

DISCUSSÕES SOBRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ESCOLAR



<https://doi.org/10.22533/at.ed.3461524101211>

Data de aceite: 06/01/2025

Ruth Raquel Soares de Farias

Antonia Edilene Soares Pereira

Maria Gessi-Leila Medeiros

RESUMO: Este trabalho busca ratificar a mediação escolar como ferramenta imprescindível dentro do ambiente estudantil, uma vez que essa trata dos conflitos a partir de técnicas baseadas no diálogo e na escuta ativa das partes envolvidas, trazendo para a comunidade, como um todo, um ambiente mais harmônico, justo e respeitoso. Com o intuito de verificar quais seriam as discussões referentes à mediação de conflitos no âmbito escolar nos últimos 10 anos, optou-se em desenvolver uma revisão integrativa. Para isso, a análise consta com a contribuição de 8 artigos e a partir destes buscou-se demonstrar a importância da mediação de conflitos como ferramenta utilizada dentro da sociedade escolástica, mas cujo impacto dá-se para além dos muros escolares. Assim, diante da literatura relacionada sobre mediação de conflitos, foi possível perceber a expansão de horizontes acerca da temática e dos seus resultados positivos

no apaziguamento de conflitos dentro e fora da escola. Isso porque o espaço escolar funciona como uma caixa de “ressonância social” e é considerada, portanto, uma amostra reflexiva dos problemas e dos comportamentos da sociedade.

PALAVRAS-CHAVE: cultura de paz; técnicas de mediação; apaziguamento de conflitos.

DISCUSSIONS ABOUT SCHOOL CONFLICT MEDIATION

ABSTRACT: This work aims to ratify school mediation as an essential tool within the educational environment, as it addresses conflicts through dialogue-based techniques and active listening to the parties involved. This approach fosters a more harmonious, fair, and respectful community environment overall. In order to examine the discussions on conflict mediation in the school context over the past 10 years, an integrative review was chosen as the methodology. The analysis included the contribution of 8 articles, aiming to demonstrate the importance of conflict mediation as a tool used within the school society, with impacts extending beyond school walls. Thus, through the literature on conflict mediation, it

was possible to perceive an expanded understanding of the theme and its positive outcomes in conflict resolution both within and outside the school. This is because the school environment functions as a «social resonance chamber,» that is reflective of societal issues and behaviors.

KEYWORDS: culture of peace; mediation techniques; conflict resolution.

INTRODUÇÃO

Segundo Leonard Marlow, “A mediação de conflitos é um processo imperfeito, que utiliza uma terceira pessoa imperfeita para ajudar duas pessoas imperfeitas a chegarem a um acordo imperfeito em um mundo imperfeito”. A partir desse princípio, o presente trabalho teve como propósito fazer uma revisão de literatura para verificar o que os estudos apresentam sobre a aplicação da mediação escolar e da sua contribuição para uma cultura de paz, nos últimos dez anos.

Dentro desse contexto, a escola é o espaço mais social na vida das crianças e dos jovens, haja vista o tempo, a permanência, a formação de vínculos e o fortalecimento de ideais cidadãos durante o ano letivo. Nessa ótica, a mediação, como processo de gestão de conflitos, ao longo da história, tem aumentado sua propagação mediante indivíduos e grupos que acreditam na resolução humanizada de conflitos. Esse ideal, ainda que de maneira vagarosa, tem demonstrado eficácia em diversas instâncias, seja política, seja social. Isso porque diante de práticas de diálogo e de escuta ativa, o mediador busca estabelecer um acordo entre as partes conflitantes, levando em conta os aspectos psicoemocionais e os direitos civis.

Sob esse viés, a mediação escolar torna-se fundamental para a construção de indivíduos hábeis no enfrentamento de conflitos na vida em sociedade, uma vez que, de acordo com Torremorell (2021, p.36), desenvolve-se como um ritual provocado pela necessidade de resolução de embates, devendo, desse modo, atender três principais perguntas: “O que aconteceu conosco?”; “Em que nos interessa?” e “Como solucionamos?”. Durante os questionamentos, é buscado pela figura mediadora compreender os motivos, os interesses, além de participar e sugerir possíveis soluções para o conflito.

