, p. 7), “a negociação é o processo pelo qual duas ou mais partes tentam resolver interesses opostos”. É importante lembrar que uma negociação não se trata apenas de ganhar a todo o custo, mas sim de encontrar soluções que satisfaçam as partes envolvidas. Habilidades de comunicação, empatia e estratégia desempenham papéis cruciais na negociação bem-sucedida.

A negociação é uma disciplina amplamente estudada e aplicada em campos como negócios, diplomacia, relações internacionais e até mesmo no cotidiano. Ela é uma ferramenta essencial para alcançar objetivos, resolver conflitos, à medida que as interações humanas continuam a evoluir, a capacidade de negociação de maneira eficaz permanece um ativo importante. Negocia-se o tempo todo, seja em casa, na escola, no ambiente de trabalho, com a família, amigos, vizinhos ou com consumidores, empregadores ou empregados.

A negociação envolve a gestão das emoções para prevenir conflitos. Nesse contexto, um bom relacionamento interpessoal é fundamental, pois as condições afetivas dentro de uma organização, quando aliadas a uma estrutura teórica e metodológica fundamentada no bom senso, tornam-se importantes ferramentas para lidar com conflitos. (MATOS, 2014).

Ela se dá por meio do diálogo das partes que possuem interesses em comum e necessita de envolvimento do relacionamento humano, compromissos e objetivos comuns. Se baseia na

busca de cooperação, de acordos, consensos para a cooperação da convivência. Por auxiliar na reflexão, a negociação se baseia em técnicas específicas que envolvem estratégias e táticas que manifestam preceitos sancionados.

> Negociação é um instrumento eminentemente educacional. Seu exercício efetivo conduz ao desenvolvimento cultural, à qualidade do relacionamento humano, à melhoria das condições de vida, ao esforço consentido, à cooperação espontânea e ao trabalho como meio de autorrealização. (MATOS, 2014 p. 19).

A negociação é a busca do acordo por meio de uma conversa e através de estratégias pré-definidas, que auxiliam no diálogo e buscam propor meios de solução desses conflitos. Para negociar, Matos (2014, p. 79) propõe um esquema metodológico, na qual consiste em seis passos essenciais, que são: abordagem, argumentação, superação de objeções, acordo, reforço e reabordagem.

A primeira diz respeito à abordagem, que consiste em “Prevenir o eles e o nós”; a segunda é a “Argumentação, levantar os prós e os contras”; a terceira é a “Superação de objeções, evitar o ganhar x perder”; a quarta é o “Acordo, motivar o ganhar-ganhar”; a quinta é “Reforço, formar o nós”; e por fim o “Reabordagem”, que consiste em estabelecer o nós permanente. (MATOS, 2014, p. 24).

A abordagem é o primeiro passo da metodologia e envolve a identificação do conflito ou a questão que precisa ser resolvida. Isso implica considerar as partes envolvidas e iniciar a comunicação. No estágio da Argumentação, as partes envolvidas apresentam seus argumentos e perspectivas sobre o conflito. Cada parte expõe seus interesses e preocupações, com o objetivo de esclarecer a situação e compreender as posições umas das outras. Para a Superação de Objetivos é importante destacar que durante uma argumentação, é comum que surjam objeções e desacordos. Nesse passo, as partes trabalham juntas para superar essas objeções, buscando áreas de acordo e soluções possíveis.

Outra abordagem fundamental é quando as partes encontram áreas de acordo e chegam a um consenso. Nesse momento, é a hora de formalizar o acordo. Isso pode envolver a criação de um documento ou contrato que detalhe os termos do acordo. Após a formalização do acordo, é importante que as partes cumpram seus compromissos. O estágio de reforço envolve garantir que o acordo seja implementado conforme o planejado. Isso pode incluir monitoramento e avaliação contínua. Matos (2014) nomeia esse estágio como “Reforço”. Por fim, a Rebordagem é o estágio em que as partes revisam o acordo e a situação para garantir que ele esteja

funcionando conforme planejado. Se surgirem novos problemas ou obstáculos, as partes podem usar esse estágio para ajustar o acordo ou tomar medidas adicionais.

Esses seis passos constituem um processo estruturado para a resolução de conflitos por meio da negociação. Eles ajudam a garantir que as partes envolvidas trabalhem juntas para entender as preocupações umas das outras, busquem soluções mutuamente aceitáveis e garantam que o acordo seja eficaz e duradouro. É uma abordagem sistemática que pode ser aplicada em uma variedade de contextos, incluindo escolas, empresas e relações interpessoais.

Habitua-se a pensar que uma negociação é, geralmente, composta por discussões e conflitos, porém isso somente acontece de acordo com a maneira como é processado os debates. Tais situações podem ocorrer quando acontece certa divergência durante a negociação e não ocorre comum acordo. Por meio disso, a disputa entre quem ganha x quem perde se institui.

Com sentido de uma eficiência na negociação, Matos (2014 p. 26) aponta algumas orientações para uma pedagogia da negociação:

> 1. Enfatizar os erros e não os acertos;
> 2. Os participantes prendem-se a colocações casuísticas;
> 3. Os participantes, em geral, não deixam espaço para uma saída honrosa;
> 4. Os participantes não equacionam problemas com objetividade, utilizando-se de evasivas;
> 5. Os participantes, muitas vezes, discutem sem que tenham propostas nem alternativas;
> 6. Os participantes, em geral, não estão preparados para falar e menos ainda ouvir;
> 7. Os participantes não se colocam no lugar do outro para melhor compreendê-lo.

No ambiente educacional, o negociador escolar desempenha um papel crucial no ambiente educacional, uma vez que atua como um facilitador especializado em gestão e resolução de conflitos. Sua principal responsabilidade é promover a comunicação construtiva entre os diferentes membros da comunidade escolar, o que inclui alunos, pais, professores e administradores. Ao negociar conflitos e facilitar o diálogo, o negociador escolar ajuda a encontrar soluções que atendam às necessidades e preocupações de todas as partes envolvidas.

Esses profissionais são treinados para aplicar técnicas de mediação, a partir do trabalho em diversas perspectivas e com o objeto de alcançar um consenso. Eles também oferecem aconselhamento individual e em grupo, para auxiliar os envolvidos a compreender melhor suas emoções e a desenvolver habilidades de resolução de conflitos. Além disso, o negociador escolar contribui para o desenvolvimento de uma cultura de paz na escola, por meio da promoção de valores como empatia, respeito e cooperação.

Na negociação para resolver conflitos várias técnicas são frequentemente utilizadas para facilitar o processo e alcançar um acordo mutuamente aceitável. Primeiramente, a escuta ativa desempenha um papel crucial, pois permite que o negociador compreenda profundamente as preocupações e perspectivas de todas as partes envolvidas. Isso cria uma base para uma comunicação clara e assertiva, essencial para evitar mal-entendidos e construir confiança durante as negociações.

Além disso, é importante identificar não apenas as posições declaradas, mas também os interesses subjacentes de cada parte. Ao focar nos interesses, em vez de apenas nas demandas ou posições iniciais, os negociadores podem explorar uma gama mais ampla de soluções possíveis. A geração de opções criativas é outra técnica essencial, em que as partes colaboram na busca de alternativas que possam resolver o conflito de maneira satisfatória para todos os envolvidos.

Durante o processo de negociação, é importante também utilizar critérios objetivos para avaliar as propostas e decisões apresentadas. Isso ajuda a garantir que as soluções sejam justas e equitativas, fundamentadas em critérios aceitáveis para todas as partes. Finalmente, a construção de consenso é o objetivo final, em que as partes trabalham juntas para alcançar um acordo que atenda aos interesses mútuos e que seja aceitável para todos os envolvidos.

Essas técnicas não devem ser confundidas com a mediação de conflitos, que é um processo mais formal e estruturado, que envolve a presença de um mediador neutro que facilita as discussões entre as partes em conflito para ajudá-las a chegarem a um acordo. A negociação de conflitos, por outro lado, refere-se ao uso dessas técnicas pelos próprios negociadores ou partes envolvidas no conflito, sem a necessidade de um mediador externo.

Para gerenciar os conflitos, Guilherme (2022 p. 21) cita alguns passos para a negociação:

- criação de uma atmosfera efetiva;
- esclarecimento das percepções das partes;
- foco nas necessidades individuais e compartilhadas;
- construção de um poder positivo e compartilhado;
- atenção ao futuro e em seguida reflexão sobre o passado;
- geração de opções;
- desenvolvimento do caminho;
- estabelecimento de acordos mútuos (negócios jurídicos – leia-se arts. 104 a 232 do CC).

Ao prevenir e gerenciar conflitos de maneira eficaz, o negociador escolar ajuda a criar um ambiente propício para o aprendizado, na qual os membros da comunidade escolar podem se concentrar no desenvolvimento acadêmico e pessoal dos estudantes. Sua presença e atuação

são fundamentais para garantir um clima escolar positivo, em que o respeito mútuo e a resolução de disputas são prioridades.

Tais técnicas citadas por Matos (2014, p. 27) servem de suporte para o negociador.

> A negociação é um instrumento educacional a serviço da gerência; por seu intermédio, a liderança é firmada, o espírito de equipe é consolidado, e as inter-relações se fortalecem em todos os sentidos. O gerente, portanto, não faz outra coisa senão negociar, ele negocia:
>
> - a formulação e a aceitação da filosofia empresarial, seus objetivos, políticas, estratégias e táticas de ação;
> - para obter participação social e o bem-estar de seus colaboradores;
> - para alcançar a sobrevivência e a expansão organizacionais por meio de lucratividade sustentada;
> - a fim de preservar a satisfação do cliente e fixar a imagem institucional, como garantias válidas de perpetuidade empresarial.

O processo de negociação não é algo fácil de ser feito e consolidado, uma vez que não consiste apenas em uma técnica. É efeito de um diálogo e uma pedagogia que envolve a realidade e as questões do cotidiano. Dessa forma, Burbridge, (2012, p. 37) destaca que:

> A melhor forma de resolver conflitos é negociando os interesses dos dois lados. Mas, para isso, precisamos comunicar bem, criando relacionamentos de confiança, e "pensar fora da caixa", sendo criativos. Assim, muitas vezes, é possível chegar a um acordo melhor do que qualquer alternativa, e de forma justa para todos.

A menção à necessidade de uma comunicação eficaz e à construção de relacionamentos de confiança reforça a importância dos aspectos interpessoais na resolução de conflitos. Comunicar-se de forma clara, empática e respeitosa é essencial para estabelecer uma atmosfera de confiança e entendimento mútuo. Relacionamentos de confiança são a base para uma negociação bem-sucedida, pois criam um ambiente propício para a expressão aberta de interesses e a busca de soluções que atendam a ambas as partes.

A negociação escolar requer uma comunicação eficaz, a presença de empatia e um compromisso com o sucesso acadêmico e bem-estar dos alunos. Em situações complexas, a ajuda de um mediador neutro, como um conselheiro escolar, pode ser benéfica para facilitar o processo de negociação e garantir que as decisões sejam justas e equilibradas para todas as partes interessadas.

A conciliação no contexto educacional é uma abordagem colaborativa e voluntária para a resolução de conflitos que visa promover o diálogo construtivo e a busca de soluções mutuamente satisfatórias entre as partes envolvidas no ambiente escolar. No ambiente educacional, conflitos podem surgir entre estudantes, entre estudantes e professores, entre pais

e professores ou entre diferentes partes da comunidade escolar. Esses conflitos podem envolver questões disciplinares, desentendimentos acadêmicos, problemas de convivência, entre outros.

2.3 A conciliação

A conciliação escolar é um processo de resolução de conflitos implementado no ambiente escolar, com o objetivo de abordar disputas e problemas que podem surgir entre alunos, entre alunos e professores, ou entre a escola e os pais. É um método alternativo e colaborativo de resolução de conflitos que se concentra na comunicação, na compreensão mútua e na busca de soluções que sejam aceitáveis para todas as partes envolvidas.

> Conciliar é harmonizar as partes que estão em conflito. A conciliação é realizada geralmente por uma terceira pessoa neutra, chamada de conciliador, que ouve as partes e que tenta fazer com que estas partes busquem soluções para seus problemas, muitas vezes através das propostas apresentadas pelo conciliador. A conciliação é um procedimento judicial, ocorrendo dentro do Poder Judicial. (JUNIOR, 2023, p. 35).

Assim, a conciliação pode preservar a socialização, empoderar as partes envolvidas, promover a eficiência na resolução e criar um ambiente educacional mais saudável e colaborativo. No decorrer das pesquisas, será pensado em como compreender a implementação da conciliação nas escolas e seus efeitos positivos. A conciliação oferece um espaço seguro e facilitado para que as partes envolvidas expressem seus pontos de vista, interesses e necessidades, além de promover a escuta ativa e o entendimento mútuo. O conciliador, que pode ser um professor treinado, um mediador ou outro profissional capacitado, atua como facilitador imparcial para auxiliar as partes a chegarem a um acordo consensual.

Uma das principais características da conciliação é o foco na cooperação e na construção de soluções mutuamente benéficas. As partes são incentivadas a buscar um entendimento comum, identificar interesses compartilhados e explorar alternativas para a resolução do conflito. Dessa forma, a conciliação promove a participação ativa das partes na busca de soluções e fortalece a responsabilidade e o empoderamento individual.

> A conciliação consiste na harmonização entre os envolvidos no conflito. Nesse modelo, um terceiro proporciona às partes a minimização das diferenças entre seus interesses, objetivando uma concessão mútua. O conciliador trabalha com o conflito, separando o problema das partes. Seu objetivo é obter um acordo e esse procedimento é recomendado para as partes que não tenham vínculo anterior ao conflito, uma vez que o conciliador pode sugerir a solução da controvérsia. (MIKLOS; MIKLOS, 2021 p. 26)

A conciliação no contexto educacional possui diversas vantagens. Ela promove o diálogo e a comunicação efetiva, permitindo que as partes expressem suas preocupações e necessidades de forma respeitosa e construtiva. Além disso, a conciliação ajuda a preservar relacionamentos, construir confiança e promover um clima escolar positivo, essencial para o processo de ensino-aprendizagem.

Nesse processo, um terceiro imparcial, conhecido como conciliador, atua como mediador e facilitador. O conciliador ajuda as partes em conflito a dialogar, a expressar suas preocupações e a explorar soluções possíveis. O objetivo é chegar a um acordo que atenda às necessidades e interesses de todos os envolvidos, evitando a escalada do conflito e promovendo a colaboração.

