

CONTRIBUIÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO DA MEDIÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

Manuela Barreto Figueredo de Camargo

Resumo: O presente trabalho de conclusão de curso consiste em uma análise reflexiva, que tem por objetivo pontuar as contribuições do assistente social na mediações de conflitos no ambiente escolar, ocasionadas por violência e suas percepções. A violência torna-se hoje uma das principais preocupações da sociedade, pode afetar diretamente a vida, saúde e integridade física ou liberdade individual do indivíduo a partir da ação de alguém. Aqui especificamente à escola, será o espaço em que o mediador e, nessa perspectiva o profissional de Serviço Social poderá mediar e construir uma ponte que permita interligar a família, comunidade e a escola com intenção de suprir conflitos buscando principalmente estabelecer uma relação harmoniosa e respeitosa entre todos. Neste contexto, o artigo buscar responder ao questionamento da violência considerando o assistente social como o mediador dos conflitos gerados por ela.

Termos - chave: Violência na escola. Mediação de conflitos. Mediação e Serviço Social.

1-INTRODUÇÃO

A escolha deste tema vem principalmente em razão do trabalho da autora enquanto assistente social, por lidar diariamente com esse tipo de questão: violência contra criança ou adolescente, praticada por pais, responsáveis, ou no ambiente escolar.

As pontuações a serem descritas, constituem a tentativa de demonstrar, através de uma análise reflexiva, as contribuições do serviço social no ambiente escolar, pois que, se formos parar para pensar, nas principais causas da violência no ambiente escolar, poderemos nos deparar com diversos fatores que desencadeiam as condições sociais, a falta de educação, os problemas familiares, a aparência física, a influência da mídia (os filmes, os programas de televisão e jogos que induzem a criança ou adolescente a praticarem as violências), dentre outros.

Ao pesquisar as interfases das violências, Michaud (1989, p.19) escreve que:

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Há violência quando, numa situação de interação, um ou vários atores agem de maneira direta ou indireta, maciça ou esparsa, causando danos a uma ou várias pessoas em graus variáveis, seja em sua integridade física, seja em sua integridade moral, em suas posses, ou em suas participações simbólicas.

Observa-se um aumento da violência em diversos setores da sociedade, podendo ser visualizados na mídia e que estão se tornando cada vez mais banais aos nossos olhos.

Com as incidências frequentes de violência no contexto escolar, sabendo ser ela um espaço de transmissão e socialização de conhecimentos, valores e expressão, o presente artigo propõe-se a analisar as contribuições pertinentes a prática do profissional em serviço social, para mediar os conflitos e demandas específicas no ambiente escolar. Pois que, precisamos pensar em minimizar e enfrentar as violências contra crianças e adolescentes na escola.

Acredita-se que o técnico em serviço social poderá contribuir na forma de mediar os conflitos entre alunos e corpo docente, alunos e alunos e até mesmo corpo docente e corpo docente, escola e família. Percebe-se que os profissionais da educação neste processo ficam com as relações fragilizadas, onde por vezes, estando sobrecarregados em terem que dar conta dos conteúdos e mediar os conflitos, e, sem um plano interventivo, as possibilidades de superar, reconstruir ou conservar a ordem acabam ficando limitadas.

E, tendo ciência acerca da responsabilidade de proteção e defesa dos direitos da criança e do adolescente, conforme estabelecido na Constituição Federal de 1988 e reafirmado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente- Lei nº 8.069/1990, onde referenciam os responsáveis pela efetivação desses direitos, sendo eles: Estado, família, escola e sociedade. Podemos considerar que a inserção do técnico- Assistente Social, com sua formação poderá contribuir, para atender as inúmeras e complexas demandas que convergem para a escola, influenciando no processo educativo e na formação de cidadãos e cidadãs.

Outro aspecto que justifica a importância do tema é o que se revela na relação professor - aluno - família. De acordo com Barreto, (1996).

Pode-se destacar que a relação entre professor e aluno nem sempre é boa, por falta de compreensão e respeito: "há professores que não se dão respeito na classe. Em geral, não há muito respeito, por falta de respeito à idéia do outro". Esta questão, levantada pelos alunos, demonstra que o conceito de autoridade está passando por profundas transformações, devido, principalmente, ao crescente processo de

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo
Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa
Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em
Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de
Santa Catarina.

democratização vivenciado na sociedade brasileira, onde a "idéia clássica de autoridade, originária da relação de pai para filho, de professor com o aluno, como modelo para explicação e o entendimento da autoridade política sofreu profundas alterações nas últimas décadas". Esta crise de autoridade, cujas bases estão na relação familiar, vem permeando o conjunto das relações nas diferentes instituições da sociedade, repercutindo de forma direta na escola, a ponto de alguns professores, por não saberem enfrentar este desafio, decidirem abandonar a profissão. Muitas vezes, ao tentar fugir dos padrões autoritários, a família não consegue estabelecer novos padrões e limites na educação dos filhos. Na fase da adolescência, a ausência de clareza, a desorientação, enfim, torna-se um complicador para os jovens. A total liberdade, que a família assegura aos seus filhos, acaba levando-os à perda de referências significativas, complicando seu desenvolvimento e amadurecimento psicológico. Esta problemática, de certa forma, se reproduz na escola.

Sendo assim, segundo o autor acima citado, quem não obteve regras básicas de convivência social com os pais, poderá pensar ou acreditar que tudo é permitido, se tornando, muitas vezes, aluno indisciplinado e mal educado, não respeitando regras e limites no ambiente escolar, manifestando formas de violência contra professor e colegas de classe.

É preciso, todavia, que a escola tenha melhor compreensão desses direitos, os quais estão citados na lei, para a efetivação de seu papel enquanto responsável pela defesa e garantia dos direitos de seus alunos.

Considerando-se, portanto, as competências e atribuições técnicas do assistente social, pretende-se apresentar as principais contribuições que podem ser dadas por esse profissional de serviço social para a mediação de conflitos no ambiente escolar.

Com vistas à efetivação do artigo, propõe-se como objetivo geral analisar as contribuições pertinentes à prática em serviço social na mediação de conflitos no ambiente escolar relacionada às situações de violência. E como objetivos específicos: evidenciar como se caracteriza a violência em suas diferentes formas de manifestação no âmbito escolar; contextualizar os principais direitos a serem assegurados à criança e ao adolescente no âmbito da formação escolar; refletir sobre o papel da escola no contexto da prevenção, mediação e resolução das demandas relativas à violência no âmbito escolar; destacar as competências mediadoras do assistente social nos contextos escolar, relacionadas às situações de violência.

Como abordagem metodológica, teremos uma pesquisa bibliográfica com análise reflexiva, relativa aos conceitos centrais que norteiam o estudo e, que indicam demandas e necessidades que podem ser mediadas pelas competências privativas dos assistentes sociais.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

2-FAMÍLIA E A ESCOLA: MUDANÇAS E RESPONSABILIDADES

A família, presente em todas as sociedades, é um dos primeiros ambientes de socialização do indivíduo, atuando como mediadora principal dos padrões, modelos e influências culturais (AMAZONAS; DAMASCENO; TERTO; SILVA, 2003). É também considerada a primeira instituição social que, em conjunto com outras, busca assegurar a continuidade e o bem estar dos seus membros e da coletividade, incluindo a proteção e o bem estar da criança. A família é vista como um sistema social responsável pela transmissão de valores, crenças, ideias e significados que estão presentes nas sociedades. Ela tem, portanto, um impacto significativo e uma forte influência no comportamento dos indivíduos, especialmente nas crianças, que aprendem as diferentes formas de existir, de ver o mundo e construir as suas relações sociais.