A mediação escolar, torna-se imprescindível dentro da escola por tratar os conflitos pautados no diálogo e na escuta ativa das partes envolvidas, trazendo para a comunidade, como um todo, um ambiente mais harmônico, justo e respeitoso. Afinal, esse é o caminho mais democrático e justo para fortalecer os vínculos afetivos dentro da escola, da família e da comunidade. Para tanto, é necessária uma formação dentro do ambiente escolar que atenda todas as pessoas envolvidas: professores, outros funcionários da escola, alunos e família. Estes receberão esclarecimento sobre o tema relativo à mediação de conflitos escolar e terão a oportunidade, de forma democrática, de escolher, entre os membros, pessoas que possam desenvolver o papel de mediador, a fim de fortalecer e promover uma cultura de paz na escola.

METODOLOGIA

Com o intuito de verificar quais seriam as discussões referentes à mediação de conflitos no âmbito escolar nos últimos 10 anos, optou-se em desenvolver uma revisão integrativa, acreditando que este método de revisar possibilita uma representação atualizada da literatura pesquisada, com uma menor subjetividade na escolha dos trabalhos por parte dos autores. É um método de pesquisa que utiliza dados secundários de trabalhos de um determinado tema, estudos experimentais e não-experimentais, que além de aliar informações da literatura teórica e empírica, incorpora um vasto leque de intenções e aquisições de conhecimentos, que vão desde a definição conceitual ao entendimento integralizado de um determinado fenômeno. Devido esses dados serem sumarizados, é possibilitada a aquisição de conclusões gerais em razão da compilação de vários estudos (Ganong, 1987; Beyea; Nicoll, 1998; Broome, 2000; Galvão; Sawada; Trevizan, 2004; Brevideilli; Sertório, 2010).

Autores como Beyea e Nicoll (1998), Brevideilli e Sertório (2010), afirmam que para desenvolver uma revisão integrativa, necessita-se seguir alguns passos fundamentais, e estes foram seguidos para o desenvolvimento deste estudo:

1. formular a pergunta de pesquisa (Quais discussões foram desenvolvidas entre 2013-2023 sobre a mediação de conflitos na escola?);
2. idealizar plano de amostragem e as estratégias de coleta de dados.

A busca pelos artigos foi realizada em dezembro de 2023, utilizando-se como bases de dados as bibliotecas digitais “Brasil *Scientific Electronic Library Online* (SciELO)” e *Google Acadêmico*; Utilizou-se como critério de inclusão artigos que tinham o texto completo disponibilizado de maneira gratuita, que abordassem a temática atendendo os objetivos da pesquisa, corte temporal (2013-2023) e em qualquer idioma; Foram excluídos os trabalhos de conclusão de curso (TCCs), dissertações, teses, livros, além de cartas, resumos, editoriais, trabalhos divulgados em anais de congressos e dentre outros documentos similares; Na busca dos artigos, nas bases de dados, utilizou-se como frase completa: “mediação de conflitos escolar”;

3. extrair os dados relevantes dos estudos primários selecionados (objetivos, metodologia e conclusão);
4. analisar e interpretar os dados (análise e interpretação feita pelas autoras).

Após inserir todos os filtros, considerando os critérios de inclusão, selecionou-se os artigos primeiramente pelos títulos, em seguida fez-se a leitura dos resumos, e, por fim, a leitura completa do artigo para desenvolver a análise.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise consta de 8 artigos, 5 oriundos da *Scielo* e 3 do *Google Acadêmico*. O Quadro I, apresenta os dados relevantes de cada pesquisa, utilizados para análise e interpretação dos estudos.