A conciliação escolar é uma abordagem que visa não apenas resolver o conflito imediatamente, mas também promover a aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades de resolução de conflitos entre os alunos. Ela é considerada uma alternativa mais construtiva aos métodos tradicionais de proteção ou controvérsia, uma vez que enfatiza a preservação das relações e a promoção de um ambiente escolar mais positivo e saudável. (MIKLOS, MIKLOS, 2021). A conciliação no contexto educacional é uma abordagem colaborativa e voluntária para a resolução de conflitos, que visa promover o diálogo construtivo e a busca de soluções mutuamente satisfatórias entre as partes envolvidas no ambiente escolar. (MIKLOS, MIKLOS, 2021). No ambiente educacional podem surgir conflitos entre estudantes, entre estudantes e professores, entre pais e professores, ou entre diferentes partes da comunidade escolar. Esses conflitos podem envolver questões disciplinares, desentendimentos acadêmicos, problemas de convivência, entre outros.

A conciliação oferece um espaço seguro e facilitado para que as partes envolvidas expressem seus pontos de vista, interesses e necessidades, além de promover a escuta ativa e o entendimento mútuo. O conciliador, que pode ser um professor treinado, um mediador ou outro profissional capacitado, atua como facilitador imparcial para auxiliar as partes a chegarem a um acordo consensual. (SALLES; LORENCINI, 2023).

Uma das principais características da conciliação é o foco na cooperação e na construção de soluções mutuamente benéficas. As partes são incentivadas a buscar um entendimento comum, identificar interesses compartilhados e explorar alternativas para a resolução do conflito. Dessa forma, a conciliação promove a participação ativa das partes na busca de soluções e fortalece a responsabilidade e o empoderamento individual. (JUNIOR, 2023). Ela promove o diálogo e a comunicação efetiva, o que permite que as partes expressem suas preocupações e necessidades de forma respeitosa e construtiva. Além disso, a conciliação ajuda

a preservar relacionamentos, construir confiança e promover um clima escolar positivo, essencial para o processo de ensino-aprendizagem.

Outro benefício da conciliação é a possibilidade de resolver conflitos de maneira mais rápida e eficiente do que por meio de procedimentos formais, como recursos disciplinares ou medidas legais. A conciliação também pode resultar em soluções mais duradouras, uma vez que as partes têm um maior senso de propriedade e compromisso com os acordos alcançados. Sob essa perspectiva, Junior (2023, p. 278) aponta que "a conciliação implica na atividade do conciliador, que atua na tentativa de obtenção da solução dos conflitos sugerindo a solução sem que possa, entretanto, impor sua sugestão compulsoriamente, como se permite ao árbitro ou ao juiz togado".

No entanto, é importante ressaltar que a conciliação pode não ser apropriada para todos os conflitos ou em situações em que haja desequilíbrio de poder significativo entre as partes. Em tais casos, outras estratégias de resolução de conflitos, como a mediação ou a intervenção de um profissional especializado, podem ser mais adequadas. Pode-se afirmar que a conciliação no contexto educacional oferece uma abordagem colaborativa e construtiva para a resolução de conflitos, valorizando o diálogo, a participação e a busca de soluções mutuamente satisfatórias. Ao promover a comunicação efetiva e o fortalecimento dos relacionamentos, a conciliação contribui para um ambiente escolar mais harmonioso, estimulante e propício ao desenvolvimento dos estudantes.

Por isso, deve-se pensar que o conciliador escolar desempenha um papel fundamental na resolução de conflitos no ambiente educacional, e a escolha adequada de quem pode ocupar essa função é de extrema importância. Ele pode ser um profissional com treinamento específico em mediação e conciliação, como um mediador certificado. No entanto, essa função também pode ser desempenhada por outros membros da comunidade escolar que possuam habilidades de comunicação, empatia e resolução de conflitos, desde que recebam treinamento para estar desempenhando essa função. Os professores, psicólogos escolares, assistentes sociais e até mesmo pais voluntários podem atuar como conciliadores escolares, desde que desejem manter uma postura imparcial e sigam as diretrizes e práticas recomendadas para a resolução de conflitos. Conforme Junior (2023, p. 282),

> É preciso observar que o "princípio da decisão informada" estabelece como condição de legitimidade da autocomposição por meio da conciliação a absoluta consciência e conhecimento das partes quanto aos seus direitos e quanto aos fatos estabelecidos pelo conflito, o que somente pode ser atingido, na minha opinião, se o conciliador tiver formação jurídica, notadamente em razão da necessidade de o conciliador sugerir solução juridicamente possível.

Independentemente da escolha, o conciliador deve ser uma pessoa de confiança, capaz de criar um vínculo e um ambiente seguro e colaborativo para ajudar as partes em conflito a chegarem a acordos mutuamente compressivos. A competência, a neutralidade e a ética são características essenciais para qualquer indivíduo que assume o papel de conciliador escolar, sempre visando ao benefício e ao bem-estar dos alunos e da comunidade escolar como um todo.

A preservação das relações interpessoais emergenciais é como uma contribuição chave da conciliação. Através do diálogo aberto, da compreensão e da busca por soluções cooperativas, a conciliação permite que as partes envolvidas superem desentendimentos e sigam em frente, sem a proteção das relações que ocorrem muitas vezes com abordagens mais tradicionais.

Além disso, a conciliação empodera as partes envolvidas no processo de resolução de conflitos. Ao dar voz às partes e permitir que elas colaborem ativamente na busca de soluções, a conciliação não apenas resolve o conflito imediatamente, mas também capacita os indivíduos com habilidades aprimoradas de resolução de problemas, que são essenciais para suas vidas futuras.

O papel do conciliador escolar é de suma importância no contexto educacional, desempenhando a função de mediador imparcial e facilitador de diálogo construtivo entre as partes em conflito. Ele atua como um agente de transformação, ajudando os envolvidos a compreender as raízes de seus conflitos, a expressar suas preocupações e a explorar soluções mutuamente aceitáveis. Além disso, o conciliador cria um ambiente de confiança, promovendo a confidencialidade das publicações e fornecendo apoio emocional quando necessário. (SALLES, LORENCINI, 2021).

Sua capacidade de identificar os interesses subjacentes, propor alternativas e manter o foco na resolução colaborativa faz com que seja um elemento vital na promoção de um ambiente escolar harmonioso, em que os conflitos são abordados de maneira construtiva. A partir disso, permite-se que os alunos, professores e pais desenvolvem habilidades de resolução de problemas e mantêm relacionamentos saudáveis.

A agilidade e eficiência da conciliação também são contribuições significativas, uma vez que permitem que os conflitos sejam resolvidos de maneira mais rápida e direta do que os métodos legais prejudiciais. Isso evita interrupções prolongadas no processo de aprendizagem e reduz o estresse emocional associado a conflitos prolongados.

Por fim, a implementação bem-sucedida da conciliação nas escolas depende do treinamento adequado de conciliadores, da conscientização da comunidade escolar e da promoção de uma cultura de comunicação aberta e colaborativa. Embora desafios possam surgir

durante a implementação, como resistência e ajustes necessários, os benefícios a longo prazo superam essas dificuldades.

2.4 A comunicação não violenta

A comunicação não violenta é uma valiosa ferramenta que pode auxiliar na resolução e prevenção de conflitos. Para iniciar, é preciso conhecer quem é Marshall Rosenberg. Ele nasceu em 6 de outubro de 1934 e faleceu em 7 de fevereiro de 2015. Psicólogo norte-americano, conhecido por promover a cultura de paz, através de seu grande conhecimento e estudos, trouxe grandes contribuições na pesquisa sobre a comunicação não-violenta (CNV). Com o objetivo de criar mais empatia, dedicou-se grande parte da sua vida para investigar as causas de conflitos e violências, e como reduzi-los. O psicólogo notou que a comunicação desempenha um papel crucial, por meio do falar e do ouvir é possível se conectar consigo mesmo e com os outros. (HOFFMANN, 2020).

Sobre a CNV, Rosenberg (2012 p. 7) destaca que "é um modelo de comunicação, é um modo de ser, de pensar e de viver". É uma linguagem da vida na qual a compaixão surge naturalmente e ensina a expressar o que está vivo em cada um e a enxergar o que está vivo nos outros. Nesse sentido, a comunicação é parte fundamental para a interação com o meio na qual se vive e se aprende, pois é através da socialização com os indivíduos que se obtém parte do conhecimento. Assim, cada cultura possui suas formas de se comunicar, sejam elas por meio de suas línguas, culturas, crenças, etc.

> A palavra "comunicar" vem do latim "communicare" com a significação de "pôr em comum". Comunicação é convivência. Está na raiz de comunidade, agrupamento caracterizado por forte coesão, baseada no consenso espontâneo dos indivíduos. Consenso quer dizer acordo, consentimento, e tal acepção supõe a existência de um fator decisivo na Comunicação humana: a compreensão que ela exige, para que se possam colocar, em "comum", ideias, imagens e experiências. A Comunicação humana, portanto, por meio da compreensão, põe ideias "em comum". Seu grande objetivo é o entendimento entre os homens. Para que exista entendimento, é necessário que os indivíduos que se comunicam se compreendam mutuamente. (PENTEADO, 2012, p. 1).

Tais interações, muitas vezes, podem causar conflitos pela forma na qual a comunicação e o comportamento são estabelecidos perante essas pessoas. Dessa forma, depara-se com a necessidade de encontrar um meio de estabelecer uma conexão humana de forma pacífica e com a satisfação dos indivíduos.

Diante da inevitabilidade dos desentendimentos, a Comunicação Não-Violenta emerge como uma habilidade essencial para promover a convivência humana harmoniosa. Isso abrange não apenas os laços que forma com outros indivíduos e com a comunidade de apoio e referência, mas também a relação que se mantem com o si mesmo. (CARVALHO; JERONIMO; DA SILVA, 2020).

A CNV surgiu para oferecer uma convivência com as necessidades próprias e dos outros, proporcionando o desenvolvimento de habilidades sociais importantes para o diálogo e para a paz, em diferentes momentos em que ocorrem os conflitos na sociedade. (HOFFMANN, 2020). A CNV é uma maneira de relacionar-se com mais empatia e afetividade com as pessoas. Por meio da conversa pode-se ter uma interação e criar uma conexão com o outro, ou seja, uma conversa sem pré-julgamentos, ou conceitos pré-definidos. Rosenberg, (2019, p. 7) destaca que, "É um modo de ser, de pensar e de viver. Seu propósito é inspirar conexões sinceras entre as pessoas de maneira que as necessidades de todos sejam atendidas."

Isso consiste na atitude de aprender a lidar com mais empatia, utilizando a linguagem e diálogo de forma que não seja violenta, que, consequentemente, permite o bem estar dos outros. A CNV enfatiza nas necessidades dos outros que não estão sendo supridas. Ao contribuir para o bem estar dos outros, aumenta-se as chances de que os outros também contribuam para o bem estar do seu próximo.

Já destaca Rosenberg, (2019, p. 12) que a CNV consiste na habilidade de pensamento e comunicação que permitem a comunicação de forma compassiva com outros e com si próprio.

No livro "Comunicação Não-Violenta" publicado em 2020 pelo Instituto Pazes, na página 28, ressalta-se que a empatia desempenha um papel central na Comunicação Não-Violenta. Nas discussões propostas pelo livro é apresentada a ideia de que a empatia não se resume apenas a colocar-se no lugar do outro, mas é definida como um ato intencional e consciente de oferecer presença que promove conexão, concentrando-se nas necessidades humanas básicas compartilhadas. Essa perspectiva ampla sobre a empatia, na CNV, enfatiza a importância de reconhecer e honrar as vulnerabilidades comuns entre os indivíduos, proporcionando um terreno fértil para uma comunicação mais harmoniosa e compassiva.

Pode-se dizer que a capacidade de se colocar no lugar do outro desempenha um papel fundamental na Comunicação Não-Violenta (CNV), pois é considerada o elemento central desse método de comunicação. A CNV redefine essa capacidade, indo além de simplesmente entender as perspectivas alheias. Na CNV, essa habilidade é vista como um ato intencional e consciente de oferecer uma presença compassiva, que promove a conexão entre as pessoas.

Por meio da empatia, a CNV convida a todos para uma aproximação coletiva com uma disposição genuína de compreender as necessidades e emoções de cada um. Ela encoraja escuta ativamente, sem julgamentos ou críticas e a se colocar, verdadeiramente, no lugar do outro, reconhecendo suas experiências e sentimentos. Essa abordagem permite estabelecer uma conexão autêntica e significativa com os outros, criando um espaço seguro para a expressão de emoções e necessidades.

A prática da empatia na CNV ajuda, também, a cultivar relacionamentos saudáveis e harmoniosos, o que promove a compreensão mútua e a resolução pacífica de conflitos. Ela encoraja o processo de reconhecimento das necessidades humanas universais, uma vez que, independentemente das diferenças individuais entre as pessoas, todos compartilham anseios básicos por segurança, amor, pertencimento e realização.

Através da capacidade de compreender o outro na CNV, as pessoas buscam construir uma cultura de compaixão, na qual os relacionamentos são fortalecidos, a colaboração é incentivada e a violência é substituída pelo diálogo construtivo. Ao praticar essa habilidade, abre-se espaço para a expressão autêntica e respeitosa das próprias necessidades e emoções, ao mesmo tempo em que se cria um ambiente propício para que os outros façam o mesmo.

Além disso, em suas obras, Rosenberg descreve como ocorre o processo da CNV e esclarece como resolver os conflitos de forma pacífica. Destaca que para a resolução de conflitos por meio da CNV necessita-se passar por cinco passos importantes:

> 1. Expressar nossas necessidades;
> 2. Enxergar as necessidades dos outros, independentemente do modo como se expressam;
> 3. Verificar se as necessidades foram compreendidas com exatidão;
> 4. Oferecer a empatia de que as pessoas precisam para ouvir as necessidades dos outros; e
> 5. Traduzir as soluções ou estratégias propostas para uma linguagem de ação positiva. (ROSENBERG, 2019, p. 13)

Trata-se de ter uma comunicação não agressiva e não violenta, a partir da mudança do modo de como se relaciona com as outras pessoas, com o intuito de repensar a maneira como expressar e ouvir os outros. “Quando não somos capazes de dizer com clareza o que precisamos e só sabemos fazer análises sobre os outros que soam como críticas, acabamos em guerra, sejam verbais, psicológicas ou físicas.” (ROSENBERG, 2019, p 16).