As transformações tecnológicas, sociais e econômicas favorecem as mudanças na estrutura, organização e padrões familiares e, também, nas expectativas e papéis de seus membros.

Segundo os autores pesquisados, nos últimos vinte anos, várias mudanças ocorridas na sociedade relacionadas ao processo de globalização da economia capitalista vêm interferindo na dinâmica e estrutura familiar e possibilitando mudanças em seu padrão tradicional de organização. No passado era possível definir a família como pais, filhos e outros parentes vivendo no mesmo ambiente e hoje em dia isto mudou.

A aparente desorganização da família é um dos aspectos da reestruturação que ela vem sofrendo, os papéis sociais atribuídos entre o homem e a mulher tendem a se modificar não só no lar, mas também no trabalho, na rua, no lazer e em outras esferas da atividade humana.

Considerando que a família, independentemente do arranjo familiar ou da forma como vêm se estruturando, é o lugar indispensável para a garantia da sobrevivência e da proteção integral dos filhos e demais membros e, que, inúmeras dificuldades podem ser encontradas na educação familiar devido os reflexos que a sociedade emana como destaca

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Cury (2003, p. 28) “hoje, bons pais estão produzindo filhos ansiosos, alienados, autoritários, indisciplinados e angustiados”.

Nesta perspectiva, sabemos que a família desempenha um papel decisivo na educação formal e informal dos filhos, e nesta perspectiva Chalita (2001, p.120) destaca que “a responsabilidade de educar não é apenas da escola, é de toda a sociedade, a começar pela família”. Assim, é possível constatar que a participação entre escola e família, são fatores predominantes de desenvolvimento educacional e comportamental da criança.

Assim, a preparação para a vida, a formação da pessoa, a construção do ser são responsabilidades da família e, é papel da família contribuir para uma boa formação de caráter dos seus filhos, repassando os valores éticos e morais, sem eximir da sua responsabilidade o papel de educadora, sendo necessário também que sejam transmitidos os valores de pai para filho através do próprio exemplo, este é fator primordial na aprendizagem da criança como destaca os estudos de Feijó (2008, p.108) ao concluir que:

Quando preservamos valores morais e sociais, quando demonstramos interesse ao próximo, quando somos justos, honestos, equilibrados, assertivos em nossas atitudes, por modelação tenderemos a formar filhos também justos, honestos, equilibrados e interessados em valores sociais.

A criança, desta forma, sempre estará atenta à mensagem enviada através do exemplo de comportamento de seus pais. Além disso, a família também é a responsável pela transmissão de valores culturais de uma geração para outra, que permite compartilhar de regras, valores, sonhos, perspectivas e padrões de relacionamentos.

Contudo, diante dos problemas e desafios enfrentados pela família, e sem uma rede de apoio social que promova a superação do estresse, a resolução de conflitos e o restabelecimento de uma dinâmica familiar saudável, as famílias podem desenvolver padrões de relacionamento disfuncionais, tais como: maus tratos à criança, violência intrafamiliar, abuso de substâncias, conflitos. Nesses casos, as instituições públicas ou privadas, incluindo a escola, têm um papel importante oferecendo apoio, direta ou indiretamente, por meio de programas de educação familiar (DESSEN; PEREIRA-SILVA, 2004). É importante ressaltar que a família e a escola são ambientes de desenvolvimento e aprendizagem humana que podem funcionar como propulsores ou inibidores dele.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Deve-se, então, caracterizar as dimensões distintas de envolvimento, seja na família ou na escola, e descrever como e quando essa rede de relações e apoio à pessoa em desenvolvimento pode ser utilizada.

3-UNIDADE ESCOLAR: ESPAÇO DE PROTEÇÃO

A escola constitui um contexto diversificado de desenvolvimento e aprendizagem, além de envolver uma gama de pessoas, com características diferenciadas, que inclui um número significativo de interações contínuas e complexas, em função dos estágios de desenvolvimento do aluno. É um espaço que reúne regras e valores e, é nesse espaço físico, psicológico, social e cultural que os indivíduos processam o seu desenvolvimento global, onde constroem laços afetivos e se preparam para a inserção na sociedade, que vai muito além de aprendizados educacionais.

Para Oliveira (2000), a escola é uma instituição social com objetivos e metas determinadas, com o intuito de promover a aprendizagem: memória seletiva, criatividade, associação de ideias, organização e sequência de conhecimentos, dentre outras.

As Unidades Escolares no geral tem, também atualmente, a responsabilidade ética e moral de proteger seus alunos contra todo o tipo de violências. Sabemos que infelizmente nem toda unidade escolar está preparada para tal situação, por diversos motivos. Não possuem profissionais preparados para auxiliarem os alunos em situações de violência, ou ainda por falta de percepção, não conseguem identificar que as violências estão ocorrendo em seu ambiente escolar.

De acordo com os autores pesquisados, uma das tarefas mais importantes, embora difícil de ser implementada, pela escola, é preparar tanto alunos, como professores e pais para viverem e superarem as dificuldades em um mundo de mudanças rápidas e de conflitos interpessoais, contribuindo para o processo de desenvolvimento do indivíduo.

Neste sentido, o Estatuto da Criança e Adolescente (ECA), no artigo 245 do Capítulo II- ao se referir as Infrações Administrativas, destaca:

Deixar o médico, professor ou responsável por estabelecimento e atenção à saúde e de ensino fundamental, pré-escola ou creche, de comunicar à autoridade competente

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

os casos de que tenha conhecimento, envolvendo suspeita ou confirmação de maus tratos contra criança ou adolescente: Pena - multa e 03 (três) a 20 (vinte) salários de referência, aplicando-se o dobro em caso de reincidência (ECA,2012, p.109).

O ECA, com suas leis, instiga todos os profissionais envolvidos a se comprometerem com a questão da violência contra crianças e adolescentes. Desta forma, existem ações que podem ser desenvolvidas no âmbito escolar, no sentido de garantir ou ressarcir o direito violado dos alunos, como, contribuir para um ambiente mais favorável, na efetiva socialização e produção de conhecimentos, pois até pouco tempo, pensávamos em Escola como um local seguro e tranquilo. Infelizmente, hoje, nossa realidade está bem diferente nos deparamos com as violências, agressão e até mesmo o vandalismo que em alguns lugares vem constantemente se agravando, o que vem gerando uma grande preocupação da população.

Inojosa (2001) visando reverter essa realidade ressalta que :

As questões dos direitos das crianças e dos adolescentes, com destaque para o fenômeno da violência, a prática institucional setORIZADA, centralizada, verticalizada e independente vem sendo repensada em vários municípios do país, dando lugar ao trabalho integrado e articulado. A complexidade das questões dos direitos de crianças e adolescentes exige uma abordagem conjunta, entre instituições e áreas profissionais, e a buscada articulação entre os diversos atores sociais, resolução de problemas isolados. Contudo, problemas sociais complexos exigem um padrão organizacional pautado na intersectorialidade, no compartilhamento e na cooperação.

O escrito de Inojosa (2001) vem ao encontro do que é defendido pelo ECA. O mesmo Estatuto menciona no Capítulo II, artigo 17, onde fala do Direito à Liberdade, ao respeito e a dignidade: “direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, ideias e crenças, dos espaços e objetos pessoais” (ECA, 2012, p.11).