Autor/Ano	Objetivo	Metodologia	Conclusão
Gomes e Martins (2016)	Analisar o programa Sistema de Proteção Escolar – SPE, implementado pela Secretaria de Estado da Educação de São Paulo (SEESP), desde 2011.	Análise documental	Foi possível perceber avanços no que tange às diretrizes para o encaminhamento de ações na possível resolução de conflitos no espaço escolar. Entretanto, problemas e dificuldades também foram apontados: - Dificuldades relacionadas à contratação de docente para desempenhar a função de Professor Mediador Escolar e Comunitário; - A existência de orientações oriundas de dois planos diferentes ; - O plano não considerar o cotidiano da escola como ponto de partida para o processo de formação continuada, bem como contemplar as questões que afetam o cotidiano da escola e seus atores.
Martins, Machado e Furlanetto (2016)	Analisar o programa de governo denominado Sistema de Proteção Escolar, implementado pela Secretaria de Estado da Educação desde 2010.	Pesquisa exploratória por meio de diversos procedimentos: entrevistas, questionários semiestruturados, observações de campo, grupo focal, dinâmicas de grupo, levantamento de medidas legais e documentos oficiais.	Os dados indicam uma tendência de ampliação dos níveis de conflito e violência no contexto escolar, com predominância de problemas provocados por alunos, na visão dos entrevistados. Esse cenário pode ser creditado à resistência de alunos às condutas dos profissionais e das práticas pedagógicas ali encetadas, se contrapondo à autoridade atribuída socialmente aos professores e ao prestígio da escolaridade.
Possato <i>et al.</i> (2016)	Discutir a mediação de conflitos, como forma para amenizar as violências escolares, que nasce nos meios jurídicos nos Estados Unidos, difunde-se pela Europa e posteriormente pela América do Sul, inclusive no Brasil.	Pesquisa bibliográfica	- Muitos programas foram encerrados e outros continuam com instituições privadas; - Na Colômbia, o gerenciamento dos conflitos escolares passou a ser uma competência exigida ao diretor. - Com relação às técnicas de mediação de conflitos, muito investimento para um processo em que deve ser utilizado o diálogo . - Necessidade de que se busquem estratégias, políticas públicas e profissionais específicos para que esse diálogo aconteça. - A maioria dos países os projetos nascem na área judicial, no Brasil o programa para se amenizar as violências nas escolas é um projeto em conjunto com a Secretaria de Segurança Pública .
Ramos, Almeida e Paiva (2019)	Compreender a implantação da mediação de conflitos em escolas públicas estaduais e municipais do Ceará	Pesquisa de campo, qualitativa com cunho exploratório descritivo.	O maior receio, que a mediação não atinja o seu maior objetivo que é a transformação, autonomia daqueles que estão em conflito e a questão tempo entra como algo que merece um grande cuidado, pois as subjetividades dos indivíduos necessitam de uma atenção maior.

Couto <i>et al.</i> (2021)	Estudar a convivência escolar, suas violências, conflitos e a mediação no espaço e tempo da escola, utilizando-se de ferramentas pedagógicas e metodológicas que visem exercitar a empatia, o diálogo e a resolução de conflitos, demonstrando de que maneira as Práticas Restaurativas, por meio da Mediação, podem auxiliar na melhoria do ensino aprendizagem no universo escolar.	Pesquisa com abordagem qualitativa, de natureza descritiva e interpretativa, utilizando como método dialético em uma abordagem etnográfica e estudo de caso.	As Práticas Restaurativas, por meio da Mediação de Conflitos , Círculos Restaurativos, Comunicação Não Violenta são ferramentas que promovem aos indivíduos uma ressignificação e reconstrução na maneira de ensino aprendizagem dentro e fora do espaço escolar .
Pereira e Guimaraes (2021)	Conhecer o lugar que os direitos humanos e a justiça restaurativa têm na história oral de professores que trabalham na rede estadual da cidade de Campinas-SP.	Pesquisa de campo desenvolvida com base em entrevistas aplicadas à professores gravadas e realizadas nas unidades escolares estaduais de Campinas-SP.	Necessidade de promover reflexões nos docentes para que estes transformem a sociedade a partir circunstâncias do cotidiano escolar
Anunciação <i>et al.</i> (2022)	Descrever o processo de construção de propostas de prevenção, enfrentamento e atenção à violência intrafamiliar e escolar contra crianças e adolescentes estudantes em um bairro periférico de um município do interior baiano.	Estudo com abordagem qualitativa, descritiva, exploratória; por meio da pesquisa-ação.	As intervenções iniciaram um movimento de mudança de práticas e de interlocução dos diversos serviços existentes no bairro, resultando em uma construção gradual de territórios de paz na escola e na comunidade .
Mota, Lando e Nascimento (2022)	Refletir sobre o potencial da mediação de conflito para combater a violência e garantir direitos para a população LGBTQIA+ no ambiente escolar.	Pesquisa bibliográfica	Acredita-se ser possível e eficaz replicar o modelo existente na Europa de mediação de conflitos escolar envolvendo crianças e jovens LGBTQIA+ para garantir a prevenção e promoção da não discriminação , bem como preparar o corpo docente para intervir de modo adequado nos conflitos atinentes a orientação sexual, identidade e expressão de gênero.