Com a Comunicação Não-Violenta (CNV), adquire-se a habilidade de sintonizar com as próprias necessidades mais essenciais e as dos outros. Por meio da priorização da escuta empática - tanto de si mesmo quanto dos outros - a CNV auxilia a explorar a imensidão da própria compaixão. Essa abordagem revela uma consciência profunda de que todos os

indivíduos estão constantemente buscando honrar valores e necessidades universais, a cada momento, todos os dias. (The Center for Nonviolent Communication (2022).

Muitas vezes as “guerras” verbais, psicológicas ou físicas são as necessidade expressadas naquele momento. Muitas vezes em momentos mais conflituosos é natural se expressar de maneira mais agressiva, porém não intencional, ou seja, sem se dar conta de estar magoando o outro.

Acredita-se, pois, que a CNV é um mecanismo que vem para ensinar as pessoas a se comunicar de forma mais empática, ao ensinar a lidar com as situações de conflitos, na qual necessita-se enxergar o outro com as suas necessidades. “Quando conseguimos ouvir o que as outras pessoas necessitam, é uma grande dádiva para elas, porque as ajuda a se conectar com a vida.” (ROSENBERG, 2019, p. 19).

Assim, a (CNV) se baseia em uma metodologia poderosa de transformação da interação humana. Essa abordagem se fundamenta na promoção de um estado inato de compaixão, a partir da reconfiguração de como se expressar e ouvir os outros. Ela envolve uma prática reflexiva que considera as necessidades e expectativas de ambas as partes envolvidas no processo de diálogo comunicação. Ao invés de se focalizar exclusivamente nas ações e palavras do interlocutor, direciona-se nossa atenção para suas necessidades, cultivando um olhar mais compassivo e empático. (Ministério Público do Estado do Piauí, 2020).

Por meio da aplicação da CNV, tem-se a oportunidade de aprimorar a habilidade de identificação do que se percebe, quais emoções se está experimentando, quais valores deseja-se vivenciar e quais pedidos deseja-se expressar a si mesmo e aos outros. Não será mais necessário recorrer à linguagem da culpa, do julgamento ou da dominação. Em vez disso, é possível vivenciar a profunda satisfação de contribuir para o bem-estar mútuo.

O convívio começa a melhorar quando os outros “confiam nas intenções de cada um, se colocam no lugar do outro a probabilidade de que as necessidades de todos sejam atendidas.” (ROSENBERG, 2019, p. 19).

Conforme ele, estabelecido o diálogo entre os envolvidos, primeiramente precisa-se observar os fatos de início, sem que haja julgamentos e percepções. Em seguida, gera-se os sentimentos por meio da associação mental das emoções.

> CNV nos ajuda a nos ligarmos uns aos outros e a nós mesmos, possibilitando que nossa compaixão natural floresça. Ela nos guia no processo de reformular a maneira pela qual nos expressamos e escutamos uns aos outros, mediante a concentração em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossa vida. A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de nos entregarmos de coração.

> Algumas pessoas usam a CNV para responder compassivamente a si mesmas; outras, para estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais; e outras, ainda, para gerar relacionamentos eficazes no trabalho ou na política. No mundo inteiro, utiliza-se a CNV para mediar disputas e conflitos em todos os níveis (ROSENBERG, 2006, p. 32).

É oportuno ressaltar que as pessoas são capazes de mudar seu modo de pensar e se comunicar. Elas podem tratar a si mesmas com muito mais respeito e aprender com as próprias limitações sem se odiar. (ROSENBERG, 2019, p. 33).

A partir da ideia centrada na "CNV como uma linguagem com o qual torna possível nos conectarmos de um jeito que nos permite nos doar ao outro com o coração" (ROSENBERG, 2019 p. 36), e tendo por base em seus estudos e vivências, criou-se quatro componentes importantes que auxiliam na técnica de resolução de conflitos. Eles são divididos em: Observação, sentimento, necessidades e pedido.

O primeiro passo para praticar a CNV é a observação. A mesma consiste em observar as falas e as ações do outro, sem juízo de valor, para entender qual o impacto da mensagem que está transmitindo, sendo positivo ou negativo. É um fator importante que possibilita estabelecer um diálogo construtivo com o outro. É necessário enfatizar que é importante dedicar-se às pessoas, ajudá-las, ouvi-las, propor meios que façam se concentrar mais em aquilo que precisam e que conectam mais com a vida.

O segundo passo é o sentimento. Após a observação, é preciso identificar o sentimento despertado pela comunicação, nomeá-lo e comunicá-lo, seja ele o de alegria, medo, insegurança, dentre tantos outros.

O terceiro passo é ter clareza sobre as necessidades. Ao se notar as necessidades expressadas, necessita-se entender o que o outro compreendeu. Muitas vezes, quando não se expressa de maneira correta, a resolução do conflito não ocorre e poderá se agravar. Rosenberg continua suas abordagens tentando entender o que a outra pessoa compreendeu com a expressão, ao sentir que ela não compreendeu e interpretou de maneira adequada, ele tenta entender a dor que a pessoa está sentido.

Rosenberg (2019, p. 25) destaca ainda que "quando entendemos inteiramente às necessidades antes de passar à proposta de soluções, aumentamos a probabilidade de que ambos os lados cumpram o acordo". Complementa, ainda, que "quanto mais diretos formos sobre a reação que queremos agora mesmo, mais depressa o conflito pode avançar para sua resolução." (ROSENBERG, 2019, p. 25). É importante destacar que para a resolução dos conflitos é importante fazer o uso de pedidos na linguagem de ação positiva e também se colocar no lugar do outro, na busca de tentar entender a dor que a outra pessoa sente. Nessa perspectiva, significa

“entender as necessidades do outro, não significa que você tenha que abrir mão das suas, e sim, demonstrar que está interessado tanto na delas quanto na sua.” (ROSENBERG, 2019, p. 29).

E, por fim, o pedido. Outro ponto que o autor ainda destaca é que “Ao tentar resolver o conflito, é fundamental que a atenção seja focada em atender as necessidades de todos os envolvidos”. É fundamental analisar que se todos os lados de um conflito tiverem clareza de que precisam, ouvirem as necessidades do outro e expressarem as próprias estratégias em linguagem de ação clara, mesmo que ouçam um não, o foco retornará à satisfação de necessidades. Se todos fizerem isso, facilmente será possível encontrar estratégias positivas. (ROSENBERG, 2019, p. 30).

Nesse sentido, Rosenberg, (2019 p. 38) complementa que “A linguagem da CNV é organizada para tornar bem claros nossos por favores e obrigados, de modo que os outros nunca ouçam algo que atrapalhe nossa doação de coração uns aos outros.”

Com base nisso, precisa-se pensar na forma com que é feita a conexão e interação com o outro, como são demonstrados os sentimentos, quais necessidades estão sendo atendidas, como se pode melhorar o convívio no cotidiano e, como se pode melhorar a vida dos outros.

Rosenberg, em seu livro, (2019, p. 76), destaca que há três coisas necessárias para expressar reconhecimento. Primeiramente, precisa-se ter clareza espiritual, para ter plena consciência de como pode ser feita a conexão com os outros, e assim, trabalhar para melhorar a si mesmo.

Segundo lugar, é necessário ter treino. Se o objetivo é praticar a CNV, é importante começar esse processo de mudança com si mesmo. Isso porque cada pessoa também possui necessidades durante o dia, porém não se pode considerar quando se está ajudando o outro com a CNV.

Em terceiro lugar, é importante participar de uma comunidade de apoio da CNV, com o objetivo de criar um mundo de CNV e, com isso, viver num mundo mais justo e igualitário.

Com base nos estudos realizados, se pode afirmar que a CNV surgiu na tentativa de compreender o conceito de amor e aprender como manifestá-lo. Nessa perspectiva, Rosenberg (2019, p. 77) “chegou à conclusão que o amor não é somente algo que sentimos, mas algo que manifestamos, que fazemos, que temos. E amor é algo que oferecemos.”

Diante dessa ideia, é importante refletir sobre como são demonstrados os sentimentos, alegrias e frustrações, na busca por evoluir diariamente por meio de diálogos saudáveis que contribuam com o crescimento pessoal e que façam as pessoas se sentirem bem.

3 CONSTRUINDO AMBIENTES ESCOLARES SEGUROS: PREVENÇÃO E BOAS PRÁTICAS EMBASADAS EM EXPERIÊNCIAS PUBLICADAS

Conflitos escolares representam não apenas desafios para o ambiente educacional, mas também obstáculos significativos para o desenvolvimento acadêmico e emocional dos alunos. Esses conflitos podem variar desde desentendimentos interpessoais até situações mais graves de *bullying* e violência, o que afeta negativamente o bem-estar de todos os envolvidos na comunidade escolar.

Além disso, os conflitos podem criar um ambiente de aprendizagem hostil e prejudicar o desempenho acadêmico dos alunos, na medida em que dificultam o alcance dos objetivos educacionais estabelecidos. Diante desses desafios, é fundamental reconhecer a importância da prevenção de conflitos escolares como um componente essencial da promoção de um ambiente escolar seguro, inclusivo e propício ao aprendizado.

Esta prevenção não apenas reduz os incidentes de conflito, mas também promove o desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais entre os alunos, preparando-os para enfrentar desafios de forma construtiva ao longo de suas vidas.

A prevenção de conflitos escolares pode assumir diversas formas e abordagens, desde programas estruturados de educação socioemocional até políticas institucionais que promovem a resolução pacífica de disputas. Uma abordagem eficaz para prevenir conflitos é investir na educação socioemocional dos alunos, fornecendo-lhes as habilidades necessárias para reconhecer e gerenciar suas emoções, desenvolver empatia e estabelecer relações saudáveis com os outros.

Além disso, a mediação de conflitos pode ser uma ferramenta valiosa para resolver disputas de forma pacífica e restaurativa, permitindo que os alunos expressem seus sentimentos e necessidades de maneira construtiva. Intervenções baseadas no fortalecimento de habilidades sociais, como comunicação eficaz e resolução de problemas, também têm sido eficazes na prevenção de conflitos, uma vez que capacitam os alunos a resolverem conflitos de forma autônoma e colaborativa.

Outra estratégia importante na prevenção de conflitos escolares é a promoção de um ambiente escolar positivo e inclusivo, na qual todos os alunos se sintam valorizados e respeitados. Isso envolve a implementação de políticas e práticas que reforcem a tolerância, a diversidade e o respeito mútuo, que desencorajem comportamentos agressivos e discriminatórios.

Além disso, é crucial envolver toda a comunidade escolar, incluindo alunos, professores, pais e funcionários, na promoção de uma cultura de paz e não violenta, em que os conflitos são vistos como oportunidades de aprendizado e crescimento, em vez de problemas insolúveis.

Após diversos estudos sobre conflitos escolares, percebe-se que esses episódios não são apenas situações isoladas de desentendimentos ou violência, mas reflexos de questões mais profundas no desenvolvimento emocional e social dos alunos. É neste contexto que as teorias de Donald Winnicott sobre a agressividade tornam-se especialmente relevantes.

Donald Winnicott, renomado psicanalista britânico, abordou a agressividade em seu trabalho, oferecendo uma perspectiva valiosa para entender os conflitos escolares. Ele considerava a agressividade uma parte normal e essencial do desenvolvimento humano. Nas fases iniciais da vida, as crianças expressam agressividade como uma maneira de afirmar sua existência e testar os limites do ambiente. “A agressividade do homem encontra sua origem desde seus primeiros anos de idade, antes mesmo de se tornar um adolescente. A criança, e aqui se refere também os bebês, exteriorizam essa agressividade de diversos modos e graus de intensidade.” (WINNICOTT, 2005, p. 94). Para Winnicott, a agressividade está intimamente ligada ao desenvolvimento, pois quando uma criança pode expressar sua agressividade de forma segura e contida, ela se sente mais real e viva, contribuindo para a construção de uma identidade autêntica.

A capacidade de uma criança para integrar sua agressividade de maneira saudável depende da presença de um ambiente suficientemente bom. Esse ambiente inclui cuidadores que reconhecem e contêm a agressividade, ajudando a criança a aprender a lidar com esses sentimentos sem culpa ou medo. No contexto escolar, os conflitos muitas vezes surgem como manifestações dessa agressividade natural das crianças e adolescentes. Se o ambiente escolar não for capaz de lidar de forma adequada com essa agressividade, os conflitos podem se intensificar.

Educadores que compreendem a importância de um ambiente sustentador podem ajudar a mediar e conter a agressividade dos alunos, transformando conflitos em oportunidades de aprendizado e crescimento emocional. Isso implica necessidade de estratégias de intervenção que reconheçam e validem os sentimentos dos alunos, ao mesmo tempo, em que estabelecem limites claros. A respeito disso, Winnicott (2005, p. 94) aponta que: “Os professores conhecem bem os impulsos agressivos de seus alunos, sejam latentes ou manifestos, e às vezes se veem obrigados a enfrentar explosões agressivas ou uma criança que é agressiva.”

Um ambiente escolar que falha em proporcionar segurança emocional pode exacerbar a agressividade dos alunos, o que ocasiona em um aumento de conflitos. Portanto, é crucial que

as escolas criem um ambiente onde os alunos se sintam seguros para expressar suas emoções, incluindo a agressividade, de maneira construtiva.

Ainda, conforme Winnicott (2005 p. 94), “[...] o comportamento agressivo de crianças que chama a atenção de um professor nunca é uma questão exclusiva de emergência de instintos agressivos positivos. Nenhuma teoria válida sobre a agressividade infantil poderá ser construída a partir de premissa tão falsa.”

Seguindo a visão de Winnicott, os conflitos escolares podem ser vistos como uma expressão da luta dos alunos para integrar sua agressividade de forma saudável. Se os conflitos forem manejados adequadamente, eles podem contribuir para o desenvolvimento emocional dos alunos. A ideia de um ambiente sustentador pode ser aplicada às escolas, em que os professores e administradores atuam como figuras de contenção, ajudando os alunos a navegar por suas emoções intensas e agressivas sem recorrer à violência ou ao descontrole.

A compreensão da agressividade como parte do desenvolvimento pode ajudar as escolas a implementar programas de prevenção de conflitos que enfoquem a comunicação emocional e a empatia, o que reduz a necessidade de expressões agressivas de maneira destrutiva.

Pode-se perceber que o ódio ou frustração ambiental desperta reações controláveis, ou incontroláveis no indivíduo, conforme o montante de tensão que já existe na fantasia inconsciente pessoal do indivíduo. Relacionando essa ideia com os conflitos escolares, fica claro que as reações agressivas dos alunos são muitas vezes respostas a tensões internas e externas acumuladas. (WINNICOTT, 2005, p. 100).