É sem dúvida, que o conhecimento específico de cada profissional, com diferentes percepções acerca do problema, seja da violência intrafamiliar ou escolar, efetivará a comunicação entre os envolvidos, a fim, de garantir um desenvolvimento saudável a criança e ou adolescente. Pois, a criança e o adolescente, comumente, são as principais vítimas quando na escola que estudam sofrem violências e não possuem a devida assistência, pois a escola

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

precisa fazer encaminhamentos em relação aos aspectos de violências que seu aluno está ou vem sofrendo, assim que detectados, para que ele possa ser atendido e receba o devido acompanhamento para reconstituir seu direito violado.

Sabemos que na tentativa equivocada de educar, muitos pais acabam utilizando métodos prejudiciais para o desenvolvimento de seus filhos – como a violência. Portanto, é necessário que a escola quando deparada com situações destas, possa combatê-las, e mostrar aos pais que muitas vezes não tiveram outras oportunidades, para que estes possam entender e compreender outras opções a serem utilizadas como aliadas na educação de seus filhos evitando, muitas vezes, repetir os mesmos padrões que viveram quando crianças.

Pois, sabemos que as crianças e adolescentes interagem entre si, são diferentes uns dos outros, seja, pela cor, características do corpo, classe econômica etc. Precisamos compreender e refletir sobre as formas de concepções, percepções, intervenções contribuindo para uma melhor identificação das situações de violências, e com isso buscar alternativas mais eficazes e igualitárias, sem nos esquecer claro de assumir um papel importante no que diz respeito à gestão do cuidado, preocupando-se com o outro, respeitando as especificidades, sentimentos de cada indivíduo, principalmente no tocante a questão da violência. Cada criança ou adolescente vivencia a violência em sua realidade de forma distinta, é fundamental e, devemos observar as particularidades envolvidas no contexto que esta inserida.

4-VIOLÊNCIAS

Tratar do tema violência acaba sendo algo bastante complexo, pois essa questão envolve muitos conceitos que acabam variando conforme a realidade de cada um, assim como pela sua amplitude, envolve desde pequenos insultos até agressões mais graves.

De acordo com o conceito apresentado pela professora Ana Maria Borges de Sousa (2002).

Violência é todo e qualquer processo que produz a desorganização emocional do sujeito, a partir de situações em que este é submetido ao domínio e controle de um outro; a violência se caracteriza por relações de domínio em que alguém é tratado como objeto (...) na radicalidade biocêntrica, concebo violência como toda e qualquer circunstância que ameace a organização dos sistemas vivos.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

O entendimento que se faz da violência varia de sociedade para sociedade e até mesmo de grupos que fazem parte de uma mesma sociedade. No momento atual, os autores pesquisados apontam para um sentimento de individualidade que tende a se sobrepor ao coletivo, contribuindo como pano de fundo para a violência que se expande junto aos diversos setores da vida humana. E é nesse momento que favorece o aparecimento de diferentes formas de violência.

Vivemos em um mundo em que as pessoas, ao perceberem seus direitos sendo constantemente violados e as desigualdades cada dia mais acentuadas, acabam por demonstrar, através de práticas de violência, seu descontentamento e insatisfação.

É preciso desta forma, centralizar o foco das diferentes formas de violência e a necessidade de apontar o que significa—cada uma delas. Ouvimos o tempo todo sobre acontecimentos onde impera a violência. Mas, o que são violências? Há tipos de violências? Qual é a conexão entre uma violência e outra? É possível separar violências?

Podemos classificar a violência em alguns tipos:

- Violência Física: “A violência física é o uso da força com o objetivo de ferir, deixando ou não marcas evidentes. São comuns, murros, estalos e agressões com diversos objetos e queimaduras”. Texto elaborado por Marta Cabrita (http://www.abrapia.org.br/homepage/tipos_de_violencia/tipos_de_violencia.htm)
- Violência Psicológica: “A violência psicológica ou agressão emocional, tão ou mais prejudicial que a física, é caracterizada pela rejeição, depreciação, discriminação, humilhação, desrespeito e punições exageradas”. Texto elaborado por Marta Cabrita (http://www.abrapia.org.br/homepage/tipos_de_violencia/tipos_de_violencia.htm)
- -Violência sexual: “Violência na qual o agressor abusa do poder que tem sobre a vítima para obter gratificação sexual, sem o seu consentimento, sendo induzida ou obrigada a práticas sexuais com ou sem violência física”. Texto elaborado por Marta Cabrita (http://www.abrapia.org.br/homepage/tipos_de_violencia/tipos_de_violencia.htm)
- Negligência: “A negligência é o ato de omissão do responsável pela criança/adolescente/idoso ou outra (pessoa dependente de outrem) em proporcionar as necessidades básicas, necessárias para a sua sobrevivência, para o seu

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

desenvolvimento”. Texto elaborado por Marta Cabrita
 (http://www.abrapia.org.br/homepage/tipos_de_violencia/tipos_de_violencia.htm)

Além das violências explícitas como já mencionado anteriormente, existe outro tipo de violência que merece a atenção dos profissionais da educação, que é a violência psicológica simbólica e velada, sendo capaz de originar enorme prejuízo emocional, psicológico e social no indivíduo vitimizado, e, por vezes difícil detectá-la, sendo capaz também de comprometer o processo de aprendizagem.

Charlot amplia o conceito de violência escolar, classificando-a em três níveis: a) violência: golpes, ferimentos, violência sexual, roubos, crimes, vandalismos; b) incivildades: humilhações, palavras grosseiras, faltas de respeito; c) violência simbólica ou institucional: compreendida como a falta de sentido de permanecer na escola por tantos anos; o ensino como um desprazer, que obriga o jovem a aprender matérias e conteúdos alheios aos seus interesses; as imposições de uma sociedade que não sabe acolher os seus jovens no mercado de trabalho; a violência das relações de poder entre professores e alunos. Também o é a negação da identidade e satisfação profissional dos professores, a sua obrigação de suportar o absentismo e a indiferença dos alunos (1997 apud ABRAMOVAY e RUA, 2002, p. 69).

Charlot (apud ABRAMOVAY; RUA, 2002) ainda destaca a importância da distinção entre a violência na escola, a violência à escola e a violência da escola. Por violência na escola o autor define aquela que se produz dentro do espaço escolar, por sujeitos da instituição ou por agentes de fora que vêm para “acertar as contas”. Por violência à escola, Charlot aponta aquelas praticadas à natureza e às atividades da instituição, como a depredação, incêndios, bater ou insultar professores, etc. Já a violência da escola é institucional, simbólica, e aponta a maneira com que esta trata os estudantes por meio da imposição de regras, como a composição de suas classes, atribuição de suas notas, palavras de insulto e desestímulo.

Para este autor, a escola encontra-se bastante impotente frente à violência na escola, contudo, dispõe de mecanismos de ação face à violência à escola e da escola. Destaca também Charlot, no referido artigo, a importância da distinção feita pelos pesquisadores franceses nos últimos anos, que é de grande utilidade teórica e prática: Eles distinguem a violência, a transgressão e a incivildade. O termo violência defende eles, deve ser reservado ao que ataca a lei com uso da força ou ameaça usá-la:

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
 Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
 Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

lesões, extorsão [...] A transgressão é o comportamento contrário ao regulamento interno do estabelecimento [...] não realização de trabalhos escolares, faltas de respeito etc. A incivildade não contradiz, nem a lei, nem o regimento interno do estabelecimento, mas as regras de boa convivência: desordens, empurrões, grosserias, palavras ofensivas ao direito de cada um ver respeitada sua pessoa (CHARLOT, 2002, p. 437).

Todavia, segundo o autor acima citado, não vem sendo dada à violência a atenção merecida, até mesmo por falta de informação e por encarar essas atitudes, muitas vezes, como simples brincadeiras.

