Esta obra está sob o direito de Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA

Margarida Aurea Lisboa Costa Moura[1]
Cledson Jatiniel Lima Mendonça
Ivanete Maria da Silva Alves
Maryedja Priscilla Santos Lima
Thomazia Guedes Araújo de Andrade

RESUMO

O trabalho apresenta a escola comoo local privilegiado de socialização e, portanto, propício ao desenvolvimento de sentimentos, afetos e emoções que podem em determinado momento gerar conflitos em que o diálogo cotidiano não seja capaz de solucionar. Quando isso ocorre percebe-se a necessidade de que sejam tomadas providências para que essa situação conflituosa não se deteriorize vindo a tornar-se um ato de violência

Palavras-chave: Educação. Psicologia. Intervenção psicopedagógica.

[1] Aurinha32@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

É a escola o local privilegiado de socialização e, portanto, propício ao desenvolvimento de sentimentos, afetos e emoções que podem em determinado momento gerar conflitos em que o diálogo cotidiano não seja capaz de solucionar. Quando isso ocorre percebe-se a necessidade de que sejam tomadas providências para que essa situação conflituosa não se deteriorize vindo a tornar-se um ato de violência. A esse respeito Ortega, (2002, p.143), afirma que:

> O conflito emerge em toda situação social em que se compartilham espaços, atividades, normas e sistemas de poder e a escola obrigatória é um deles. Um conflito não é necessariamente um fenômeno da violência, embora, em muitas ocasiões, quando não abordado de forma adequada, pode chegar a deteriorar o clima de convivência pacífica e gerar uma violência multiforme na qual é difícil reconhecer a origem e a natureza do problema.

Diante dos conflitos é necessário que a escola desenvolva ações preventivas e curativas no intuito de tornar as relações e o ambiente escolar harmonioso, por meio da prática do diálogo e da mediação dos conflitos. Desse modo a mediação de conflitos na escola se apresenta como uma proposta de pacificação, oferecendo aos sujeitos envolvidos no conflito a possibilidade de solucioná-lo ou ameniza-lo por intermédio de ajuda especializada.

Nesse sentido, a mediação é definida pelo Instituto Mediare do Rio de Janeiro, (1998, p. 06), "como um processo não adversarial, confidencial e voluntário, no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes, onde um acordo mutuamente aceitável poderá ser um dos desenlaces possíveis". Assim sendo, a imparcialidade, o diálogo e o consenso democrático são práticas imprescindíveis na resolução dos conflitos.

A idéia de mediação de conflitos como método formal para resolver ou solucionar controvérsias, difundiu-se a partir da década de 60, nos Estados Unidos, no entanto, apresenta-se como um meio em que há muito tempo o ser humano já utiliza, ou seja, a intervenção de uma terceira pessoa para ajudar na negociação de interesses, porém não havia a intencionalidade nessa prática. Este método é muito comum no Direito, já que junto com a arbitragem e a conciliação, tornou-se uma forma alternativa de resolver impasses, em que os envolvidos chegam a um acordo mútuo que satisfaça suas necessidade.

No Brasil, ainda não existe uma legislação que regule a prática da mediação, mas mesmo assim, é uma técnica muito utilizada nas diversas esferas em que seja necessária, entre elas pode-se citar a escola. A mediação de conflitos na escola pretende

contribuir para a convivência mais saudável, construção da cidadania e enfrentamento da violência, já que são os próprios envolvidos no conflito que tentam buscar meios de superá-lo, prática que ao longo do tempo, possibilita a criação da cultura da paz nas escolas.

Espera-se que o processo de mediação de conflitos possa viabilizar o diálogo construtivo e a negociação de tomada de decisões, visando relações interpessoais confortáveis na convivência escolar. Assim, essa proposta apresenta-se à escola como uma alternativa democrática para prevenir situações em torno dos diversos tipos de violência. Portanto, o objetivo deste trabalho é fornecer à escola, ferramentas alternativas para evitar que situações problemáticas do cotidiano se desenvolvam e atinjam um nível maior de violência.

Desse modo, o interesse em discutir sobre essa temática se deu pela necessidade de contribuir na criação de relações intergrupais, pautadas no diálogo e no respeito, de duas escolas públicas do D.F, que receberão auxílio para diagnosticarem quais fatores estão propiciando a violência e assim, caso haja interesse, implantar o processo de mediação nessas escolas.