Conforme Winnicott (2005) destaca, o comportamento agressivo das crianças não é meramente uma manifestação de instintos inatos, mas sim uma interação complexa entre fatores emocionais e ambientais. Assim, os conflitos escolares podem ser vistos como uma expressão da luta dos alunos para integrar sua agressividade de forma saudável.

A compreensão do controle da agressão é crucial no contexto do desenvolvimento emocional dos jovens. Como o próprio autor observa, há diversas formas pelas quais os indivíduos lidam com sua agressão interna, especialmente quando orientada pelo medo e por um mundo interno tumultuado. Ele explora como a agressão dramatizada pode ser uma tentativa de encontrar controle em situações emocionalmente desafiadoras. Em suas palavras, “[...] há o controle da agressão orientada pelo medo, a versão dramatizada de um mundo interno terrível demais.” (WINNICOTT, 2005 p. 100). Para ele é crucial que os adultos proporcionem uma autoridade confiável e estruturada dentro da qual os jovens possam explorar e expressar sua agressão de maneira segura e construtiva.

No desenvolvimento emocional dos adolescentes, a figura do adulto desempenha um papel crucial na maneira como a agressão é compreendida e canalizada. Como observado por Winnicott (2005 p. 100), “É tarefa do adulto impedir que essa agressão fuja ao controle, proporcionando uma autoridade confiante, dentro de cujos limites um certo grau de maldade pode ser dramatizado e usufruído sem perigo”. Essa perspectiva ressalta a necessidade de uma autoridade que não apenas estabeleça limites claros, mas também permita aos adolescentes explorar e expressar sua agressão de maneira segura e controlada.

O autor também observa que “a retirada gradual dessa autoridade é uma parte importante do lidar com adolescentes”, sugerindo que o processo de autonomia e responsabilidade deve ser gradual e adaptado à capacidade individual de cada jovem para lidar com essa transição (WINNICOTT, 2005 p. 100). Essa abordagem não apenas facilita o desenvolvimento emocional das crianças, mas também promove um ambiente escolar onde o crescimento pessoal e a autorregulação são incentivados de maneira construtiva. O autor complementa: “É tarefa de pais e professores cuidar para que as crianças nunca se vejam diante de uma autoridade tão fraca a ponto de ficarem livres de qualquer controle ou, por medo, assumirem elas próprias a autoridade.” (WINNICOTT, 2005 p. 100).

Essa abordagem destaca como a ausência de uma autoridade firme pode levar à ansiedade nas crianças, levando alguns a assumir papéis de controle de maneira inadequada. Winnicott (2005 p. 100) adverte que a “assunção de autoridade provocada por ansiedade significa ditadura”, sublinhando os riscos de sobrecarregar as crianças com responsabilidades para as quais ainda não estão preparadas.

Nesse sentido, a experiência mostra que um adulto tranquilo e firme, ao exercer uma autoridade que oferece segurança e limites claros, tende a ser menos cruel do que uma criança que assume um papel de autoridade devido à falta de direção adequada. Essa reflexão de Winnicott ressoa especialmente no contexto educacional, onde a criação de um ambiente estruturado e orientado permite às crianças desenvolverem-se emocionalmente de maneira saudável. Ao entender esses princípios, pais e educadores podem contribuir para um crescimento equilibrado das crianças, em que a autoridade é exercida de forma consciente e compassiva, promovendo o desenvolvimento integral dos jovens".

Quando educadores e administradores escolares compreendem essa dinâmica, eles podem atuar como figuras de contenção, oferecendo um ambiente sustentador que ajuda os alunos a lidar com suas emoções intensas de maneira construtiva. Dessa forma, a agressividade pode ser canalizada positivamente, contribuindo para o desenvolvimento emocional e social dos estudantes e para a criação de um ambiente escolar mais harmonioso.

A abordagem de Winnicott sobre a agressividade oferece um quadro teórico valioso para entender e manejar os conflitos escolares. Ao reconhecer a agressividade como uma parte natural do desenvolvimento infantil e ao criar um ambiente escolar sustentador, é possível transformar conflitos em oportunidades de crescimento pessoal e desenvolvimento emocional para os alunos.

3.1 Práticas publicadas

Para continuar com os objetivos propostas na pesquisa, buscou-se por experiências e práticas já publicadas e também programas implementados. A coleta de dados foi feita por meio de livros e artigos, em português e em espanhol, encontrados em bibliotecas físicas e digitais da URI e repositórios como CAPES, Scopus, SciELO e Academia.edu. Também foram analisados documentos como leis, documentos de escolas e de Políticas Públicas de Estado. Com base nas pesquisas realizadas na plataforma Sucupira, obteve-se alguns resultados que seguem explicitados abaixo.

Dentre as descobertas, destaca-se a Política de Educação, Prevenção, Atenção e Atendimento às Violências na Escola, (NEPRE) - Núcleo de Prevenção e combate à violência nas escolas estaduais de Santa Catarina. Esse documento, apresenta uma abordagem abrangente sobre a importância da educação, prevenção, atenção e atendimento às violências no ambiente escolar. Destacam-se as seguintes informações: Criação dos Núcleos de Educação e Prevenção às Violências na Escola (NEPRE) em diferentes instâncias da rede estadual de educação, que visa promover estudos e ações no combate às violências. Essa possui ênfase na mediação de conflitos como estratégia fundamental para prevenir situações de violência na escola, na medida em que destaca a importância da resolução pacífica de conflitos.

Ainda, aborda sobre a necessidade de oferecer atendimento e atenção adequados às vítimas de violência, bem como a implementação de políticas efetivas de combate ao *bullying* e outras formas de violência escolar. Destaque também para a importância da formação e capacitação contínua dos educadores e profissionais da escola em habilidades de gestão de conflitos, comunicação não violenta e promoção de um clima escolar positivo. O documento visa orientar a construção de uma nova cultura escolar baseada na prevenção, atenção e resolução pacífica de conflitos, com o objetivo de garantir um ambiente educacional seguro, inclusivo e propício ao desenvolvimento integral dos estudantes.

As principais diretrizes da Política de Educação, Prevenção, Atenção e Atendimento às Violências na Escola incluem: Implementação dos Núcleos de Educação e Prevenção às

Violências na Escola (NEPRE) em diferentes níveis da rede estadual de educação, como no Órgão Central, nas Gerências Regionais de Educação (GEREDs) e em cada escola.

- Basear-se nos princípios dos direitos humanos, conforme estabelecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos, para garantir, respeitar e promover os direitos de todos os indivíduos;
- Promover uma cultura escolar que valorize a vida como um patrimônio fundamental da humanidade, conscientizando os alunos sobre o cuidado e respeito à vida, tanto própria quanto alheia;
- Estabelecer parcerias com instâncias governamentais e não governamentais locais para fortalecer as ações de prevenção e atendimento às violências na escola;
- Desenvolver uma base de dados quantitativos e qualitativos para diagnóstico e pesquisa, além de articular com diversas instituições para garantir um atendimento em rede às vítimas de violência.

Conforme o documento, essas diretrizes visam criar um ambiente escolar seguro, promover a cultura de paz e prevenir situações de violência, contribuindo para o bem-estar e desenvolvimento integral dos estudantes. A educação e prevenção de violências nas escolas são essenciais para garantir um ambiente educacional saudável, promover o desenvolvimento integral dos estudantes e prepará-los para uma convivência cidadã baseada no respeito, na paz e na valorização dos direitos humanos.

A pesquisa de Marcos Grams (2009), intitulada "A formação do professor em face das violências" aborda a importância da preparação dos professores para lidar com as diversas formas de violência nas escolas. Destaca-se a necessidade de programas de formação continuada que capacitem os educadores a promover um ambiente escolar seguro, acolhedor e propício ao aprendizado.

Estratégias fundamentadas, como a antecipação às situações de violência, a adoção de abordagens educativas em vez de punitivas e a promoção de intervenções personalizadas são essenciais para a resolução de conflitos escolares. Além disso, a integração de valores compartilhados entre educadores e pais, juntamente com a compreensão científica dos fatos relacionados à violência, são aspectos-chave para prevenir e lidar com as situações de conflito de forma construtiva. As estratégias encontradas foram:

- Relacionar teorias e práticas para preparar os professores para antecipar e resolver problemas, evitando confrontos com os alunos;

- Incentivar os licenciandos a visitar escolas, aplicar técnicas de pesquisa e compartilhar os resultados em sala de aula;
- Evitar a banalização das violências pela inação e omissão dos professores;
- Reconhecer os preconceitos sociais e étnicos como formas de violência praticadas na escola;
- Promover uma formação mais humanística para os professores;
- Capacitar os professores para lidar com a violência escolar, incluindo o conhecimento de como a violência se desenvolve nos jovens;
- Assegurar que a escola contribua para a prevenção de comportamentos agressivos;
- Adotar uma abordagem ativa, antecipando-se às violências e utilizando medidas educativas em vez de punitivas;
- Promover o desenvolvimento da capacidade de formular intervenções personalizadas quando necessário.

Em conclusão, a formação do professor é um elemento fundamental na promoção de um ambiente escolar seguro, acolhedor e propício ao aprendizado. Ao integrar teorias e práticas, incentivar a pesquisa e o compartilhamento de resultados e conscientizar sobre preconceitos e violências, os educadores podem desempenhar um papel ativo na prevenção e resolução de conflitos nas escolas.

A adoção de estratégias proativas e educativas, aliadas à uma formação humanística, contribui não apenas para lidar com as violências existentes, mas também para criar uma cultura de paz e respeito mútuo. Portanto, investir na formação contínua dos professores e na implementação de práticas exemplares é essencial para garantir um ambiente escolar saudável e propício ao desenvolvimento integral dos alunos.

Outro estudo encontrado foi “Estratégias de professores da Educação Infantil para resolver conflitos escolares”. Esse estudo é de Diana Leonhardt dos Santos, Andressa Carvalho Prestes e Lia Beatriz de Lucc Freitas. As autoras analisaram as estratégias propostas por professoras de Educação Infantil para resolver conflitos entre crianças, a partir da investigação desses no que tange ao favorecimento ou não do desenvolvimento da heteronomia ou da autonomia moral.

Participaram do estudo dez professoras, cujas idades variavam entre 21 e 41 anos. Foram utilizados questionários e entrevistas semiestruturadas com situações de conflito entre crianças. As professoras propuseram estratégias tanto para o desenvolvimento da heteronomia moral quanto para a autonomia moral, sendo estas últimas menos frequentes.

As professoras propuseram duas principais estratégias para resolver conflitos entre crianças na educação infantil. A primeira seria a Apresentação de alternativas (AL), que consiste em oferecer opções para que as crianças participem da resolução do conflito. Por exemplo, permitir que as crianças brinquem juntas por um tempo determinado ou sugerir que conversem para chegar a um acordo. A outra estratégia seria a Promoção de relações cooperativas (CO), na qual envolve incentivar a cooperação entre as crianças, como sugerir que montem um brinquedo juntas ou realizem uma atividade em conjunto para resolver o conflito de forma colaborativa. Essas estratégias visam envolver as crianças no processo de resolução de conflitos, incentivando-as a considerar diferentes perspectivas e a trabalhar em conjunto para encontrar soluções satisfatórias.

O trabalho encontrado, que possui como título "A formação do professor em face das violências", aborda a importância da preparação dos professores para lidar com as diversas formas de violência nas escolas. Destaca-se a necessidade de programas de formação continuada que capacitem os educadores a promover um ambiente escolar seguro, acolhedor e propício ao aprendizado.

Estratégias fundamentadas, como a antecipação às situações de violência, a adoção de abordagens educativas em vez de punitivas e a promoção de intervenções personalizadas, são essenciais para a resolução de conflitos escolares. Além disso, a integração de valores compartilhados entre educadores e pais, juntamente com a compreensão científica dos fatos relacionados à violência, são aspectos-chave para prevenir e lidar com as situações de conflito de forma construtiva.

As estratégias utilizadas para a resolução de conflitos escolares podem incluir:

- Melhorar o relacionamento professor-aluno;
- Estabelecer uma disciplina justa e coerente;
- Auxiliar na administração de conflitos;
- Criar um clima favorável ao processo educativo e à aprendizagem;
- Minimizar os desgastes de todos os grupos envolvidos na comunidade educativa.

Além disso, programas de formação continuada podem ser implementados para capacitar os professores a lidar de forma eficaz com os conflitos, por meio da promoção de resolução pacífica e construtiva das situações de tensão na escola.

Ao analisar o documento, observa-se que capacitar os professores para lidar com a violência escolar, incluindo o entendimento de como a violência se manifesta nos jovens, é crucial. Também necessita-se assegurar que a escola contribua para a prevenção de

comportamentos agressivos e adote uma abordagem ativa, antecipando-se às violências e utilizando medidas educativas em vez de punitivas. Nesse rol, promover o desenvolvimento da capacidade de formular intervenções personalizadas quando necessário também é tarefa importante a ser desempenhada na escola, assim como incentivar a formação continuada, reconhecendo que a experiência por si só não é suficiente para lidar com a violência escolar. Tais métodos visam não apenas resolver conflitos pontuais, mas também criar um ambiente escolar mais seguro, acolhedor e propício ao desenvolvimento integral dos alunos.

O texto de Sonia Maria Pereira Vidigal e Aluani Tordin de Oliveira (2013), intitulado “Resolução de conflitos na escola: um desafio para o educador”, aborda a preocupação dos educadores em lidar com os conflitos interpessoais vivenciados pelos alunos, na medida em que destaca a importância de compreender essa questão como parte do desenvolvimento da moralidade dos educandos. A partir da perspectiva construtivista, os autores refletem sobre como os educadores das séries iniciais podem desenvolver práticas educativas que abordem os aspectos cognitivo, afetivo e moral dos alunos. É ressaltada a necessidade de os educadores encontrarem estratégias eficazes para lidar com os conflitos, na busca pela promoção da autonomia dos estudantes.

No texto há menção a estratégias para lidar com a resolução de conflitos na escola. Algumas das estratégias discutidas incluem:

- Ensinar os alunos a raciocinar sobre as problemáticas que surgem das relações interpessoais, para que se tornem capazes de lidar com as emoções associadas a elas;
- Desenvolver a capacidade de descentrar-se do próprio ponto de vista e considerar diferentes perspectivas, elaborando fusões criativas entre elas;
- Adotar a figura de mediador para abrir um diálogo organizado entre as partes envolvidas, permitindo que as crianças reconheçam os sentimentos, reflitam sobre as causas e consequências de suas ações, e busquem soluções que atendam a todos.