Quadro I -Artigos selecionados na análise.

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se perceber que o maior número de trabalhos data a partir de 2016, acredita-se que, talvez, esse fato ocorra em razão da implementação da Lei n. 13.140/2015, que considera a mediação de conflitos atividade técnica exercida por um agente terceiro, imparcial, sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia-as a identificar ou a desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (BRASIL, 2015).

Apesar da mediação já ser utilizada há tempos, tanto na teoria como na prática forense, necessitou da força normativa alcançada em 2015, porque o instituto possuía a sua aplicação limitada por questões culturais e legislativas embora aos poucos fossem quebrando resistência e se inserindo em meio jurídico (CABRAL, 2017, p.356).

Fala anterior a de Cabral é a de Sales (2004) na qual, em seu trabalho, apresenta algumas experiências exitosas com a utilização de mediação escolar:

(...) experiências demonstram que a mediação escolar se revela um tema instigante, cujos estudos teórico e prático merecem ser ampliados – inclusive porque no Brasil o seu conhecimento e aplicação ainda são tímidos -, como forma de divulgar novos conhecimentos e experiências que possam auxiliar no combate à violência e trabalhar positivamente os conflitos que existem nas escolas públicas e privadas do país (2004, p. 95).

Atendendo aos critérios de busca e seleção dos artigos, foram inseridos nesta pesquisa três trabalhos desenvolvidos em 2016, sendo dois bibliográficos/documental e um de campo: Gomes e Martins; Possato *et al.*; Martins, Machado e Furlanetto.

Analisando os trabalhos de Gomes, de Martins (2016) e de Possato *et al.* (2016), pode-se verificar dificuldades encontradas durante a implementação da mediação de conflitos nas escolas. Em essência, problemas relacionados à contratação dos docentes que iriam desempenhar a função de mediador; a necessidade de uma formação continuada que, de fato, contemple a realidade e o cotidiano dos participantes de cada escola (Gomes; Martins, 2016), diferente de programas que foram bem sucedidos, mas que, por razões diversas, foram encerrados ou continuaram em instituições privadas; a valorização de uma ação na qual o diálogo é a ferramenta, a técnica e a ‘estrutura’ necessária (Possato *et al.*, 2016), sendo mister, portanto, apenas buscar a viabilização do diálogo (Possato *et al.*, 2016).

Observando a origem de implementação dos projetos de mediação escolar nos mais diversos países, pode-se compreender o motivo de a mediação de conflitos escolar ser considerada, por muitos, ‘conflituosa’, haja vista que a maioria dos países teve seus projetos nascidos na esfera judicial. No Brasil, a mediação também teve berço na esfera jurídica, e, no contexto escolar, essa prática engatinha-se, sutilmente, uma vez que ainda há forte ocorrência de conflitos que ultrapassam o âmbito estudantil e findam-se no âmbito judicial. Assim, não tão ironicamente, na Secretaria de Segurança Pública, a “educação é caso de polícia” (Possato *et al.*, 2016, p.364).

Para Martins, Machado e Furlanetto (2016), foi verificado, durante uma pesquisa exploratória de campo, que há possibilidade da ampliação dos níveis de conflitos e de violência no contexto escolar, devido ao autoritarismo hierárquico e às práticas pedagógicas sem flexibilização, aceitação de sugestões e/ou autonomia pelos mais diversos autores envolvidos no processo ensino-aprendizagem. Todavia, a mediação para alcançar seu objetivo de transformar e oferecer autonomia para os envolvidos nos conflitos requer tempo, bem como as subjetividades dos indivíduos (Ramos; Almeida; Paiva, 2019).