A demanda de atender essas duas escolas, do Ensino Fundamental, foi devido à formação de um grupo em uma comunidade virtual, constituído por alunos da escola A para vitimizar uma aluna da escola B. Visto que esta situação se prolongou de um pequeno conflito em que as partes envolvidas não foram capazes de resolver e nem receberam auxílio de uma pessoa preparada para tal. Diante dessa situação, acredita-se que o processo de mediação de conflitos seja um instrumento de pacificação e de construção de valores e de um ambiente em que se possa conviver sem medo.

Segundo o Instituto Mediare do RJ, (p.2), “a idéia principal do projeto é estimular uma atmosfera pacífica nas escolas, a partir de criação do hábito de diálogo e resolução de conflitos por meio de soluções apresentadas pelos próprios envolvidos e, portanto, principais interessados em resolvê-los”. Desse modo, os protagonistas do conflito serão os alunos, já que a proposta é evitar que problemas de convivência e respeito entre eles cresçam e tornem-se atos de violência. Porém, nada impede, se houver necessidade ou interesse, que seja implantado um programa de mediação de conflitos para atender o restante da comunidade escolar, nesse caso, os protagonistas seriam professores, pais, direção e funcionários em geral. Mas vale ressaltar que a proposta ora apresentada é de mediação de conflitos entre os alunos, em que eles próprios são os protagonistas e preferencialmente também serão os mediadores.

Portanto, acredita-se que a proposta apresentada, possa contribuir para a construção de hábitos de diálogo e respeito entre os alunos das escolas citadas, e de outras que também tenham interesse, na medida em que disponibiliza meios viáveis de realizar a mediação de conflitos como um suplemento da prática pedagógica e institucional, prática que supera as punitivas encontradas no contexto escolar, como advertências e expulsões, e realizadas pelo corpo discente o que pode proporcionar maior interesse e participação dos estudantes para juntos encontrarem alternativas de erradicar ou diminuir o índice de violência.

MEDIAÇÃO

A mediação apresenta-se como um processo voluntário e confidencial em que um terceiro, imparcial, ajuda a duas ou mais pessoas em conflito a buscar uma solução mutuamente aceitável ao seu problema. Sabe-se que o conflito pode ser compreendido como uma resistência de interesses, podendo ser inevitável, mas com uma prática intencional de intervenção pode-se antecipar, canalizar e manejar.

Ortega, (2002, p. 147), assinala que:

> A mediação é a intervenção, profissional ou profissionalizada, de um terceiro – um especialista – no conflito travado entre duas partes que não alcançam, por si mesmas, um acordo nos aspectos mínimos necessários para restaurarem uma comunicação, um diálogo que, é necessário para ambas (...) com o reconhecimento da responsabilidade individual de cada um no conflito e o acordo sobre como agir para eliminar a situação de crise com o menor custo de prejuízo psicológico, social ou moral para ambos os protagonistas e suas repercussões em relação a terceiros envolvidos.

Nesse contexto, o papel do mediador se apresenta como uma ferramenta favorável ao diálogo com discussão bem planejada e socialização de idéias e critérios agradáveis às partes envolvidas. Assim, o mediador deve ser imparcial e favorecer a comunicação entre os protagonistas do momento de crise, a fim de suavizá-lo. Cabe ressaltar que ele é apenas facilitador e organizador do processo de tomada de decisões, responsabilidade única dos envolvidos no conflito.

O mediador deve ser um indivíduo preparado psicológica e metodologicamente para conduzir as sessões de mediação contribuindo para o desenlace tranqüilo da situação problemática e para a qualidade das relações interpessoais entre os envolvidos. Para que isso ocorra, ele deve saber escutar, promover o diálogo, ter equilíbrio emocional para não se envolver no conflito

e conduzir as sessões em um clima de respeito entre as partes. De acordo com o Projeto Escola de Mediadores, organizado pelos Institutos Viva Rio, Mediare e NOOS, (p.5), o mediador dever ter como características principais "integridade absoluta, imparcialidade constante e competência técnica em comunicação e no processo de mediação". Precisa se sentir apto para desenvolver esse trabalho e quando não, ter a liberdade para se afastar ou negá-lo, compreendendo sua função social.