Os alunos vitimados podem sofrer muitos anos, no ambiente escolar, sem que o professor perceba o que está acontecendo. Portanto, é de suma importância que os profissionais da unidade escolar envolvidos tenham consciência de que esse tipo de violência “oculta” existe e que devem ser tomadas medidas urgentes, para evitar e tratar suas consequências.

Sendo assim, é importante que a unidade escolar se conscientize e exerça seu papel, na defesa e na garantia dos direitos da criança e do adolescente. Considerando o artigo 18º- do Estatuto da Criança e do Adolescente: “É dever de todos zelar pela dignidade de crianças e adolescentes, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor”. (ECA, 2012, p, 11).

Assim, desta forma a criança e o adolescente acabam perdendo o estímulo e o prazer de estar na escola. Em muitos casos a escola torna-se um ambiente insuportável, que remete ao aluno apenas às lembranças de sofrimentos e traumas.

A escola, muitas vezes, deixa de ser um ambiente seguro e prazeroso. Neste sentido, cabe-nos diante de cenas de violências no ambiente escolar, apontar a importância do profissional da assistência social como aliado da escola e dos profissionais que lá atuam. O assistente social poderá ser um mediador nas relações que se estabelecem no âmbito educacional/escola.

5-SERVIÇO SOCIAL, MEDIAÇÃO E ESCOLA

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Diante do atual quadro de violência que se imputa às crianças e adolescentes no ambiente escolar apontado acima, a figura do assistente social poderá contribuir para a efetivação da rede de serviços de atendimento a esta demanda em fase de crescimento.

Desse modo, neste momento se fará uma abordagem sobre as competências do assistente social no ambiente escolar, a fim de evidenciar as contribuições técnicas deste para mediar os conflitos.

Considerando os desafios dos tempos atuais no ambiente escolar, o Serviço Social pode ter um olhar para o movimento das classes sociais e do Estado em suas relações com a sociedade, podendo captar as novas mediações e requalificar o fazer profissional, identificando suas particularidades e descobrindo alternativas de ação.

A atuação do assistente social na política educacional precisa compreender a dinâmica e a complexidade deste campo de atuação, identificando os diferentes níveis e modalidades de educação e ensino. E, desta forma, compreender a educação como uma política social que tem o compromisso de garantir direitos sociais, reformular e/ou ampliar o conceito de educação e do papel que a escola representa na sociedade.

A escola, ao constituir-se como um espaço de contradições, pode ser vista como: Um locus rico de possibilidades de ações interventivas, na direção do fortalecimento da democracia e da conquista da cidadania. Este contexto confere ao serviço social um papel relevante, pois lhe apresenta demandas com as quais trabalha no seu cotidiano. (MARTINS, 2001, p. 01).

Considerando também que ocorre uma série de fenômenos que se manifestam de forma intensa e complexa no ambiente escolar, relativos às expressões sociais tais como: situações de risco, violência e negligência, utilização de drogas, vulnerabilidade social das famílias, gravidez na adolescência, evasão escolar, dificuldades de aprendizagem, conflitos na escola, isso por si só já se constitui uma justificativa para a inserção dos assistentes sociais nesta área. Mesmo assim, a educação ainda tem se constituído em um espaço de trabalho pouco expressivo no que concerne à permanência do assistente social.

Conforme Almeida (2003), “a inserção do assistente Social na escola deve expressar uma das estratégias de enfrentamento desta realidade, pois o quadro de violência se perpetua no âmbito escolar. Pois que, na medida em que represente uma lógica mais ampla de Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização. Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015. Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

organização de trabalho coletivo, na esfera da política educacional, com as exigências do contexto econômico político, imaginário, ideológico poderá permitir a construção de estratégias no tempo social, familiar e específico colocado pelos usuários na relação com a intervenção profissional/institucional”.

Sabe-se que a escola enfrenta problemas tais como o baixo rendimento dos educandos, desinteresse pelo aprendizado, a evasão escolar, atitudes e comportamentos agressivos, etc. Percebe-se ainda que, no contexto da escola, existem demandas sociais que podem ser mediatizadas pela intervenção do assistente social, e, além disso, a escola também é um espaço de expressão e reprodução das contradições sociais, econômicas, políticas e culturais, como a reprodução de preconceitos que estão expressas na área de abrangência do assistente social.

Para que exista o trânsito entre o aluno e a escola e entre a escola e a família, deve haver um agente facilitador que possua habilidades e competências para tal. Esse profissional, através de uma relação estabelecida poderá criar um ambiente de confiança mútua, para que essa intervenção surta o efeito desejado e culmine em êxito.

Segundo o Conselho Federal de Serviço Social - CFESS (2001) cabe ao assistente social, desenvolver atividades técnicas profissionais, além das competências e atribuições prescritas, onde no âmbito escolar poderá realizar pesquisa sócio- econômica e familiar visando à prevenção da evasão escolar, da violência entre outros que possam existir neste contexto. Enfim, seu papel, pode ser de um articulador e mediador das múltiplas questões que surgem neste contexto, tendo ele plenas condições de mediatizar a problemática que se evidencia no espaço sócio – ocupacional das escolas.

Sobretudo, a presença do assistente social no âmbito escolar possibilita, aos filhos de famílias mais carentes e, mesmo a estas, o acesso aos serviços sociais e assistenciais, através de programas, informações e encaminhamentos realizados a partir da própria instituição que frequentam cotidianamente.

Portanto, a questão da inserção do Serviço Social na área da educação formal é premente. Fernandes (2007) retrata que é competência do assistente social “viabilizar o acesso aos direitos sociais, garantindo o direito à educação como é previsto na Constituição Federal de 1988, no seu artigo 205” (p, 54).

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Contudo, as contribuições do Serviço Social, “[...] consiste em identificar os fatores sociais, culturais e econômicos que determinam os processos que mais afligem o campo educacional no atual contexto, tais como: evasão escolar, o baixo rendimento escolar, atitudes e comportamento agressivos de risco, etc”. (CFESS, 2001, p. 12).

Por essa razão, o assistente social pode contribuir para a construção da cidadania, já que a educação e o Serviço Social são comprometidos com o exercício da cidadania, para a efetivação e igualdade de direitos sociais, civis e políticos dos sujeitos. Tal exigência constitui um dos maiores desafios posta aos assistentes sociais na atualidade:

[...] Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano [...] (IAMAMOTO, 2005, p. 20).

As transformações ocorridas no mundo contemporâneo decorrentes da complexidade das relações sociais requer uma abordagem que facilite o diálogo e, o entendimento e garanta direitos, minimizando as situações de conflitos existentes nas relações escolares. Neste sentido, uma das alternativas de resolução de conflitos é a mediação que:

[...] aplica-se às situações em que se evidenciam crônicos e determinantes componentes emocionais do conflito e existe a intenção, a conveniência ou a necessidade de se dar continuidade ao relacionamento entre os envolvidos: ambiental, comunitária, vizinhança, cível, societária, comercial, esportiva, escolar, familiar, trabalhista, organizacional e empresarial. [...] (FIORELLI, 2008, p. 63).

Diante disso, acrescenta-se que o assistente social é um articulador e potencializador de mediações. Numa palavra, ele atua nos sistemas de mediações que infibram as refrações da “questão social” constitutivas das demandas sociais à profissão (PONTES, 1997, p.177).