Em uma época em que a sociedade está cada vez mais acelerada nos pensamentos, nas vontades e nas ações, esperar pela transformação do outro, ou até mesmo de si, e ainda, colocar-se no lugar do outro, não é algo cogitado. Nessa perspectiva, o diálogo, a empatia, a escuta ativa e a comunicação não violenta são ações que não se encontram presentes no ambiente escolar, o que torna o cenário infértil para o crescimento da credibilidade na mediação de conflitos escolares.

Desse modo, é preciso aprofundar-se na temática para compreender que muitos conflitos não se originaram hoje, mas que são há muito gerados e vão requerer tempo para serem sanados e ou amenizados. Contudo, não cabe à aceitação geral, mas ao respeito do coletivo e das liberdades individuais, zelando pelo pleno funcionamento da máquina social. Por este motivo, as Práticas Restaurativas, por meio da Mediação de Conflitos, Círculos Restaurativos, Comunicação Não Violenta são ferramentas que promovem aos indivíduos uma ressignificação e reconstrução no formato de ensino-aprendizagem dentro e fora do espaço escolar (Couto *et al.*, 2021).

Os conflitos escolares, de modo ínfimo, são originados e restritos apenas à comunidade escolar, esses, no entanto, reverberam além dos muros das escolas. Dentro dessa ótica, Pereira e Guimarães (2021), acreditam na necessidade de promover reflexões nos docentes para que estes transformem a sociedade a partir circunstâncias do cotidiano escolar. Os docentes precisam acreditar na mediação e em suas atitudes como mediadores, para que os alunos também acreditem na solução de conflitos e na construção de melhorias na comunidade em que vivem.

Anunciação *et al.* (2022), visualizaram, de maneira positiva, que as intervenções desenvolvidas com propostas de prevenção, enfrentamento e atenção à violência intrafamiliar e escolar contra crianças e adolescentes, estudantes em um bairro periférico de um município do interior baiano, iniciou um movimento de mudança de práticas e de interlocução dos diversos serviços existentes no bairro, como a implantação de espaço de mediação de conflitos na escola, resultando em uma construção gradual de territórios de paz na escola e, conseqüentemente, na comunidade.

Como mencionado anteriormente, muitos conflitos não são originados na comunidade escolar, alguns até são agravados no seu interior, mas, em geral, advêm de um contexto familiar ou social. Problemas como drogas, os mais diversos tipos de *bullying*, opressão sexual e de gênero, crianças e adolescentes com identidade de gênero e/ou sexual dissidentes (várias questões que envolvem LGBTQIA+) etc. são, comumente, motivos que ocasionam conflitos na escola, que promovem, por consequência, a evasão escolar e a violência generalizada.

Buscando refletir sobre o potencial da mediação de conflitos para combater a violência e garantir direitos para a população LGBTQIA+ no ambiente escolar, Mota, Lando e Nascimento (2022), desenvolveram um pesquisa bibliográfica e concluíram ser possível e eficaz replicar o modelo existente na Europa de mediação de conflitos escolar envolvendo crianças e jovens LGBTQIA+ para garantir a prevenção e promoção da não discriminação, bem como preparar o corpo docente para intervir de modo adequado nos conflitos relativos à orientação sexual, a identidade e a expressão de gênero.

No Brasil, o cotidiano conflituoso que amedronta e assola a nação denuncia um problema social grave e que se estabelece nos mais diversos ambientes. Todavia, os conflitos existentes, nem sempre, trazem satisfação para as partes conflitantes, especialmente, no âmbito escolar, onde os seres participantes passam por um processo de amadurecimento socioemocional e podem ser considerados mais vulneráveis no enfrentamento de problemas psicossociais. Simultaneamente, os estudantes desenvolvem e repetem práticas de ensino, o que impacta, diretamente, a comunidade na qual estão inseridos. Por isso, uma sociedade intolerante produz indivíduos intolerantes.