Visto que não é qualquer pessoa que pode tornar-se um mediador, faz-se necessário uma seleção entre os candidatos ao cargo, para tal sugere-se que sejam observados fatores como a aceitação das normas do projeto, a capacidade de diálogo, disponibilidade de tempo, aceitação social e auto-estima. Segundo Ortega, (2002, p. 158), são critérios que devem ser levados em consideração na escolha dos mediadores:

- Deve ser uma atividade voluntária e desejada pelo (a) candidato (a);
- Devem ser consideradas as atitudes e habilidades sociais;
- São importantes as atitudes de solidariedade e capacidade de diálogo;
- É necessária a disponibilidade de tempo, tanto para o treinamento como para o desenvolvimento de mediações futuras;
- É interessante que o potencial mediador (a) seja um (a) menino (a) bem aceito (a) socialmente;
- Não se exige a condição de líder, mas ser uma pessoa que goze de aceitação social;
- É muito recomendável um bom nível de auto-estima ou o reconhecimento de que é importante lutar por isso;
- É exigível a aceitação das características e normas básicas do programa institucional de mediação.

Após a seleção do candidato a mediador, que pode se feita por meio de um questionário com a finalidade de identificar valores e características básicas, e ainda por entrevista individual; faz-se necessário o treinamento que inclui conhecimentos psicológicos e técnicos, com momentos teóricos e práticos. Sugere-se para isso um período de aproximadamente quarenta horas semanais, com dinâmicas e linguagem clara e objetiva. A capacitação deve incluir temas como: etapas e processo de desenvolvimento, afetividade, empatia, capacidade de diálogo, conhecimento da natureza do conflito e a escuta.

A capacitação deve ser ministrada por uma equipe de apoio, que pode ser formada por diferentes seguimentos da

comunidade escolar, como direção, docentes, alunos, pais e funcionários em geral. No entanto, faz-se necessário a presença de profissionais com uma formação que inclua a psicologia, dentre os quais se pode citar o psicólogo, orientador educacional, psicopedagogo e docentes com algum curso de extensão na área, pois são esses profissionais que serão responsáveis diretos pelo treinamento e portanto, necessitam ser qualificados para tal com o conhecimento exigido na psicologia e do processo de mediação. A equipe de apoio também é responsável pela implantação do programa de mediação na escola e de acordo com o Instituto Mediare (p.8) tem como atribuições básicas:

1. acompanhamento dos primeiros passos do projeto;
2. a capacitação dos jovens e definição de seus limites de ação;
3. monitorar e apoiar os trabalhos, quando necessário.

A mediação pode ser aplicada em qualquer contexto de convivência em que haja conflito, impasses em que o diálogo entre as partes envolvidas não seja capaz de resolver, requerendo a intervenção do mediador, sujeito alheio e imparcial a situação. Para tanto há a necessidade de um local apropriado que garanta sigilo e cordialidade, para que o trabalho de mediação seja possível e um tempo específico para realizá-lo. Referindo-se ao local e ao tempo necessários para a intervenção Ortega, (2002, p. 151), afirma que:

> A atividade de mediação, além de algumas seqüências temporais adequadas, exige um espaço igualmente idôneo. Um espaço que preserve a intimidade, cujas condições não provoquem incômodo e onde os protagonistas possam ser escutados entre si, e o mobiliário facilite o contato visual direto (...) É difícil estabelecer um limite concreto, mas, em todo caso, um número de sessões nunca inferior a três e não superior a oito ou dez, sempre com um intervalo de tempo entre uma e outra que permita aos protagonistas ir maturando sua possível mudança de atitudes, comportamentos e formas de comunicar seus sentimentos e iniciativas.

Ainda em relação ao tempo, faz-se necessário ressaltar que ele deve ser estabelecido nas primeiras sessões para que os protagonistas do conflito tenham consciência da duração das sessões e se comprometam a utilizá-lo da maneira mais proveitosa, pois ao final desse período terão

que tomar uma decisão em relação à situação em que estão envolvidos.