Para tanto, a ação do mediador está em auxiliar os sujeitos a analisarem a situação conflituosa e alcançarem o entendimento, deve portar formação teórica e ter o compromisso ético no tratamento das questões que lhe forem apresentadas. O assistente social, de acordo

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

com os autores pesquisados, é um dos profissionais que vêm sendo chamado a participar do processo de mediação no judiciário, na mediação de conflitos e, perante este fato, defende-se que ele possui capacidade e habilidades advindas de sua formação profissional, para o trato com as relações sociais, cabendo também, em nossa compreensão, para uma realidade escolar onde haja conflitos e violência.

[...] O trabalho do Assistente Social enfoca o indivíduo no âmbito de suas relações sociais, ou seja, como ele funciona em suas vivências sociais; como desempenha os papéis que assumiu perante a sociedade; sempre tendo em vista a sua relação com o meio social em que vive. [...] (NAZARETH et al., 2009, p. 28).

Portanto, de acordo com Nazareth (2009), para uma atuação efetiva e de qualidade do trabalho dispensado por este profissional, é necessário o reconhecimento da questão social como objeto de intervenção, numa perspectiva de leitura crítica da realidade com a qual trabalha, identificando quais as condições materiais de vida dos indivíduos para que possam ser apresentadas respostas para o enfrentamento da questão social.

Neste sentido, faz-se necessário uma atuação profissional capaz de atender as demandas, visando uma intervenção centrada na realidade e nas necessidades dos indivíduos, e, que, é essa realidade que estabelece as condições para o conflito.

Os conflitos, de acordo com Nazareth (2009, p. 38), estão divididos em três tipos: “Intrapessoal – quando o conflito do indivíduo é com ele mesmo; Interpessoal – quando existe um conflito entre duas, mais pessoas ou grupo de pessoas; Transpessoal – quando o conflito existente é entre comunidades ou nações”. Vasconcelos (2006, p. 5) define o conflito como: “[...] um fenômeno próprio das relações humanas. Eles acontecem por causa de posições divergentes em relação a algum comportamento, necessidade ou interesse comum. As incompreensões, as insatisfações de interesses ou necessidades costumam gerar conflitos [...]”.

Os conflitos podem acontecer em todos os ambientes. A tradição cultural no Brasil é que haja uma transferência para o Judiciário da responsabilidade de julgamento dos atos sociais. Porém, Baruffi (2011) afirma que não se pode restringir a solução dos conflitos apenas ao processo conduzido pelo judiciário, pois a sociedade mudou e os valores se

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

modificaram e os conflitos aumentaram, devido ao fato do aumento da população que requer maneiras diferentes para solução de suas controvérsias.

Faz-se necessário, então, alternativas para resolução pacífica de disputas, contribuindo para uma nova forma de gestão de conflitos, pois a judicialização é a redução do litígio e não do conflito. Fato este que justifica e reforça a importância da criação de ambientes alternativos de resolução de conflitos, como a escola. O assistente social possui competência e atribuições técnicas para atuar como um mediador. Configura então como um possível parceiro em situações de mediação no ambiente escolar.

Portanto, a mediação se apresenta como uma alternativa “extrajudicial” de resolução de conflitos e, apesar de ser uma prática muito antiga, só recentemente surgiu como alternativa válida no Brasil. De acordo com Rosa (2010, p.33):

[...] a mediação é um processo confidencial que estabelece uma negociação conduzida pelo mediador, que por sua vez levará os participantes da sessão de mediação a construir um acordo, mutuamente aceito, de forma que permita aos envolvidos no conflito dar continuidade a um tipo de relacionamento que seja construtivo [...]

O perfil do mediador segundo Fiorelli (2008), “é o de uma pessoa que tenha formação superior, competência interpessoal, conhecimentos mínimos de direito, sintonia cultural, imagem pública, paciência, autoconfiança, liderança, um agente que facilita o diálogo”. Vale salientar ainda, que durante a sessão de mediação este deverá acolher, informar, esclarecer e, administrar a participação das partes e desenvolver soluções de forma cooperada.

Dessa maneira, trabalhar na perspectiva da mediação, além de habilidades que vão além das técnicas de negociação, requer capacidade de percepção e conhecimento.

O assistente social, no seu processo de formação profissional, adquire conhecimentos teóricos e éticos que dão sustentação às metodologias operativas que tornam-se ferramentas de trabalho, tais como a acolhida e a escuta qualificada. A sua intervenção nas relações sociais o habilita a trabalhar com situações nas quais o conflito se manifesta, tendo condições portanto, atuar na busca de sua solução. Podemos considerar ainda, que o assistente

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

social possui uma bagagem teórico metodológica, que lhe permite negociar propostas que viabilizem a qualidade e a abrangência dos serviços prestados pelas políticas sociais.

Nazareth (2009) aponta que os princípios éticos da mediação e do Serviço Social são muito próximos, pois são pautados no respeito à dignidade do indivíduo, e, quanto aos saberes, “[...] deve privilegiar os conhecimentos do saber das áreas humanas”. (NAZARETH, 2009, p. 40).

Almeida (2005, p. 6) faz uma reflexão sobre o trabalho do Assistente Social e as relações sociais nas escolas:

A presença dos assistentes sociais nas escolas expressa uma tendência de compreensão da própria educação em uma dimensão mais integral, envolvendo os processos sócios-institucionais e as relações sociais, familiares e comunitárias que fundam uma educação cidadã, articuladora de diferentes dimensões da vida social como constitutivas de novas formas de sociabilidade humana, nas quais o acesso aos direitos sociais é crucial.

A presença do Assistente Social nas escolas é uma interface no acesso aos direitos sociais e a articulação com a sociedade, pois a educação é a base integradora na formação de cidadãos, e, esta educação acompanhada é uma dimensão na qualificação do ensino. Portanto, a inserção do Assistente Social na Política Pública de Educação impõe à categoria o desafio de construir uma intervenção qualificada, que tenha como um dos princípios éticos e fundamentais o posicionamento em favor da equidade e justiça social, assegurando a universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais. Na visão de Martinelli (1998), o Serviço Social é uma profissão que trabalha no sentido educativo de revolucionar consciências, de proporcionar novas discussões, de trabalhar as relações interpessoais e grupais. Assim, a intervenção do assistente social é uma atividade veiculadora de informações, trabalhando em consciências, com a linguagem que é a relação social. Contudo nessa perspectiva, verifica-se a importância para o desenvolvimento do trabalho interdisciplinar na Educação, o qual possibilita a articulação e operacionalização entre as equipes que buscam estratégias para intervir na realidade, a fim de amenizar as problemáticas que possam interferir no desempenho dos alunos e seu processo de aprendizagem.

O Serviço Social na escola, objetiva contribuir na problemática social que é perpassada no cotidiano da comunidade escolar – alunos, professores, pais, trabalhando com Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

projetos que promovam a cidadania do aluno, tanto com a família como na escola e comunidade em geral.

A partir dessa constatação, é possível afirmar que o assistente social pode interferir, de forma expressiva, na qualidade da aprendizagem, especialmente se a realidade do aluno não for compreendida pela escola. Assim, o conhecimento específico do profissional sobre as questões sociais, somado e integrado à especificidade dos demais profissionais, vem contribuir de forma relevante para a qualificação do processo de ensino-aprendizagem. Nesse sentido, a aproximação à realidade social do aluno, o entendimento sobre a dinâmica familiar e a contextualização o corpo docente, são estratégias de mediação, fundamental para o atendimento às necessidades de resolução de conflitos que perneiam o contexto escolar.