Diante do cenário coletivo, a sociedade, como órgão unitário, é responsável pela cultura de violência, quando incorpora e repassa comportamentos nocivos de seus antepassados, fator que contribui direta e indiretamente na geração de conflitos, essa ação prejudicial é agravada, de modo mais severo, quando o diálogo é desvalorizado e desconsiderado como ferramenta de apaziguamento grupal. Nessa perspectiva, a violência se fez e se faz presente durante toda a construção da sociedade civil. Contudo, é na escola que os mais simples conflitos são atenuados. É também neste espaço que o Estado organiza suas políticas públicas, desde a escolha da grade curricular até a modelagem de seus educandos, com o fito de atingir objetivos estatais específicos. Porém, durante o percurso dos alunos, aspectos psicológicos e sociais são negligenciados, o que impede os estudantes de expressar seus pensamentos e seus sentimentos, o que provoca, consequentemente, conflitos internos, que futuramente podem ser externados de maneira negativa no corpo social. Assim, a mediação desempenha um papel crucial para diminuir situações de embate, seja na escola, seja após ela.

Ainda sobre a análise escolar, a autora Torremorell (2021), traz uma abordagem sobre a forma tradicional com a qual a escola tem tratado os conflitos estudantis, visto que, o tratamento atribuído aos entes conflitantes não é equiparado, afinal, dentro desse espaço diverso, as singularidades e divergências são ignoradas. Isso deve-se, em suma, ao fato de a escola estar presa ao tempo e aos valores de outra época. Dessa forma, o método utilizado na condução de conflitos escolares configura-se ultrapassado e não atende as necessidades da sociedade contemporânea, que está em constante transformação e, nessa contramão, a escola aumenta o número de conflitos e, por conseguinte, a violência acentua-se.

Hodiernamente, os relatos de violência têm configurado uma realidade nas escolas e se tornado motivo de discussão nacional, cuja proclamação midiática despreocupa-se em salientar os aspectos construtivos do conflito e as falhas referentes à identificação e a resolução do impasse, ao passo que veicula apenas as tragédias factuais, sem atribuir profundidade ao fato. Consoante isso, um dos grandes pensadores do século XX sobre a paz, o norueguês Johan Galtung, classificou a violência em três tipos: a primeira, direta; a segunda, cultural; a terceira, estrutural. A primeira relaciona-se à enunciação do fato, como as realizadas pelo jornal, na qual as vítimas são identificadas pela violência que sofreram, ao passo que a segunda e a terceira são invisibilizadas. Nessa conjuntura, os acometidos mártires possuem suas singularidades e vidas reduzidas à estatística.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho busca demonstrar a importância da mediação de conflitos como ferramenta utilizada dentro da sociedade escolar, mas cujo impacto dá-se para além dos muros escolares. A partir da literatura relacionada à mediação de conflitos dos últimos 10 anos, é possível perceber a expansão de horizontes acerca da temática e de seus resultados positivos no apaziguamento de conflitos. Isso porque o espaço escolar funciona com uma caixa de “ressonância social”. Dentro dela, todos os tipos de conflitos são externados e reprimidos simultaneamente, esse fato deve-se à incorporação de ideais nocivos pelo público infantojuvenil advindos da sociedade e da família. Consequentemente, ao expressar ideologias prejudiciais e preconceituosas, como racismo, etnocentrismo, machismo e homofobia, há o surgimento de conflitos, o que desvela a violência cultural e estrutural.

Dentro dessa perspectiva, a sociedade escolar apresenta-se como um encontro de sistemas, e, dessa forma, engloba a esfera social e política. Em decorrência dessa característica, a mediação torna-se cada vez mais ampla e crucial para o alinhamento de diferentes eixos em busca de um convívio harmônico saudável, uma vez que não se restringe apenas ao conflito propriamente dito, mas também ao sentimento das partes, aos embates internos de cada um dos entes conflitantes e os motivos socioemocionais encobertos pelo ruído na comunicação. Por isso, o diálogo desenvolvido pelas técnicas de mediação escolar é de suma importância, com a comunicação ajustada e valorada há promoção de uma cultura de paz e de respeito.

É preciso salientar também que ainda existem percalços pelos quais a mediação passa e que dificultam sua plena execução. Esses obstáculos podem ser demonstrados a partir de perspectivas diversificadas, como a desabitação da sociedade com práticas de diálogo e escuta ativa, a ínfima implementação de profissionais de mediação no ambiente escolar e a desvalorização da mediação e do profissional mediador. Ainda que com o um desmotivante cenário, acredita-se que somente com a mediação será possível construir uma sociedade justa.