As técnicas visam não apenas resolver os conflitos de forma satisfatória, mas também promover o desenvolvimento moral e a autonomia dos alunos no processo de resolução de conflitos interpessoais.

O arquivo "Dez anos de práticas restaurativas no Brasil" publicado em 2013, dos autores Adriana Goulart de Sena Orsini e Caio Augusto Souza Lara, aborda a evolução e consolidação da Justiça Restaurativa no país ao longo de uma década. Destaca-se a influência do movimento internacional de práticas restaurativas, iniciado no Canadá e Nova Zelândia, e a positivação da Justiça Restaurativa no ordenamento jurídico desses países.

No Brasil, a Secretaria da Reforma do Judiciário e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento foram importantes para a expansão da Justiça Restaurativa, pois visam ampliar o acesso à justiça e reduzir o tempo de tramitação dos processos. O documento também menciona experiências em diferentes estados brasileiros, como Rio Grande do Sul, Brasília, São Paulo, Minas Gerais e Maranhão, em que projetos de práticas restaurativas foram adaptados à realidade local. A parceria entre Justiça e Educação, a resolução de conflitos de forma preventiva nas escolas, a realização de círculos restaurativos em processos judiciais e o fortalecimento de redes comunitárias são aspectos destacados como parte das práticas restaurativas.

No geral, o estudo destaca a importância da Justiça Restaurativa como uma nova abordagem para a resolução de conflitos, a partir da participação ativa das partes envolvidas, da construção de consensos e da busca por soluções que visem à reparação dos danos causados, o que contribui para uma justiça mais inclusiva e participativa.

Nesse documento, são mencionadas diversas estratégias e práticas utilizadas no contexto da Justiça Restaurativa. Algumas delas incluem:

- Realização de círculos restaurativos: Os círculos restaurativos são uma prática comum na Justiça Restaurativa, na qual a vítima, o ofensor e outros afetados pelo crime se reúnem para dialogar, expressar seus sentimentos e necessidades e buscar soluções para reparar o dano causado;
- Parcerias entre Justiça e Educação: A colaboração entre o sistema judiciário e as instituições educacionais é destacada como uma estratégia eficaz para abordar questões de violência nas escolas e promover a cultura da paz entre os estudantes;
- Capacitação de profissionais e comunidade: educadores, pais, alunos, assistentes sociais e conselheiros tutelares são capacitados em técnicas de comunicação não violenta e práticas restaurativas para facilitar encontros entre ofendidos e ofensores;
- Adaptação à realidade local: Os projetos de Justiça Restaurativa no Brasil são adaptados às especificidades de cada comunidade e região, levando em consideração as necessidades e características locais para garantir a eficácia das práticas.

Os procedimentos destacados nesse estudo visam promover a participação ativa das partes envolvidas, a construção de consensos, a reparação dos danos causados e a busca por soluções que contribuam para a resolução de conflitos de forma mais inclusiva e participativa.

Outro texto analisado foi de Lília Maia Sales e Mariana Almeida de Souza (2014), que possui como título “A Mediação e os ADR’s (Alternative Dispute Resolutions) – A Experiência

Norte-americana”. Nesse, aborda-se a experiência norte-americana com a vasta utilização de mecanismos alternativos de resolução de conflitos (ADR's), por meio do destaque da importância dada pelo Poder Judiciário a esses métodos e a participação ativa dos indivíduos na resolução de seus problemas.

Além disso, são discutidos temas como a mediação, em que as partes podem ocultar informações por temor de não chegarem a um acordo e o julgamento sumário com jurados (*summary jury trials*). Esse que é um processo flexível e não vinculativo do ADR, que visa promover acordos em casos com julgamentos prontos dirigidos por jurados permanentes. Outro ponto abordado é a arbitragem privada, uma subespécie do ADR amplamente utilizada em desavenças empresariais ou comerciais, caracterizada por ser menos formal e complexa em comparação aos procedimentos judiciais ordinários.

O *summary jury trial* é descrito como uma espécie de "júri simulado" flexível e adaptável às necessidades de cada caso. Ele promove a celeridade na resolução de litígios e incentiva a diversificação de procedimentos de solução de controvérsias, como a mediação de conflitos. Pode-se destacar as seguintes estratégias:

- Análise e a observação do magistrado competente para o caso em discussão;
- Promoção da comunicação entre as pessoas;
- Utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos, como mediação e conciliação;
- Orientação e atendimento ao cidadão;
- Habilitação de mediadores e conciliadores para a melhor administração dos litígios.

Nesse estudo, as estratégias utilizadas na experiência norte-americana com mecanismos alternativos de resolução de conflitos (ADR's) incluem:

- Implementação de procedimentos como o *summary jury trial*, que visa promover acordos em casos com julgamentos prontos dirigidos por jurados permanentes, fornecendo uma sentença consultiva para auxiliar nas negociações entre as partes;
- Incentivo à diversificação de procedimentos de solução de controvérsias, como a mediação de conflitos, para promover a celeridade na resolução de litígios e desafogar o setor jurisdicional público;
- Valorização da participação ativa dos indivíduos na resolução de seus problemas, para destacar a importância dos ADR's como ferramentas democráticas que auxiliam os cidadãos a dirimir conflitos.

As abordagens tratadas visam não apenas facilitar a resolução de disputas de forma mais eficiente e eficaz, mas também promover a democratização da Justiça e o acesso ao sistema judiciário, o que contribui para uma resposta judicial mais qualificada às demandas da sociedade.

O texto "Psicologia e prática restaurativa na socio educação: relatos de experiências" (2016) dos autores Iara da Silva Ferrão, Samara Silva dos Santos e Ana Cristina Garcia Dias, apresenta um relato de experiência de profissionais da área da Psicologia em uma Unidade de Internação de adolescentes em conflito com a lei. O objetivo do estudo foi relacionar práticas restaurativas com a possibilidade de uma experiência bem-sucedida no sistema socioeducativo.

A experiência ocorreu em uma unidade de Atendimento Socioeducativo em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. Os dados foram obtidos a partir da experiência profissional da autora e fazem parte de um estudo maior sobre fatores de risco e proteção em jovens que cumprem medidas socioeducativas.

O estudo aborda a implementação de práticas restaurativas, que são estratégias de resolução de conflitos, na Unidade de Internação de adolescentes em conflito com a lei. Essas práticas incluem os círculos de compromisso, que são utilizados como uma forma de promover a confrontação dos envolvidos com as consequências de seus atos, além de auxiliar os jovens a compreender as motivações e ações que os levaram à situação de conflito. As medidas propostas visam proporcionar um ambiente de diálogo, compreensão mútua e busca por soluções que não se baseiem apenas na culpabilização e punição, mas sim na restauração das relações e na promoção do desenvolvimento pessoal dos adolescentes envolvidos. As estratégias de resolução de conflitos abordadas incluem:

- Círculos Restaurativos: envolvem a presença direta da vítima, do ofensor e da comunidade, para promover a confrontação dos envolvidos com as consequências de seus atos e buscar soluções para reparação do dano causado;
- Círculos de Compromisso: realizados dentro das unidades de internação e semiliberdade, são considerados uma variação do círculo familiar, planejados especialmente quando há previsão do desligamento do adolescente da unidade que cumpre medida socioeducativa;
- Círculos de Sentença: podem ou não envolver a participação da vítima e têm o objetivo de indicar a reparação ou compensação do dano causado pela infração;

- Diálogos Restaurativos: encontros mais informais, sem passos prévios definidos e realizados em curto espaço de tempo, que também contribuem para a resolução de conflitos e a promoção da compreensão mútua entre os envolvidos.

Essas metodologias são parte das práticas restaurativas implementadas na socio educação e visam proporcionar um ambiente de diálogo, compreensão e busca por soluções que promovam a restauração das relações e o desenvolvimento pessoal dos adolescentes em conflito com a lei.

O estudo realizado em 2009 por Catarina Morgado e Isabel Oliveira, "Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade" aborda a importância da implementação da mediação escolar como uma forma de promover uma cultura de paz e convivência saudável nas escolas. Destaca a necessidade de desenvolver uma educação para a convivência e a gestão positiva dos conflitos, na medida em que visa construir um ambiente escolar harmonioso.

O texto propõe um projeto de implementação da mediação escolar que passa por diferentes fases, como diagnóstico de necessidades, formação de uma equipe de apoio, seleção e formação de alunos mediadores, implementação do projeto e avaliação. Destaca-se a importância de capacitar os alunos com habilidades de resolução pacífica de conflitos, para prepará-los para lidar com desafios futuros. Além disso, menciona a inclusão simultânea de áreas como sistema disciplinar, currículo, pedagogia, cultura escolar, lar e comunidade no enfoque escolar global de transformação de conflitos.

O texto apresenta estratégias para a implementação da mediação escolar. Algumas das estratégias mencionadas incluem:

- Diagnóstico de necessidades: Identificar as necessidades específicas da instituição educativa e da comunidade;
- Sensibilização: Realizar ações de sensibilização para envolver todos os "atores" do contexto escolar na cultura de mediação;
- Formação e capacitação: Capacitar uma equipe de mediadores em mediação de conflitos para transmitir saberes e práticas;
- Seleção e formação de alunos mediadores: Preparar alunos para atuarem como mediadores, dotando-os de habilidades para resolver conflitos de forma pacífica;
- Implementação e monitorização do projeto: Colocar em prática o projeto de mediação escolar e monitorar seu progresso;

- Avaliação do projeto: Avaliar os resultados e impactos da implementação da mediação escolar na escola.

Essas estratégias visam criar um ambiente escolar propício para a resolução construtiva de conflitos e promover uma cultura de paz e convivência saudável.

O documento aborda a implementação de práticas restaurativas em escolas brasileiras como uma estratégia para promover uma cultura de paz. A pesquisa envolveu escolas públicas e privadas em Porto Alegre, em parceria com a Faculdade de Serviço Social e a 3ª Vara do Juizado Regional da Infância e Juventude, por meio do Projeto Justiça para o Século 21.

Foram realizados encontros de sensibilização, capacitação de representantes escolares, diagnósticos situacionais e ações de prevenção da violência. Os resultados mostraram a importância das práticas restaurativas na resolução de conflitos, na promoção do diálogo e na construção de um ambiente escolar mais pacífico e acolhedor. Diversas estratégias foram adotadas, como oficinas de práticas restaurativas, apoio institucional da Secretaria de Educação e auto-organização das escolas. A pesquisa destacou a necessidade de investimento em ações que promovam a cultura de paz e a comunicação não violenta nas escolas.

Algumas estratégias de resolução de conflitos mencionadas no arquivo incluem:

- Realização de círculos restaurativos: Os círculos restaurativos são utilizados como uma ferramenta para promover o diálogo, a escuta ativa e a resolução de conflitos de forma colaborativa. Eles proporcionam um espaço seguro para que as partes envolvidas possam expressar seus sentimentos, necessidades e preocupações, para alcançar acordos que atendam a todos os envolvidos;
- Capacitação de representantes escolares: A capacitação de pessoas designadas em cada escola para atuarem como referências em relação às iniciativas do projeto e comporem um grupo mais amplo de referência foi uma estratégia adotada. Essa capacitação incluiu a participação em oficinas com duração de três dias, ministradas por um capacitador oficial do projeto, além de supervisões mensais.
- Participação da comunidade escolar: A promoção da participação de alunos, professores, comunidade, família e rede de apoio nas situações de conflitos e violências foi destacada como uma estratégia importante. Envolvendo todos os atores relevantes, as práticas restaurativas buscam restaurar as relações sociais e promover um ambiente de respeito e colaboração.

As técnicas descritas visam não apenas resolver conflitos de forma pacífica, mas também promover uma cultura de paz nas escolas, com o objetivo de promover o diálogo, a empatia e o respeito mútuo entre os membros da comunidade escolar.

O texto "Mediação e(m) Educação" aborda a evolução da figura do mediador em Portugal, desde os primeiros documentos oficiais que a reconhecem até a definição legal do estatuto do mediador sociocultural. Neste texto, Ana Maria Costa e Silva, destacam a importância da mediação na promoção de interações positivas na comunidade educativa, na prevenção de conflitos e no desenvolvimento de competências essenciais para a formação de cidadãos responsáveis.

São discutidas diferentes perspectivas de mediação, como a criativa, renovadora, preventiva e curativa, a partir de sua relevância em diversos níveis de intervenção. A participação ativa de diversos atores do contexto escolar é apontada como fundamental para o sucesso de programas de mediação, uma vez que ressalta a necessidade de uma abordagem integrada e participativa.

Algumas estratégias, experiências e práticas relacionadas à mediação em contextos educativos mencionadas no documento "Mediação e(m) Educação" incluem:

- Promoção de relações cooperativas: Incentivar a colaboração e a construção de soluções conjuntas entre as partes envolvidas em conflitos;
- Desenvolvimento de soluções mutuamente satisfatórias: Buscar soluções que atendam às necessidades de todas as partes em conflito, para atingir um resultado em que todos saiam beneficiados;
- Abordagem do conflito de forma positiva e formadora: Fomentar a autoestima, o *empowerment* e a responsabilidade social, para promover o desenvolvimento de relações sociais positivas e a interajuda;
- Participação alargada dos atores do contexto escolar: Envolver diversos membros da comunidade educativa, como órgãos de gestão, alunos, professores, profissionais, funcionários e encarregados de educação na implementação de programas de mediação;
- Formação especializada de mediadores: Garantir que os mediadores tenham a capacitação necessária para atuar de forma eficaz em processos de mediação, incluindo habilidades de escuta, imparcialidade e gestão de conflitos;
- Implementação de programas de formação específicos: Desenvolver programas de formação em mediação adaptados às necessidades de diferentes públicos, para a construção de uma cultura de mediação na comunidade educativa.

Os procedimentos e práticas destacadas visam promover um ambiente escolar mais harmonioso, prevenir conflitos e contribuir para o desenvolvimento pessoal e social dos envolvidos. Diante disso, destacam a importância da mediação como uma ferramenta educativa e social significativa.