Conforme Gomes (2010, p. 16),

Outra estratégia indispensável a compor o processo de trabalho do assistente social na Educação consiste na articulação com a rede social. O conhecimento acerca dos recursos existentes e da realidade da região em que se situa a escola, se constitui numa ação basilar do trabalho profissional nesse espaço, com vistas ao levantamento de alternativas para atendimento às necessidades sociais de alunos e suas famílias, bem como para inserção nas construções coletivas de fomento às políticas públicas e sociais da região. Desse modo, o assistente social acaba, também por favorecer a aproximação da escola com a comunidade, tornando-a mais presente e participativa no meio social em que atua.

A inserção do assistente social na equipe interdisciplinar da escola, se faz necessário, portanto, como agente importante, contribuindo com seus conhecimentos e práticas, e, assim, contribuir para a constante melhoria e aperfeiçoamento do processo educacional. De acordo com Azevedo (2009, p. 46):

[...] No exercício dessa importante função, - ele [o mediador] deve agir com imparcialidade e ressaltar às partes que ele não defenderá nenhuma delas em detrimento da outra, pois não está ali para julgá-las e sim para auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades. O mediador, uma vez adotada a confidencialidade, deve enfatizar que tudo que for dito a ele não será compartilhado com mais ninguém [...].

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

O mediador deve ser aquele capaz de gerenciar os conflitos, visando à satisfação das partes envolvidas. Por essa razão, é de grande importância a capacitação para exercício e a postura ética dessa prática.

Além disso, é no cotidiano da escola e da família que se apresentam as diferentes expressões da questão social, como desemprego, subemprego, trabalho infanto-juvenil, baixa renda, fome, desnutrição, problemas de saúde, habitações inadequadas, drogas, pais negligentes, família multiproblemáticas, violência doméstica, pobreza, desigualdade social, exclusão social, dentre outras manifestações. O enfrentamento destas demandas evidencia a inserção do profissional do Serviço Social, com o objetivo de cooperar para a resolução destas e de outras problemáticas que desafiam a escola, a família e a sociedade como um todo.

De acordo com a pesquisa realizada, a leitura mostra que é a partir da década de 1990, em consonância com o amadurecimento do Projeto Ético-Político, que se visualiza um considerável aumento do Serviço Social na Educação, visto que este espaço apresenta diversas demandas para a profissão, desde um trabalho gerencial na elaboração, execução e avaliação de projetos educacionais, bem como na intervenção com os/as usuários frente às complexidades das instituições.

Conforme o CFESS (2001), os problemas sociais a serem combatidos pelo profissional do Serviço Social na área da educação são o baixo rendimento escolar, a evasão escolar, o desinteresse pelo aprendizado, os problemas com indisciplina, a insubordinação a qualquer limite ou regra escolar, a vulnerabilidade às drogas; as atitudes e comportamentos agressivos e violentos (CFESS, 2001, p. 23).

Contudo, o assistente social tem em seu trabalho influência nos vários determinantes, como o econômico, o cultural, o político, o geográfico, da sociedade civil em geral e do Estado, que exigem, do profissional, um conhecimento detalhado da realidade na qual está inserido.

O Serviço Social é uma profissão que tem características singulares. Ela não atua sobre uma única necessidade humana (tal como o dentista, o médico, o pedagogo...) nem tampouco se destina a todos os homens de uma sociedade sem distinção de renda ou classe. Sua especificidade está no fato de atuar

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

sobre todas as necessidades humanas de uma dada classe social, ou seja, aquela formada pelos grupos subalternizados, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa mesma sociedade. É por isso que os profissionais de Serviço Social atuam, basicamente, na trama das relações de conquista e apropriação de serviços e poder pela população excluída e dominada (Netto & Falcão, 1987, p.51).

Numa palavra o assistente social é profissional que, pela sua polivalência, que não é sinônimo de inespecificidade, pode concretamente reconstruir as mediações necessárias existentes no contexto escolar, usando estratégias para a superação das questões apresentadas neste espaço.

Conforme aponta Souza (2005) a profissão de assistente social é a que trabalha no sentido educativo podendo contribuir, proporcionando espaços que resultem em novas discussões, em tomada de consciência, de atitude, trabalhando as relações interpessoais e grupais. Ainda sobre as mesmas reflexões, Souza (2005) afirma que:

[...] Educação e Serviço Social são áreas afins, cada qual com sua especificidade, que se complementam na busca por objetivos comuns e projetos político pedagógicos pautados sob a lógica da igualdade e da comunicação entre escola, família, comunidade e sociedade (2005, p.39).

Ao abordar relação entre Educação e Serviço Social, Santos (2005) pontua que as contribuições do Serviço Social neste campo são essenciais, e que uma delas é trazer a família para o contexto escolar, pois intervindo na família estes profissionais podem através de sua prática, tornar importante a relação escola-aluno-família. Dessa forma, compreende-se que o Serviço Social possui papel fundamental no âmbito escolar, pois este profissional ao fundamentar sua prática sob estas perspectivas contribui significativamente para dar resolutividade aos problemas sociais destas instituições através de suas respostas profissionais. Sobre as atribuições do/a Assistente Social na Educação, Martins (1999) destaca que elas podem:

“melhorar as condições de vida e sobrevivência das famílias e alunos; favorecer a abertura de canais de interferência dos sujeitos nos processos decisórios da escola

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

(os conselhos de classe); ampliar o acervo de informações e conhecimentos, acerca do social na comunidade escolar; estimular a vivência e o aprendizado do processo democrático no interior da escola e com a comunidade; fortalecer as ações coletivas; efetivar pesquisas que possam contribuir com a análise da realidade social dos alunos e de suas famílias; maximizar a utilização dos recursos da comunidade; contribuir com a formação profissional de novos assistentes sociais, disponibilizando campo de estágio adequado às novas exigências do perfil profissional²² (1999, p.70).

Com isso, podemos evidenciar que a atuação do Serviço Social na Educação contribui para a resolução de problemáticas sociais, as quais possam desdobrar-se em atendimentos sociais aos alunos, suas famílias ou comunidade em geral, na realização de encaminhamentos, informações, orientações, elaboração e implantação de projetos de cunho educativo, dentre outros. Sendo assim, entende-se que para atingir a criança e adolescente de forma integral, é necessário, intervir junto a sua família. Nos dias atuais, percebemos que as escolas públicas de ensino tem se caracterizado como espaços que vem assumindo compromissos com as classes trabalhadoras.

Nesse contexto e nesta dimensão compreende-se também que o trabalho desenvolvido como mediador pelos profissionais de Serviço Social na educação pode se desempenhado com as mais diversas instâncias das escolas públicas como: Conselhos Escolares, Associação de Pais e Professores grêmios escolares e outros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho, objetiva realizar uma compreensão da relevância da inserção do profissional de Serviço Social na prática educacional como mediador nas situações de conflito.

Portanto, a atuação do Serviço Social no âmbito Educacional possui diversos desafios, dentre os quais está o de construir uma intervenção qualificada, seguindo como norte um dos princípios fundamentais de seu Código de Ética Profissional/(1993) o “posicionamento em favor da equidade e da justiça, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática”

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

(p.23). Na atual conjuntura brasileira é relevante considerar que a função educativa da intervenção do assistente social junto às classes subalternas, atende, em sua maioria, as determinações capitalistas, por isso um dos nossos principais objetivos é construir uma ação profissional que ultrapasse as requisições do mercado e nos coloque num patamar diferenciado de diálogo com os sujeitos políticos e com outros profissionais que compõem a classe trabalhadora.