Assim, o pensamento de Leonard Marlow - “A mediação de conflitos é um processo imperfeito, que utiliza uma terceira pessoa imperfeita para ajudar duas pessoas imperfeitas a chegarem a um acordo imperfeito em um mundo imperfeito” - demonstra que a mediação deve ser ajustada à sociedade e que sem ela tampouco haverá mudança positiva no comportamento social.

REFERÊNCIAS

ANUNCIAÇÃO, L. L. *et al.* **Violência contra crianças e adolescentes:** intervenções multiprofissionais da Atenção Primária à Saúde na escola. *Saúde Debate*, Rio de Janeiro, v. 46, n. especial 3, p. 201-212, nov., 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/6xRssPQdZq3K9yhzgDM3nGs/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

BEYEA, S. C.; NICOLL, L. H. **Writing an integrative review.** *AORN J.*, [S.L.] v. 67, n. 4, p. 877-80. Apr., 1998. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9616108/>Acesso em: 22 maio 2023.

BRASIL. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 10 dez. 2023.

BREVIDELLI, M. M.; SERTÓRIO, S. C. M. **TCC Trabalho de Conclusão de Curso**. Guia prático para docentes e alunos da área de saúde. 4 ed. São Paulo: Iátria, 2070.

BROOME, M. E. Integrative literature reviews for the development of concepts. In: RODGERS, B. L.; KNAFL, K. A. (org.) **Concept development in nursing: foundations, techniques and applications**. Philadelphia: W.B. Saunders Company. 2000. p.231-50.

CABRAL, T. N. X. A evolução da mediação e conciliação no Brasil. Revista **FONAMEC**, Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354 -369, maio 2017. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volume1/revistafonamec_numero1volume1_354.pdf. Acesso em: 03 maio 2023.

COUTO, L. M. *et al.* Um novo olhar para a resolução de conflitos educacionais – Processos construtivos por meio da mediação escolar. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 10, p. e53101018618, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/18618>. Acesso em: 10 dez. 2023.

GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O.; TREVIZAN, M. A. Revisão sistemática: recurso que proporciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. **Rev Latino-Am Enfermagem**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 549-56, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/kCfBfmKSzpYt6QqWPWxdQfJ/abstract/?la ng=pt>. Acesso em: 77 maio 2023.

GANONG, L. H. Integrative reviews of nursing research. **Res Nurs Health.**, [S. L.]. v. 10, n. 1, p. 1-11, 1987. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3644366/> Acesso em: 70 maio 2023.

GOMES, R. A.; MARTINS, A. M. Conflitos e indisciplina no contexto escolar: a normatização do Sistema de Proteção Escolar em São Paulo. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.24, n. 90, p. 161-178, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/54Pfdj4hnhbxsyZz6PSMfnM/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 dez. 2023.

MARTINS, A. M.; MACHADO, C. FURLANETTO, E. C. Mediação de conflitos em escolas: entre normas e percepções docentes. **Cadernos de Pesquisa**, v.46 n.161 p.566-592 jul./set. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/WjKyvTvVf6tPHxjVQdMM8zs/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 dez. 2023.

MOTA, M. J.; LANDO, G.A.; NASCIMENTO, E. F. Mediação escolar como tecnologia social para combater a violência e garantir direitos à população LGBTQIA+. **Revista Inclusões**, v. 9, n. 4, p. 421-443, nov. 2022. Disponível em: <https://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/3422>. Acesso em: 10 dez. 2023.

POSSATO, B. C. **O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 357-366, maio/ago. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pee/a/wJqSDSGHmTwysPjpBprczLm/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 dez. 2023.

PEREIRA, A. C. R.; GUIMARÃES, Á. M. Direitos humanos e justiça restaurativa nas escolas: O que pensam os professores? **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v.37, p. e234221, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/VFH93pZKjJWQVhqcF8tHWsN/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

RAMOS, K. R. R.; ALMEIDA, R. O.; PAIVA, I. A. Mediação de conflitos na escola. **O Público e o Privado**, Fortaleza, v. 15, n. 29, p. 131–154, jan/jun 2019. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/opublicoeoprivado/article/view/2209>. Acesso em: 10 dez. 2023.