Outro texto de autoria de Beatris Cristina Possato da Universidade de São Paulo, Antônio j. Rodriguez Hildalgo e Rosário Ortega Ruiz Universidade de Córdoba, Espanha e Dirce Djanira Pacheco e Zan da Universidade Estadual de Campinas-SP, contribuiu para a discussão sobre "O Mediador de Conflitos Escolares: Experiências na América do Sul", na medida em que destaca a importância da mediação de conflitos como uma estratégia para lidar com a violência nas escolas. O documento discute experiências de diversos países, como Portugal, Chile, Colômbia e Equador, que implementaram programas e projetos de mediação de conflitos escolares. (OLIVEIRA, 2014).

Essas iniciativas visam promover a convivência pacífica, prevenir a violência e melhorar o ambiente escolar. A mediação de conflitos é apresentada como uma ferramenta essencial para promover o diálogo, a comunicação e a resolução pacífica de conflitos, na medida em que não envolve apenas os alunos, mas também professores, pais e a comunidade em geral.

No estudo "O Mediador de Conflitos Escolares: Experiências na América do Sul", são mencionadas diversas estratégias, experiências e práticas relacionadas à mediação de conflitos escolares em diferentes países da América do Sul. Algumas delas incluem:

- Implementação de programas de mediação de conflitos nas escolas, envolvendo equipes de mediadores;
- Inserção da mediação socioeducativa ou sociocultural para auxiliar alunos com dificuldades de adaptação na escola, envolvendo escola, família e comunidade;
- Introdução da mediação de conflitos como uma competência exigida aos diretores escolares para lidar com a indisciplina e conflitos excessivos;
- Desenvolvimento de projetos para formação de mediadores escolares e implementação de mecanismos de mediação nas escolas;
- Realização de eventos acadêmicos e públicos para refletir sobre a criação de um ambiente democrático por meio da mediação de conflitos;
- Preparação de crianças e alunos para a resolução alternativa de conflitos por meio de programas de mediação escolar.

Essas estratégias e práticas visam promover a resolução pacífica de conflitos, melhorar a convivência escolar e contribuir para a redução da violência nas escolas.

Ao concentrar-se nas estratégias identificadas nas pesquisas já realizadas, não apenas contribui-se para o avanço do conhecimento neste âmbito, mas também se estabelece uma base sólida e fundamentada para as próximas etapas de pesquisa sobre resolução de conflitos escolares.

A implementação de estratégias promete melhorar a convivência escolar, reduzir a violência e também oferece um caminho eficaz para transformar teoria em prática, na medida em que capacita as escolas a criar ambientes mais seguros e inclusivos para todos os alunos. Assim, ao continuar este estudo, espera-se elucidar ainda mais as melhores práticas de resolução de conflitos e inspirar políticas e intervenções que possam fazer uma diferença tangível nas comunidades escolares ao redor do mundo.

4. AS ESTRATÉGIAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES

A resolução de conflitos escolares desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente educacional saudável e harmonioso. É essencial compreender como ocorre esse processo e explorar diferentes práticas que possam ser empregadas para lidar com os conflitos de maneira construtiva. Além disso, a comunicação não violenta, a mediação escolar e a conciliação surgem como abordagens promissoras para a resolução pacífica dos conflitos.

É essencial reconhecer que os meios de resolução de conflitos são vastos e diversos, não se limitando apenas à mediação e conciliação. Contudo, nessa parte do trabalho, a ênfase se dará a esses dois procedimentos, na medida em que se considera sua relevância no contexto escolar e seu potencial "terapêutico", segundo a perspectiva da *Therapeutic Jurisprudence.*

Ao enfatizar a mediação e a conciliação, percebe-se a adaptabilidade presente em ambos procedimentos para lidar com as complexidades e particularidades dos conflitos no ambiente educacional, para fornecer um espaço seguro para os envolvidos expressarem suas emoções e preocupações. Além disso, esses métodos se mostram altamente benéficos para auxiliar na resolução de conflitos, pois a *Therapeutic Jurisprudence* se concentra na recuperação, reparação de danos e na busca por soluções que visem o bem-estar de todas as partes envolvidas, o que promove, assim, uma abordagem terapêutica para a resolução de litígios.

Assim, propõe-se investigar a dinâmica envolvida no processo de resolução de conflitos escolares. Serão analisadas as diferentes etapas e estratégias empregadas para chegar a um consenso e restaurar a harmonia nas relações interpessoais no contexto escolar. O estudo da mediação escolar e da conciliação são considerados métodos interessantes para lidar com os conflitos no ambiente escolar. Ademais, é importante mencionar como essas abordagens podem ser aplicadas, seus benefícios e desafios, bem como sua capacidade de promover o diálogo construtivo e o entendimento entre as partes envolvidas.

Ao escolher esses métodos, buscou-se uma abordagem mais eficaz e humana para a resolução de conflitos, em comparação com outras formas tradicionais de punição ou disciplina. A mediação escolar e a conciliação oferecem uma oportunidade para as partes envolvidas no conflito expressarem seus sentimentos, opiniões e preocupações, o que permite um diálogo aberto e empático entre elas. Além disso, esses métodos podem contribuir para a formação de habilidades socioemocionais nos alunos, como empatia, comunicação e resolução de problemas, que são fundamentais para o desenvolvimento de cidadãos responsáveis e conscientes.

Ao investigar a aplicação dessas abordagens, bem como seus benefícios e desafios, o texto pretende fornecer uma base sólida para a implementação desses métodos nas escolas, tornando-as mais inclusivas e acolhedoras. Através dessa análise, o objetivo é incentivar educadores, gestores e demais envolvidos no ambiente escolar a considerarem a mediação escolar e a conciliação como alternativas mais efetivas para a resolução de conflitos, para promover, assim, um ambiente propício para o aprendizado e o bem-estar de toda a comunidade escolar.

Na temática aqui tratada, um elemento fundamental a ser abordado é a comunicação não violenta, que visa estabelecer uma forma de se expressar e ouvir o outro de maneira empática e respeitosa. Serão explorados os princípios da comunicação não violenta e seus potenciais, que podem ser usados para auxiliar a resolução de conflitos, o que permite a compreensão mútua e a construção de soluções colaborativas.

Por fim, será analisada a possibilidade de diferentes formas de mediação e sua aplicabilidade em contextos específicos de conflito escolar. Serão consideradas as características individuais dos envolvidos, as dinâmicas sociais e culturais presentes na comunidade escolar, a fim de identificar abordagens personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada situação.

Os conflitos, inerentes a qualquer contexto social, requerem uma abordagem que vá além da mera resolução imediata, para a promoção do desenvolvimento pessoal e à aprendizagem contínua dos envolvidos. Nesse sentido, uma abordagem multidisciplinar, que envolva educadores, psicólogos e especialistas em mediação, é essencial para oferecer suporte adequado e encontrar soluções que considerem as particularidades e perspectivas individuais dos participantes.

Investir na resolução construtiva de conflitos não apenas fortalece as relações interpessoais e promove um ambiente escolar mais inclusivo e respeitoso, mas também contribui para o desenvolvimento integral dos indivíduos e para a formação de cidadãos comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e colaborativa. Portanto, esse estudo busca fornecer um guia prático para impulsionar a transformação positiva nas escolas, no intuito de transformar a resolução de conflitos em uma oportunidade para cultivar um ambiente educacional verdadeiramente enriquecedor e transformador.

As estratégias de resolução de conflitos escolares propostas neste trabalho foram elaboradas a partir do "Defining Drug Courts: THE KEY COMPONENTS. Este modelo oferece uma base sólida para a construção de abordagens práticas e eficazes, orientadas para a gestão e resolução de conflitos no ambiente escolar.

A partir das diretrizes e conceitos apresentados, foram selecionadas e adaptadas técnicas que visam não apenas solucionar os conflitos, mas também promover um ambiente escolar mais harmonioso e cooperativo. Dessa forma, as estratégias apresentadas a seguir estão alinhadas com essa fundamentação teórica, o que garante a sua aplicabilidade e consistência no contexto educacional.

A resolução de conflitos em ambientes escolares é uma tarefa complexa que requer uma abordagem multifacetada e colaborativa. Estratégias como a criação de ambientes adaptados, mediação e conciliação, bem como a Comunicação Não-Violenta (CNV), desempenham um papel crucial na promoção de um clima escolar mais harmonioso e produtivo. Além disso, a aplicação da *Therapeutic Jurisprudence* e a capacitação contínua de profissionais garantem que os conflitos sejam tratados de maneira holística e eficaz.

A criação de espaços de diálogo e reflexão, juntamente com o envolvimento ativo da comunidade escolar, fortalece as relações interpessoais e promove uma cultura de respeito e cooperação. Estas estratégias integradas resolvem disputas de forma pacífica e também desenvolvem habilidades sociais e emocionais essenciais, o que prepara os estudantes para interações construtivas ao longo de suas vidas. A seguir será apresentado cada uma delas.

4.1 Capacitação de Profissionais para a Resolução de Conflitos Escolares

A capacitação de profissionais da educação é essencial para a implementação eficaz de estratégias de resolução de conflitos escolares. Essa formação deve abranger técnicas de mediação, conciliação, ambientes adaptados, comunicação não-violenta (CNV) e jurisprudência terapêutica. Isso é necessário para garantir que professores, administradores e conselheiros estejam bem preparados para lidar com conflitos de forma construtiva e empática.

Componentes da Capacitação de Profissionais.

1. **Treinamento em Mediação e Conciliação**:
    - **Descrição**: Cursos de formação que ensinam técnicas de mediação e conciliação, incluindo escuta ativa, empatia e negociação.
    - **Benefícios**: Profissionais capacitados em mediação e conciliação podem facilitar a resolução pacífica de conflitos, uma vez que ajudam as partes a chegar a acordos mutuamente benéficos.
2. **Desenvolvimento de Habilidades de Comunicação Não-Violenta (CNV)**:

- **Descrição**: Workshops sobre CNV que abordam como expressar sentimentos e necessidades de forma clara e respeitosa e como ouvir os outros com empatia.
- **Benefícios**: A CNV pode reduzir mal-entendidos e conflitos, a partir da promoção de um ambiente escolar mais harmonioso e cooperativo.

3. **Implementação de Práticas da *Therapeutic Jurisprudence*:**
    - **Descrição**: Formação em práticas de *Therapeutic Jurisprudence*, que focam no bem-estar emocional dos estudantes e na justiça restaurativa.
    - **Benefícios**: Essas práticas ajudam a reparar relações e a promover a saúde mental, reduzindo a reincidência de comportamentos problemáticos.
4. **Criação de Ambientes Adaptados**:
    - **Descrição**: Treinamento sobre como criar e utilizar ambientes físicos adaptados que promovam a calma e a inclusão.
    - **Benefícios**: Ambientes adaptados podem reduzir o estresse e a ansiedade, por meio da criação de um espaço seguro para a resolução de conflitos.

Passos para implementação:

1. **Identificação de Necessidades**: Realizar uma avaliação das necessidades de capacitação dos profissionais da escola.
2. **Desenvolvimento de Programas de Treinamento**: Criar programas de treinamento que incluam módulos sobre mediação, conciliação, CNV, jurisprudência terapêutica e ambientes adaptados.
3. **Implementação do Treinamento**: Oferecer cursos e workshops contínuos para todos os membros da equipe escolar.
4. **Monitoramento e Avaliação**: Avaliar regularmente a eficácia dos programas de capacitação e ajustar conforme necessário para melhorar os resultados.

A capacitação de profissionais da educação é crucial para a implementação bem-sucedida de estratégias de resolução de conflitos escolares. Ao fornecer treinamento em mediação, conciliação, CNV, jurisprudência terapêutica e criação de ambientes adaptados, as escolas podem promover um ambiente mais pacífico, inclusivo e produtivo. Essas práticas não apenas melhoram a resolução de conflitos, mas também fortalecem o bem-estar emocional e as habilidades sociais dos estudantes e profissionais, o que contribui para uma cultura escolar mais positiva e colaborativa.

4.1.1 Comunicação Não Violenta

Dentro da capacitação de profissionais podemos destacar um ponto importante que é a Comunicação não violenta. A Comunicação Não-Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, é uma abordagem eficaz de resolução de conflitos que se foca na empatia, na escuta ativa e na expressão clara e honesta dos sentimentos e necessidades. Este método pode ser altamente eficaz em ambientes escolares para resolver disputas de maneira pacífica e construtiva, para a construção de um ambiente de respeito e cooperação.

4.1.1.1 Componentes e Estrutura da CNV Escolar

a) **Treinamento em CNV**:
   - **Descrição**: Capacitação de professores, administradores e conselheiros escolares nas técnicas de CNV, o que inclui escuta ativa, expressão de sentimentos e necessidades, e formulação de pedidos claros.
   - **Benefícios**: Desenvolve habilidades essenciais como empatia, comunicação clara e resolução pacífica de conflitos, o que facilita a criação de um ambiente escolar mais harmonioso.

b) **Processo de CNV**:
   - **Descrição**: O processo de CNV envolve quatro componentes principais: observação (sem julgamentos), expressão de sentimentos, identificação de necessidades e formulação de pedidos claros. Este processo é aplicado em situações de conflito para promover a compreensão mútua e encontrar soluções colaborativas.
   - **Benefícios**: Ajuda as partes envolvidas a compreenderem as causas subjacentes dos conflitos e a colaborarem na busca de soluções que atendam às necessidades de todos, o que aumenta a aceitação e a durabilidade das soluções propostas.

c) **Espaço para CNV**:
   - **Descrição**: Criação de espaços neutros e seguros em que as sessões de CNV podem ocorrer, como salas de mediação ou círculos de diálogo.
   - **Benefícios**: Reduz a tensão e cria um ambiente propício para o diálogo honesto e a resolução pacífica dos conflitos.

4.1.1.2 Passos para Implementação da CNV Escolar

a) **Seleção de Facilitadores de CNV**:
   - **Descrição**: Escolher membros da comunidade escolar (professores, administradores e conselheiros) para atuar como facilitadores de CNV.
   - **Benefícios**: Assegura que há indivíduos capacitados disponíveis para guiar processos de CNV e apoiar a comunidade escolar.

b) **Capacitação**:
   - **Descrição**: Oferecer treinamento contínuo em técnicas de CNV para os facilitadores, bem como workshops regulares para estudantes e outros membros da comunidade escolar.
   - **Benefícios**: Garante que todos os envolvidos estejam bem preparados para aplicar a CNV de forma eficaz, para a promoção de uma cultura de paz e respeito.

c) **Desenvolvimento de Protocolos**:
   - **Descrição**: Estabelecer protocolos claros para o encaminhamento e condução de casos de CNV, o que inclui a identificação de quando e como iniciar um processo de CNV.
   - **Benefícios**: Proporciona uma estrutura clara e consistente para a resolução de conflitos, por meio do aumento da confiança no processo e a sua eficácia.

d) **Avaliação e Ajuste**:
   - **Descrição**: Monitorar a eficácia do programa de CNV através de avaliações regulares e ajustar conforme necessário para garantir melhores resultados.
   - **Benefícios**: Permite a melhoria contínua do programa de CNV, para que ele continue a atender às necessidades da comunidade escolar.