Diante do exposto, compreendemos que a inserção do Serviço Social na Política de Educação, se constitui em uma parceria importante que poderá somar esforços na luta contra a exploração, a opressão, a dominação e a alienação, ou seja, contra o domínio do capital, tendo como tarefa educacional a “transformação social ampla emancipadora”. De acordo com o documento elaborado em parceria CFESS/CRESS em 2012 a educação pode ser considerada:

Um espaço privilegiado para o enriquecimento ou empobrecimento do gênero humano. Assim, na perspectiva de fortalecimento do projeto ético-político, o trabalho do/a assistente social na Política de Educação pressupõe a referência a uma concepção de educação emancipadora, que possibilite aos indivíduos sociais o desenvolvimento de suas potencialidades e capacidades como gênero humano CFESS/CRESS (2012).

Com seu processo histórico de luta em busca de direitos sociais, o assistente social é um profissional apto a organizar programas e projetos voltados para o rendimento escolar junto a outros profissionais como pedagogos, psicólogos, educadores e demais membros do corpo docente escolar. Contribuindo com sua visão crítica da realidade social que facilitará uma visão da sociedade em sua totalidade a fim de chegar a uma melhor compreensão sobre os encaminhamentos dados as situações vivenciadas na escola e a influência que este tem na comunidade, na família e na escola. Sendo que a educação é a base da sociedade, que constitui preceitos e cultura para o desenvolvimento profissional, que através do aprendizado se constrói uma sociedade rica de sabedoria e conhecimento, que através de ações humanas se caracterizam as transformações produzidas pela educação.

A articulação entre as famílias e a escola é uma das tarefas primordiais do assistente social, desenvolvendo contatos com os pais e responsáveis, a fim de estreitar os Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

vínculos destes com a instituição educacional e reforçar o senso de responsabilidade destes pelo desenvolvimento e pela aprendizagem dos filhos.

O assistente social, no seu processo de formação profissional, adquire conhecimentos teóricos e éticos que dão sustentação às metodologias operativas que se tornam ferramentas de trabalho, tais como a acolhida, a escuta qualificada que possibilitam a compreensão da dimensão micro. Tais conhecimentos adquiridos o habilitam também ao trânsito pelas questões macroestruturais, configuradas na questão social e suas expressões na vida das pessoas/famílias. A presença do profissional assistente social em processos de mediação de conflitos não ocorre por mero acaso, a sua intervenção com e nas relações sociais o habilita a trabalhar com situações nas quais o conflito se manifesta, portanto, a operar na busca de sua solução. Considerando que, a mediação é um instrumento de gerenciamento dos conflitos, e, faz parte do processo construtivo de comunicação, promovendo equidade e garantia de direitos.

Portanto, a habilitação que a própria profissão de assistente social oferece nas questões relativas às metodologias do processo de mediação demanda ainda o aprofundamento teórico adquirido por intermédio de capacitação, mas requer, indiscutivelmente, a vigilância aos compromissos assumidos perante o projeto ético-político atual do Serviço Social.

O assistente social, segundo o CFSS (2001) desenvolve sua intervenção pautada no Código de Ética da profissão, e em consonância com os princípios do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, que visa à universalidade, integralidade, equidade, participação social e à descentralização. O profissional de Serviço Social necessita ter uma visão ampla da situação, procurando não tomar partido e, sim, entender a necessidade de cada parte, juntando-as. Para se ter essa visão ampla, é necessário que o assistente social tenha um conhecimento do histórico de cada situação, ou seja, na escola, conheça o diagnóstico da família para conhecer a origem do elemento em estudo.

E a autonomia profissional é assegurada por meio de uma função técnica e política, que impõe ao profissional do serviço social um saber fazer bem, ou seja, o domínio de seu conteúdo teórico, a clareza de seus objetivos e os da instituição em que trabalha. Para tanto, é imprescindível que a sociedade como um todo esteja ciente da relevância da inserção

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

do assistente social nas equipes interdisciplinares, especialmente no tangente à escola. Com isso uma intervenção profissional interdisciplinar pode contribuir com a busca de novos saberes, uma vez que, trabalhar com ações inter-setoriais possibilita aos diversos profissionais que atuam com as políticas públicas ampliar seus conhecimentos e realizar mais efetivamente seu trabalho, principalmente quando se atua nas expressões da questão social, que requer do profissional de Serviço Social e dos demais profissionais envolvidos uma ação articulada de forma que a população usuária tenha o seu direito viabilizado e principalmente direcionar as ações profissionais visando possibilitando o protagonismo dos sujeitos sociais, especialmente em ambientes como a escola – lócus de aprendizado, crescimento e efetivação da cidadania.

Isto reflete em um crescente interesse dos/as assistentes sociais por este espaço sócio ocupacional, em seu aspecto teórico-metodológico e prático, tanto como objeto de pesquisa, como campo interventivo, sobretudo na esfera pública. O conjunto CFESS/CRESS, tem debatido sobre essa temática de atuação do assistente social na escola, através do Grupo de Trabalho do Serviço Social na Educação, elaborando documentos e textos para subsidiar esta inserção. A produção mais recente é a brochura “Subsídios para a atuação de Assistentes Sociais na Política de Educação” que discorre sobre o processo de luta dos profissionais neste campo, justificando e pontuando a importância profissional nesta área, prova do interesse dos/as profissionais por este campo de atuação, é a PLC nº 060/2007, que busca efetivar de forma jurídica a inserção do Serviço Social na Política de Educação. (Elaborado pelo Grupo de Trabalho do Conjunto CFESS-CRESS Serviço Social na Educação, 2011-2014).

Salienta-se ainda, que o Serviço Social na educação configura-se ainda como um desafio a ser transposto, cabendo ao profissional se desdobrar no exercício de suas habilidades e competências, buscando o fortalecimento de uma gestão democrática dentro da escola e ainda estimulando a comunidade escolar a participar do processo educacional, compreendendo comunidade escolar como todos os educadores: professores, merendeiros, técnicos administrativos, porteiros, pais, responsáveis, famílias como um todo, alunos e outros atores que compõem a dinâmica escolar.

Considerando que a formação educacional da criança e do adolescente não se realiza somente sala de aula, mas abrange um conjunto de atividades que, desempenhadas pela escola, a figura do assistente social no ambiente escolar pode proporcionar-esperança,

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.

Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.

Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

uma visão de mundo mais justa e igualitária e, de uma vida adulta satisfatória como pessoas e cidadãos.

E cabe ao Assistente social realizar uma atuação pautada na ética, com posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços, tido como um dos princípios fundamentais a serem seguidos pelo assistente social.

O Serviço Social escolar é sem dúvida um desafio para o Assistente Social, pois se configura ainda como um campo a ser explorado e efetivado. Percebe-se ainda que as políticas implementadas não são suficientes para garantir uma atuação de qualidade que valorize as habilidades, competências e atribuições do Assistente Social.

No âmbito escolar é necessário frisar que as ações são pensadas e efetivadas em conjunto, pela equipe escolar, onde o profissional do Serviço social apresenta-se como um parceiro das ações desenvolvidas na escola com outros profissionais (psicólogos, pedagogos, Direção, Supervisão). Suas ações e reações podem ser fruto então de um trabalho realizado em conjunto com um único objetivo que é o de garantir a permanência do aluno na escola e com uma educação e qualidade, voltada para a promoção desse aluno enquanto sujeito inserido na sociedade.