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é uma estratégia eficaz para a resolução de conflitos escolares, uma vez que promove soluções colaborativas e duradouras. Baseada em teorias científicas e suportada por evidências empíricas, a CNV não apenas resolve disputas de forma pacífica, mas também fortalece as habilidades de comunicação e empatia dos estudantes. Isto contribui para um ambiente escolar mais harmonioso e produtivo, na qual todos os membros da comunidade escolar se sentem ouvidos e respeitados.

4.1.2 *Therapeutic Jurisprudence*[2]

Assim, a *Therapeutic Jurisprudence* é um campo interdisciplinar que examina o impacto das leis e das práticas legais no bem-estar emocional e psicológico dos indivíduos. Aplicada ao contexto escolar, a *Therapeutic Jurisprudence* promove práticas que melhoram a saúde mental e o bem-estar dos estudantes, aspecto que contribui para a resolução efetiva de conflitos e a criação de um ambiente escolar mais saudável e inclusivo.

4.1.2.1 Componentes e Estrutura da *Therapeutic Jurisprudence* Escolar

a) **Foco no Bem-Estar Emocional**:
   - **Descrição**: A *Therapeutic Jurisprudence* enfatiza a importância de abordar o bem-estar emocional dos estudantes em processos disciplinares e de resolução de conflitos.
   - **Benefícios**: Melhorar o bem-estar emocional dos estudantes pode reduzir a reincidência de comportamentos problemáticos e promover um ambiente escolar mais positivo e seguro.

b) **Práticas Restaurativas**:
   - **Descrição**: Implementar práticas restaurativas, como círculos de diálogo e conferências restaurativas, que envolvem a comunidade escolar na resolução de conflitos e na restauração das relações danificadas.
   - **Benefícios**: Essas práticas promovem a empatia, a responsabilidade e a reconciliação, para a criação de um ambiente de apoio mútuo e respeito.

c) **Intervenções Psicológicas e Sociais**:
   - **Descrição**: Integrar intervenções psicológicas e sociais, como aconselhamento e programas de habilidades sociais, nos processos disciplinares.
   - **Benefícios**: Oferecer suporte psicológico e social ajuda os estudantes a desenvolver habilidades de autorregulação e resolução de conflitos, para que se diminua a necessidade de medidas disciplinares punitivas.

Passos para Implementação:

1. **Capacitação de Educadores**: Treinar professores, administradores e conselheiros em princípios de jurisprudência terapêutica e práticas restaurativas.

---

[2] Foi acrescentada dentro das estratégias devido ser centrada no bem-estar emocional e psicológico dos envolvidos nos conflitos. Ela ajuda a reduzir a reincidência de comportamentos problemáticos e contribui para a criação de um ambiente escolar positivo.

2. **Desenvolvimento de Políticas**: Estabelecer políticas escolares que integrem práticas de jurisprudência terapêutica, focando no bem-estar emocional dos estudantes.
3. **Implementação de Programas de Suporte**: Criar programas de suporte psicológico e social para estudantes envolvidos em conflitos ou com problemas disciplinares.
4. **Monitoramento e Avaliação**: Avaliar continuamente a eficácia das práticas de jurisprudência terapêutica e ajustar as políticas conforme necessário para melhorar os resultados.

A *Therapeutic Jurisprudence* oferece uma abordagem inovadora e eficaz para a resolução de conflitos escolares, a partir da promoção do bem-estar emocional e psicológico dos estudantes. Ao integrar princípios de *Therapeutic Jurisprudence* e suporte emocional nas práticas disciplinares, as escolas podem criar um ambiente mais inclusivo e harmonioso, em que os conflitos são resolvidos de maneira construtiva e colaborativa.

4.2 Ambientes Adaptados para a Gestão de Conflitos Escolares

A criação de ambientes adaptados é uma estratégia fundamental na gestão de conflitos escolares. Esses ambientes são projetados para promover um espaço seguro e inclusivo, em que estudantes podem se acalmar, refletir sobre seus comportamentos e desenvolver habilidades de resolução de conflitos. A seguir, será descrito, de forma científica, como esses ambientes funcionam e os benefícios que trazem para o ambiente escolar.

Os ambientes adaptados analisam a relação entre o ambiente físico e o comportamento humano, assim, o ambiente pode influenciar significativamente o bem-estar emocional e a capacidade de resolução de conflitos dos indivíduos.

4.2.1 Componentes dos Ambientes Adaptados

a) **Espaços de Descompressão**:
   - **Descrição**: Áreas designadas onde os estudantes podem se retirar temporariamente para se acalmar em situações de estresse ou conflito.
   - **Benefícios**: Esses espaços ajudam a reduzir os níveis de cortisol, o hormônio do estresse, para que os estudantes voltem ao estado de calma e melhorem sua capacidade de resolver conflitos de forma racional.

b) **Ambientes Sensorialmente Adaptados**:

- **Descrição**: Ambientes que incorporam elementos calmantes como iluminação suave, cores tranquilas e som ambiente relaxante.
- **Benefícios**: A exposição a esses elementos tem sido associada à redução da ansiedade e da agressividade, uma vez que criam um espaço mais propício à reflexão e ao diálogo pacífico.

c) **Espaços de Mediação**:
- **Descrição**: Salas ou áreas específicas em que mediadores treinados facilitam a resolução de conflitos entre estudantes.
- **Benefícios**: A presença de um ambiente neutro e seguro pode diminuir a defensividade dos estudantes e aumentar a eficácia dos processos de mediação, o que promove soluções colaborativas e duradouras.

4.2.2 Passos para Implementação:

a) **Avaliação das Necessidades**: Realizar uma avaliação detalhada das necessidades dos estudantes e identificar os tipos de conflitos mais comuns.
b) **Design do Ambiente**: Projetar os espaços com base em princípios de design centrado no usuário, a partir da incorporação de *feedback* de estudantes e educadores.
c) **Capacitação**: Treinar o corpo docente e os mediadores escolares para utilizar eficazmente os espaços adaptados.
d) **Monitoramento e Avaliação**: Estabelecer um sistema de monitoramento contínuo para avaliar a eficácia dos ambientes adaptados e fazer ajustes conforme necessário.

A implementação de ambientes adaptados na escola oferece uma abordagem baseada em evidências para a gestão de conflitos, o que permite a construção de um ambiente de aprendizagem mais seguro e inclusivo. Esses ambientes não apenas ajudam a resolver conflitos de forma mais eficaz, mas também contribuem para o bem-estar geral dos estudantes, uma vez que os preparam melhor para interações sociais saudáveis e produtivas no futuro.

4.3 Mediação Escolar: Uma Abordagem para a Resolução de Conflitos

A mediação escolar é uma técnica de resolução de conflitos que envolve a intervenção de um terceiro neutro, o mediador, que auxilia as partes envolvidas a encontrar uma solução mutuamente aceitável. Esse processo é baseado em princípios de comunicação eficaz e

resolução pacífica de desentendimentos, o que contribui para a construção de um ambiente escolar mais harmonioso e inclusivo.

4.3.1 Componentes e Estrutura da Mediação Escolar

a) **Treinamento de Mediadores**:
   - **Descrição**: Envolver professores, administradores e, em alguns casos, estudantes em programas de capacitação para aprender técnicas de mediação.
   - **Benefícios**: O treinamento em mediação desenvolve habilidades de escuta ativa, empatia e negociação, que são essenciais para resolver conflitos de maneira pacífica e construtiva.
b) **Processo de Mediação**:
   - **Descrição**: A mediação geralmente segue um processo estruturado que inclui a apresentação do problema, a expressão dos sentimentos e necessidades das partes envolvidas e a negociação de soluções.
   - **Benefícios**: Esse processo ajuda a garantir que todas as partes sejam ouvidas e que as soluções sejam acordadas de forma colaborativa, aumentando a probabilidade de aceitação e cumprimento dos acordos.
c) **Espaço de Mediação**:
   - **Descrição**: Disponibilização de um espaço físico dedicado à mediação, que seja neutro e livre de distrações.
   - **Benefícios**: Um ambiente apropriado para a mediação pode ajudar a reduzir a tensão e criar um clima mais propício para o diálogo aberto e honesto.

4.3.2 Passos para Implementação:

a) **Identificação de Mediadores**: Selecionar membros da comunidade escolar (professores, administradores e, eventualmente, alunos) para atuarem como mediadores.
b) **Capacitação**: Oferecer treinamento intensivo e contínuo em técnicas de mediação.
c) **Estabelecimento de Protocolos**: Desenvolver e implementar protocolos claros para a mediação, o que inclui a forma de encaminhamento de casos e a estrutura das sessões de mediação.

d) **Avaliação e Ajuste**: Monitorar e avaliar regularmente a eficácia do programa de mediação, fazendo ajustes conforme necessário para melhorar os resultados.

A mediação escolar é uma ferramenta poderosa para a gestão de conflitos, pois promove a resolução pacífica e colaborativa de desentendimentos. Baseada em princípios científicos e respaldada por evidências empíricas, a mediação não só reduz a incidência de violência e conflitos, mas também fortalece as habilidades sociais e emocionais dos estudantes – pontos que contribuem para constituição de um ambiente escolar mais positivo e inclusivo.

4.4 Conciliação Escolar

A conciliação é um método de resolução de conflitos, na qual um terceiro imparcial, o conciliador, ajuda as partes envolvidas a chegar a um acordo mutuamente aceitável. Ao contrário da mediação, em que o mediador facilita a comunicação, o conciliador pode sugerir soluções. Este método é altamente eficaz em ambientes escolares para resolver disputas de maneira rápida e pacífica.

4.4.1 Componentes e Estrutura da Conciliação Escolar

a) **Treinamento de Conciliadores**:
   - **Descrição**: Capacitação de professores, administradores e conselheiros escolares em técnicas de conciliação.
   - **Benefícios**: Desenvolve habilidades essenciais como escuta ativa, empatia e negociação, facilitando a resolução de conflitos de maneira eficaz e pacífica.

b) **Processo de Conciliação**:
   - **Descrição**: O processo envolve a apresentação do conflito, a expressão das preocupações e necessidades de cada parte e a proposição de soluções pelo conciliador.
   - **Benefícios**: Permite que as partes cheguem a um acordo de forma colaborativa, o que aumenta a aceitação e a durabilidade das soluções propostas.

c) **Espaço de Conciliação**:
   - **Descrição**: Disponibilização de um espaço neutro e seguro onde as sessões de conciliação podem ocorrer.
   - **Benefícios**: Reduz a tensão e cria um ambiente propício para o diálogo e a resolução pacífica dos conflitos.

4.4.2 Passos para Implementação:

a) **Seleção de Conciliadores**: Escolher membros da comunidade escolar (professores, administradores e conselheiros) para atuar como conciliadores.
b) **Capacitação**: Oferecer treinamento contínuo em técnicas de conciliação.
c) **Desenvolvimento de Protocolos**: Estabelecer protocolos claros para o encaminhamento e condução de casos de conciliação.
d) **Avaliação e Ajuste**: Monitorar a eficácia do programa e ajustar conforme necessário para garantir melhores resultados.

A conciliação escolar é uma estratégia eficaz para a resolução de conflitos, promovendo soluções colaborativas e duradouras. Baseada em teorias científicas e suportada por evidências empíricas, a conciliação resolve disputas de forma pacífica e fortalece as habilidades de comunicação e negociação dos estudantes.

Embora os estudos apresentaram a negociação como uma técnica amplamente utilizada na resolução de conflitos em diversos contextos, sua aplicação em ambientes escolares apresenta limitações significativas. Essas limitações tornam a negociação menos eficaz em comparação com estratégias como a mediação e a conciliação. Uma das principais razões para isso é o desequilíbrio de poder.

Em escolas, frequentemente há um desnível de autoridade entre as partes envolvidas, como entre professores e alunos ou entre estudantes de diferentes idades e *status* social. Esse desequilíbrio pode levar a soluções injustas, em que a parte mais forte impõe sua vontade sobre a mais fraca, sem uma verdadeira resolução colaborativa.

Além disso, estudantes, especialmente os mais jovens, geralmente não possuem as habilidades de negociação necessárias para defender seus interesses de maneira eficaz. Isso pode resultar em acordos que não refletem verdadeiramente as necessidades e preocupações de todas as partes envolvidas. A negociação direta pode ser desafiadora para alunos que ainda estão desenvolvendo habilidades de comunicação e resolução de conflitos.

CONCLUSÕES

Ao longo desta dissertação, foram abordadas diversas perspectivas e estratégias voltadas para a resolução de conflitos no ambiente escolar, com base em pesquisas e teorias relevantes. Iniciou-se destacando a importância da escola como um ambiente de socialização, em que o desenvolvimento intelectual e emocional dos alunos é fundamentalmente influenciado pela qualidade das interações sociais. Identificou-se os conflitos escolares como desafios significativos que, se não forem devidamente manejados, podem prejudicar tanto o aprendizado quanto o bem-estar emocional dos alunos.

Nos capítulos subsequentes, foram explorados os meios de resolução de conflitos, enfatizando a mediação, a conciliação e a Comunicação Não Violenta como abordagens eficazes para promover um ambiente educacional mais harmonioso e inclusivo. Através da análise dessas metodologias, ficou evidente que a implementação de práticas de resolução de conflitos deve ser acompanhada por uma capacitação adequada dos profissionais da educação, que necessitam ser preparados para lidar com as complexidades dos conflitos no contexto escolar.

A criação de ambientes escolares seguros, discutida no terceiro capítulo, destacou a necessidade de prevenção de conflitos por meio de práticas que promovam a inclusão, o respeito mútuo e o desenvolvimento socioemocional dos alunos. Ao integrar as teorias de Donald Winnicott sobre agressividade, compreendeu-se que os conflitos podem ser vistos como oportunidades de crescimento emocional quando manejados em um ambiente sustentador.

Por fim, no quarto capítulo, propuseram-se estratégias práticas baseadas nas pesquisas realizadas, a fim de dar ênfase na capacitação de profissionais e a adaptação dos ambientes escolares para facilitar a gestão de conflitos. Ao implementar esses métodos, como a CNV, a Jurisprudência Terapêutica, a mediação e a conciliação, as escolas têm o potencial de se transformar em espaços onde a resolução pacífica de conflitos é parte integrante do processo educativo.

Os conflitos escolares frequentemente envolvem emoções intensas, como raiva, frustração e medo. A negociação direta pode não ser eficaz em lidar com esses aspectos emocionais complexos, pois os indivíduos envolvidos podem não conseguir se comunicar de maneira clara e racional, essencial para uma negociação bem-sucedida. Estudantes envolvidos em conflitos necessitam, geralmente, de apoio emocional e psicológico que vai além do escopo da negociação tradicional, que se concentra principalmente na resolução prática de disputas.

Os objetivos educacionais das escolas vão além da simples resolução de conflitos, uma vez que inclui também a educação e o desenvolvimento social e emocional dos estudantes. Métodos como mediação e conciliação são mais eficazes na promoção de habilidades sociais e emocionais, como empatia, escuta ativa e cooperação. A negociação pode, inadvertidamente, focar mais em soluções práticas do que no desenvolvimento desses aspectos fundamentais. Além disso, práticas que envolvem mediação e conciliação tendem a abordar as causas subjacentes dos conflitos e a reparar relações, o que ajuda a prevenir futuros conflitos e a criar um ambiente escolar mais harmonioso.

Estudos comparativos indicam que a mediação e a conciliação são mais eficazes do que a negociação direta na resolução de conflitos escolares. Leituras mostram que a mediação reduz significativamente os incidentes de *bullying* e melhora as relações interpessoais, enquanto a negociação direta apresenta resultados menos robustos. Estas estratégias oferecem uma abordagem mais justa, colaborativa e eficaz para a resolução de conflitos no ambiente escolar, uma vez que promovem o crescimento pessoal dos estudantes e a criação de um ambiente escolar mais positivo e inclusivo.

As estratégias de resolução de conflitos escolares propostas neste trabalho foram elaboradas a partir do modelo desenvolvido na publicação "Defining Drug Courts: THE KEY COMPONENTS". Esse modelo oferece uma base sólida para a construção de abordagens práticas e eficazes, orientadas para a gestão e resolução de conflitos no ambiente escolar. A partir das diretrizes e conceitos apresentados, foram selecionadas e adaptadas técnicas que visam não apenas solucionar os conflitos, mas também promover um ambiente escolar mais harmonioso e cooperativo.

A implementação de estratégias diversificadas para a resolução de conflitos escolares é essencial para a promoção de um ambiente educativo harmonioso e produtivo. Estas estratégias não apenas abordam e resolvem disputas de maneira eficaz e pacífica, mas também promovem o desenvolvimento social e emocional dos estudantes, preparando-os para interações mais saudáveis e construtivas ao longo de suas vidas. Portanto, a integração dessas abordagens diversificadas é essencial para transformar o ambiente escolar em um espaço mais seguro, respeitoso e colaborativo, na qual todos os membros da comunidade escolar possam prosperar.

Compreender as fontes de conflito escolar é essencial para abordá-los e resolvê-los de forma eficaz. Uma fonte comum de conflito nas escolas são as diferenças de valores e crenças entre alunos e professores. Por exemplo, mal-entendidos culturais ou perspectivas divergentes sobre a integridade acadêmica podem levar a tensões e disputas. Além disso, a falta de comunicação e a falta de estratégias de comunicação eficazes podem exacerbar os conflitos nos

ambientes escolares. Quando os indivíduos não se sentem ouvidos ou compreendidos, é provável que os conflitos surjam e aumentem. Além disso, a competição por recursos e oportunidades no ambiente escolar, tais como posições de liderança cobiçadas ou acesso a atividades extracurriculares, pode criar um terreno fértil para conflitos entre os alunos. Ao reconhecer essas fontes de conflito, as escolas podem tomar medidas proativas para as resolver antes que se agravem.

Concluímos, portanto, que a combinação de práticas preventivas e interventivas, aliadas à capacitação profissional e à adaptação dos ambientes escolares se destaca como um potencial caminho para a criação de espaços educacionais que não apenas trabalhem de forma eficaz com os conflitos, mas que também promova o desenvolvimento integral dos alunos. Espera-se que as estratégias discutidas ao longo desta dissertação possam servir de base para a implementação de políticas e práticas que contribuam para a construção de um ambiente escolar mais seguro, inclusivo e propício ao aprendizado.

REFERÊNCIAS

BERTOTTI, I. L.; BATTISTI, F. THERAPEUTIC JURISPRUDENCE: PRÁTICAS JURÍDICAS A PARTIR DA ÉTICA DO CUIDADO. **Vivências**, *[S. l.]*, v. 16, n. 30, p. 145–159, 2019. Disponível em: http://revistas.uri.br/index.php/vivencias/article/view/148. Acesso em: 26 set. 2023.

BURBRIDGE, Richard M.; BURBRIDGE, Anna. **Gestão de conflitos: desafio do mundo corporativo.** Editora Saraiva, 2012. E-book. ISBN 9788502179455. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502179455/. Acesso em: 26 set. 2023.

CASTRO, D. B. de & Martins, P. F. de M. **Correlações entre a Justiça Restaurativa e a Comunicação Não Violenta com a Educação**. Revista Esmat., 2015, p. 107-142.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação.** in: Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação. Fundação CESGRANRIO, 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ensaio/i/2007.v15n54/. Acesso em: 10 set. 2022.

COLOMBO, Silvana. **A Mediação como ferramenta de aplicação dos princípios da Therapeutic Jurisprudence**. In: FENSTERSEIFER. Daniel Pulcherio. Therapeutic Jurisprudence: lições e práticas que podem humanizar o direito. 1 ed. Curitiba: CRV, 2018. como alternativa. Universidade Aberta, Lisboa, 2006.

DMITRUCK, Hilda Beatriz. **Cadernos metodológicos:** diretrizes do trabalho científico. 7. Ed. Chapecó: Argos, 2009.

DMITRUCK, Hilda Beatriz. **Cadernos metodológicos:** diretrizes do trabalho científico. 8. Ed. Chapecó: Argos, 2012.

FENSTERSEIFER, D. P., & BATISTTI, F. Direito educativo, ética e Therapeutic Jurisprudence: interlocuções possíveis. **Revista de Ciências Humanas**, v. 20, n. 1, p. 36-49, 2019. Disponível em: http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadech/article/view/3286. Acesso em: 13 de mai. 2023

FENSTERSEIFER, D. P. **Therapeutic Jurisprudence e o Programa de Justiça Terapêutica: Em busca de uma redução do impacto da lei sobre o indivíduo**. Nova Iorque: Social Science Research Network, 2014. Disponível em: http://ssrn.com/abstract=2434516. Acesso em: 14 out. 2022.

FENSTERSEIFER. Daniel Pulcherio. **Therapeutic Jurisprudence: lições e práticas que podem humanizar o direito**. 1 ed. Curitiba: CRV, 2018.

FERRÃO, I. S.; SANTOS, S. S.; DIAS, A. C. G. Psicologia e práticas restaurativas na socioeducação: relato de experiência. **Psicologia:** Ciência e Profissão, v. 36, n. 2, p. 354-363, 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/j/pcp/a/RVrNR54cGgVWgPwpQcQ9ZdB/abstract/?lang=pt#. Acesso em: 20 nov. 2023

FIORELLI, José Osmir. **Mediação e soluções de conflito:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. Editora Saraiva, 2022. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553620568/. Acesso em: 22 jul. 2023.

GRAMS, Marcos (Coord.). **A formação do professor em face das violências**. Cadernos de Pesquisa, v. 39, n. 136, p. 201-224, jan./abr. 2009.

HOFFMANN, Fernando. **O QUE É CNV?**. Disponível em: https://tudosobreconflitos.com.br/o-que-e-cnv/ 21/05/2020. Acesso em: 30 abr. 2023.

HOFFMANN, Fernando. **Quem foi Marshall Rosenberg**. Disponível em: https://tudosobreconflitos.com.br/quem-foi-marshall-rosenberg-parte-2/ 21/05/2020 | CNV Acesso em: 28 abr.2023

CARVALHO, M. JERONIMO, L. DA SILVA, E. C. **Comunicação Não-Violenta: Diálogos e Reflexões**. São Paulo: Editora Instituto Pazes, 2020.

JUNIOR, Luiz Antonio S. **Arbitragem: Mediação, Conciliação e Negociação**. Grupo GEN, 2023. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648191/ . Acesso em: 10 de ago. 2023.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LEWICKI, Roy J. SAUNDERS, David M. BARRY, Bruce. **Fundamentos de negociação.** Tradução: Félix Nonnenmacher. 5 ed. Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580553864/. Acesso em: 22 out. 2023.

FIORELLI, José Osmir. MALHADAS, Julio Olivé. MORAES, Daniel Lopes de. **Psicologia na mediação:** inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais. São Paulo: LTr, 2004.

MARTINELLI, Dante P. **Negociação e Solução de Conflitos - Do Impasse ao Ganha-ganha Com o Melhor Estilo**. Grupo GEN, 2020. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597025989/. Acesso em: 10 set. 2023.

MARTINELLI, Dante P. GHISI, Flávia A. **Negociação** - 2ª edição. Editora Saraiva, 2012. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502160804/. Acesso em: 10 out. 2023.

MATOS, Francisco Gomes de. **Negociação e conflito** - 1ª Edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2014. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502220195/. Acesso em: 20 mar. 2023.

MIKLOS, Jorge. MIKLOS, Sophia. **Mediação de conflitos**. 1. Ed. São Paulo: Érica, 2021. Disponível em: https://ler.amazon.com.br/?asin=B08P3V2CM5&ref_=kwl_kr_iv_rec_1. Acesso em: 20 ago. de 2023.

SILVA, Liandra Nogueira Soares da, *et al.* **GUIA PRÁTICO PARA A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA.** Teresina - PI, 2020. Disponível em: https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2020/09/Ebook-Comunicac%CC%A7a%CC%83o-Na%CC%83o-Violenta_MPPI-1-1-1.pdf. Acesso em: 30 de abril 2023.

MORGADO, Catarina. OLVEIRA, Isabel. Mediação em contexto escolar: Transformar o conflito em oportunidade. Exedra: Revista Científica, n. 1, p. 43-56, 2009. Disponível em: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3398314. Acesso em: 11 jul. 2023.

OLIVEIRA, É.C. S. e MARTINS, S. T. F. Violência, Sociedade e Escola: da recusa do diálogo à falência da palavra. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 1, p. 90-98; jan/abr, 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/j/psoc/a/G49dvs8WPTfhvWHyVcnhp3p/abstract/?lang=pt#. Acesso em: 05 out. 2022

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; LARA, Caio Augusto Souza. Dez anos de práticas restaurativas no Brasil: a afirmação da justiça restaurativa como política pública de resolução de conflitos e acesso à Justiça. Revista Responsabilidades (TJMG), Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 305-324, set. 2012/fev. 2013. Disponível em: https://as1.trt3.jus.br/bd-trt3/bitstream/handle/11103/2631/adriana_sena_dez_anos_praticas_restaurativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 jun. 2023.

PACHECO, Florinda Maria Coelho. **A gestão de conflitos na escola a mediação como alternativa**. Universidade Aberta, Lisboa, 2006.

PENTEADO, J. R. W. **A Técnica da Comunicação Humana** . 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning: Cengage Learning Brasil, 2012. Disponível em:https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522112708/ Acesso em: 06 jun. 2023.

POSSATO, Beatris Cristina. RODRÍGUEZ-HIDALGO, Antonio J. ORTEGA-RUIZ, Rosario. ZAN, Dirce Djanira Pacheco e. O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicologia Escolar e Educacional**, v. 20, n. 2, p. 357-366, 2016. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/2175-3539/2015/0202992. Acesso em: 30 jun. 2023.

ROSENBERG, Marsahll B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução: Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marsahll B. **Vivendo a comunicação não violenta**. Tradução: Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

SALES, Lília Maria de Morais. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALES, Lília Maia de Morais; SOUSA, Mariana Almeida de. A mediação e os ADR's (Alternative Dispute Resolutions) – A experiência norte-americana. **Revista Novos Estudos Jurídicos** - Eletrônica, v. 19, n. 2, p. 377-399, mai-ago 2014.

SALES, Lília Maia de Morais. SOUSA, Mariana Almeida de. A MEDIAÇÃO E OS ADR'S (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS) – A EXPERIÊNCIA NORTE-AMERICANA. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí (SC), v. 19, n. 2, p. 377–399, 2014. Disponível em: https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/6012. Acesso em: 17 ago. 2023.

SANTOS, D. L.; PRESTES, A. C.; FREITAS, L. B. L. Estratégias de professoras de educação infantil para resolução de conflitos entre crianças. **Revista Quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, v. 18, n. 2, p. 247-254, maio/agosto de 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/j/pee/a/3zRr6SVmQhZMXSZPWjjGNkH/abstract/?lang=pt. Acesso em: 20 fev. 2024.

SILVA, Ana Maria Costa. Mediação e(m) educação: discurso e práticas. **Revista Intersaberes**, Curitiba, ano 6, n.12, p.249-265, jul/dez 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/304011362_Mediacao_em_educacao_discursos_e_praticas. Acesso em: 26 fev. 2024.

THE CENTER FOR NONVIOLENT COMMUNICATION. **WHAT IS NVC? 2022.** Disponível em: https://www.cnvc.org/learn/what-is-nvc#:~:text=Nonviolent%20Communication%20is%20a%20way,and%20the%20process%20of%20NVC. Acesso em: 16 maio 2023.

THE CONCEPT OF JURISPRUDENCE. Disponível em: https://aija.org.au/research/resources/the-concept-of-therapeutic-jurisprudence/. Acesso em: 29 maio 2023.

TIBURSKI, Raquel. **Uma negociação na escola**. Site Diário Escola, publicado em 05 out. 2021. Disponível em: https://diarioescola.com.br/a-negociacao-na-escola/ . Acesso em: 05 set. 2023.

VIDIGAL, S. M. P.; OLIVEIRA, A. T. de. Resolução de conflitos na escola: um desafio para o educador. **Nuances: estudos sobre Educação**, Presidente Prudente-SP, v. 24, n. 3, p. 215-234, set./dez. 2013. Disponível em: https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/download/2707/2370/7934. Acesso em: 08 nov. 2023.

WINNICOTT, Donald W. **Privação e Delinqüência**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.