CONTRIBUTIONS OF SOCIAL WORK INTO THE CONTEXT OF CONFLICT MEDIATION AT THE SCHOOL ENVIRONMENT

The present final paper consists in a reflective analysis, which has the goal of punctuating the contributions of the social worker into the mediation of conflicts in the school environment resulted by violence and its perceptions. Violence is today a major concern of the society, it may directly affect one's life, health, physical integrity or personal freedom from a person's action. Herein, the school, specifically related to school, this will be the place where the mediator and, into this perception, the social worker's Professional, can mediate and build a bridge, allowing to connect the family, the community and also the school, intending to supply conflicts reaching basically to establish a harmonious and respectful relationship among all. Into this context, the article tries to answer the questions about violence, taking into account the social worker as the mediator of conflicts that come from it.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam; RUA, Maria das Graças. Violências nas escolas. Brasília: UNESCO, Instituto Ayrton Senna, UNAIDS, Banco Mundial, USAID, Fundação Ford, CONSED, UNDIME, 2002.

ABREU, Maria Elizete Batista. Mediação Familiar: a dimensão inovadora dessa intervenção frente às demandas postas ao serviço da Vara de Família. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel) - Curso de Serviço Social, Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Serviço Social e política educacional. Um breve balanço dos avanços e desafios desta relação. Palestra proferida no I encontro de Assistentes Sociais na área de educação, no dia 28 de março de 2003 em Belo Horizonte.

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. A educação como direito social e a inserção dos assistentes sociais em estabelecimentos educacionais. In: O Serviço Social e a Política Pública de Educação - 2005.

AMAZONAS, M. C. L. A., DAMASCENO, P. R., Terto, L. M. S., & Silva, R. R. (2003). Arranjos familiares de crianças de camadas populares. *Psicologia em Estudo*, 8 (especial), 11-20.

AZEVEDO, A. G.. Manual de Mediação Judicial. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD - 2009, 246 p.

BARRETO, Vicente. Educação e Violência: reflexões preliminares. In: *Violência e Educação*, São Paulo: Cortez, 1992.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

BARUFFI, A. C.. Judicialização de todos os conflitos, pra quê? A jurisdição as arbitragem. Revista de Direito Público, Londrina, V. 6, nº 2, p.103-119, Ago/Set. 2011.

CFESS. Serviço Social na Educação. Grupo de estudos sobre o Serviço Social na Educação. Brasília: 2001.

CFESS/CRESS. Subsídios para a atuação de assistentes sociais na Política de Educação. Brasília, 2012.

CHARLOT, Bernard. A violência na escola: como os sociólogos franceses abordam essa questão. Sociologias, Porto Alegre, ano 4,nº.8.jul./dez 2002, p.432-443.

CURY, Augusto Jorge. Pais Brilhantes. 9. Ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2003.

CHALITA, Gabriel. Educação: A solução está no afeto. São Paulo: Gente, 2001.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL-CFESS. Serviço Social na educação. In: Grupo de Estudos sobre Serviço Social na Educação. Brasília: CFESS, 2001, p. 7 – 32.

CFESS n. 273, de 13 de março de 1993. In: Legislação brasileira para o serviço social: coletânea de leis, decretos e regulamentos para instrumentação do (a) assistente social. Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo, 9ª Região (org.) Diretoria Provisória, São Paulo, 2006, p. 38 - 49.

DESSEN, M. A., & BRAZ, M. P. (2005). As relações maritais e sua influência nas relações parentais: implicações para o desenvolvimento da criança. In M. A. Dessen & A. L. Costa Junior (Orgs.), *A ciência do desenvolvimento humano: Tendências atuais e perspectivas futuras* (pp.132-151). Porto Alegre: Artmed Editora S.A.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Estatuto da Criança e do Adolescente, 3ª Edição, Fevereiro de 2012.

FEIJÓ, Caio. Preparando os alunos para a vida. São Paulo: Novo século: 2008.

Dessen, M. A., & Pereira-Silva, N. L. (2004). A família e os programas de intervenção: Tendências atuais. In E. G. Mendes, M. A. Almeida & L. C. A. Williams (Orgs.), Temas em educação especial: Avanços recentes (pp. 179-187). São Carlos: EDUFSCAR.

FERNANDES, Marineli. O serviço social na educação: o trabalho profissional sob a ótica dos usuários do Educandário Santa Catarina, 2007, 65f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Serviço Social). Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

FREIRE, Paulo. Educação e mudança. 28 ed. São Paulo: Paz e terra, 1979.

FIORELLI, J. O. et al. Mediação e Solução de Conflitos. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GOMES, Vanessa Lidiane. O Serviço Social na Educação. Jornal do Conselho Regional de Serviço Social – 10ª Região. CRESS Informa, nº 92, Out, 2010, p. 16.

GAJARDONI, F. F.. O Gerenciamento do Processo In: GRINOVER, A. P. Mediação e Gerenciamento do Processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação, São Paulo, Editora Atlas, 2007.

INOJOSA, R. M. Sinergia em políticas e serviços públicos: desenvolvimento social com intersectorialidade. São Paulo: Fundap, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional- 5. Ed.- São Paulo, Cortez, 2001.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2005. 326p.

MICHAUD, Y. A violência. São Paulo: Ática, 1989.

MARTINS, Eliana Bolorino Canteiro. Serviço Social: mediação escola e sociedade. Dissertação de Mestrado. Franca: UNESP, 2001. Disponível em, < <http://www.unitoledo.br> >.

MARTINS, Eliana Bolorino Canteiro. O Serviço Social na área da Educação. In: Revista Serviço Social & Realidade, Franca, V. 8 N. 1, 1999.

MARTINS, José de Souza. A sociedade vista do Abismo. Novos estudos sobre exclusão, pobreza e classes sociais. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

MARTINELLI, Maria Lúcia. O Serviço Social na transição para o próximo milênio: desafios e perspectivas. In: Serviço Social & Sociedade, nº 57. São Paulo: Cortez, 1998.

NAZARETH, E. R.. Mediação o Conflito e a Solução, São Paulo: Editora Arte Pau Brasil, 2009.

NETTO, José Paulo , FALCÃO, Maria C. B. C.. Cotidiano: Conhecimento e crítica. São Paulo, Editora Cortez, 1987.

OLIVEIRA, Z. M. R. (2000). Interações sociais edesenvolvimento: A perspectiva sócio-histórica, *Caderno do CEDES*, 20, 62-77.

POLONIA, A. C., & Dessen, M. A. (2005). Em buscade uma compreensão das relações entre família e escola. *Psicologia Escolar e Educacional*, 9(2),303-312.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.

PONTES, Reinaldo Nobre. *Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social*. 2. Ed.- São Paulo: Cortez, 1997.

ROSA, C. P. da. *A Justiça que Tarda, Falha: a Mediação como Nova Alternativa no Tratamento dos Conflitos Familiares*. Revista Síntese Direito da Família. São Paulo: Editora Síntese; 2010.

SOUZA, Iris de Lima. *Serviço Social e Educação: uma questão em debate*. In: Revista Interface, Natal, V.2 N. 1, 1995.

SOUSA, Ana Maria Borges de. *Infância e violência: o que a escola tem a ver com isso?* 2002. 283 f. Tese (Doutorado em Educação) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

VASCONCELOS, C. E. de. *Educação para a Paz. Relações Interpessoais e Mediação de Conflitos*, Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2006.

Contribuições do Serviço Social no contexto da mediação de conflitos no ambiente escolar-Artigo Apresentado como trabalho de conclusão de curso de Pós- Graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Especialização.
Orientador: Neide Cascaes, Psicóloga, Tubarão, 2015.
Assistente Social-Manuela Barreto Figueredo de Camargo, Acadêmica do curso de Especialização em Educação e Direitos Humanos: escola, violências e garantia de direitos da Universidade do Sul de Santa Catarina.