Sabe-se que as regras apresentadas abrangem o programa de mediação de conflitos como um todo, podendo ser utilizadas na sensibilização e divulgação da proposta. No entanto, percebe-se a necessidade de estabelecer um contrato de compromisso, entre mediador e os envolvidos no conflito, normas que nortearão as sessões de mediação. O contrato, estabelecido na primeira sessão, deve ser uma construção democrática entre as partes envolvidas, mas é importante que sejam observados aspectos como:

- Quantas sessões serão necessárias para o processo de mediação;
- Os protagonistas do conflito devem deixar claro que a mediação é um desejo voluntário dos envolvidos e devem se comprometer a buscar alternativas, por meio do diálogo honesto, para solucionar a crise;
- Explicitar o compromisso de ajuda do mediador na pontualidade, na escuta respeitosa e facilitar a conversa entre as partes interessadas;
- O mediador tem como princípio nunca expor suas opiniões e critérios aos protagonistas, a não ser para relembrá-los das normas da mediação ou intervir no clima de hostilidade da conversação, quando necessário;
- As partes envolvidas devem estar conscientes de seu compromisso com a mediação e se comprometerem a não usar de agressões verbais, psicológicas ou físicas.

Ao término das sessões de mediação espera-se que os envolvidos encontrem alternativas mutuamente viáveis para solucionar o conflito, criando assim, um pacto de convivência, se não amigável, respeitoso. Portanto o objetivo da mediação não é construir amizades, mas contribuir para melhores relações interpessoais, melhorando a qualidade da convivência no ambiente escolar. Em relação ao fechamento das sessões de mediação, Ortega, (2002, p. 165) afirma que:

> Nas sessões finais, é preciso ajudar os protagonistas a assumir o êxito do processo como uma conquista de suas novas atitudes e comportamentos, ou a compreender que necessitam ir

> pensando em outras fórmulas de enfrentar seus problemas, caso as relações interpessoais, pelas condições em vivem, não possam ser evitadas.

Assim, pode-se afirmar que a prática da mediação envolve mudanças na conjuntura escolar, essas transformações podem ser inovadoras, no sentido em que buscam modificar as estruturas de resolução de conflitos, ou podem ser destrutivas, quando ignoram as práticas desenvolvidas pela escola até então, para alterá-las radicalmente. No entanto, espera-se que a mediação escolar, ao invés de eliminar a autoridade dos métodos empregados pela escola na resolução de conflitos, possa contribuir para a reflexão de como esses métodos são utilizados e acrescentar instrumentos que tornem democrática a tomada de decisões.

Acredita-se que a mediação deve ser apoiada pelas regras de conduta que a escola dispõe, assim, poderá resguardar e proteger os que a procura, os mediadores e a equipe de apoio. Ao mesmo tempo, deve ser inserida gradativamente no currículo escolar para que não seja uma ação isolada, mas incorporada no cotidiano da instituição, que torne possível ensinar e aprender a mediar conflitos, assim como se faz com outras habilidades. Portanto, para que o processo de mediação tenha êxito no ambiente escolar é necessário um currículo que contemple a cultura da paz. Assim é preciso que seja compreendido como um desejo de toda comunidade interna e externa da escola para efetivação do processo de mediação de conflitos.

CONCLUSÃO

A mediação é um processo de ajuda em situação de crise e está sendo pensada para o conflito, de ordem passageira, porém sua efetivação, na cultura escolar, requer uma intervenção pontual, a serviço de conflitos que não se resolvam espontaneamente. Assim seu papel é prevenir que tais conflitos cresçam e transformem-se em atos de violência.

Isso acontece na medida em que são disponibilizados aos agentes do conflito momentos e locais adequados para, com auxilio do mediador, buscarem por meio do diálogo e do respeito uma solução plausível às necessidades dos envolvidos. Visto que quando a mediação não acontece cabe aos sujeitos do conflito, em momento de elevada afetação emocional, buscarem sozinhos o que cada um acredita ser o certo, fato que desencadeia uma série de fatores que podem dificultar ainda mais a negociação e gerar agressões verbais, psicológicas e físicas, caracterizando um quadro de violência assumida. Assim, no momento apropriado, quando ocorre a

intervenção no conflito, por alguém preparado, essa situação tende a amenizar e encontrar meios de retornar a convivência pacífica e respeitosa, evitando assim a violência.

Faz-se necessário ressaltar que a mediação não deve ser realizada quando já existe um ato violento, pois seria força a duas pessoas em situação completamente opostas, vítima e agressor, a manterem relação respeitosa quando ainda há o medo, a angustia e ameaças. Isso poderia agravar ainda mais a situação, criando sentimentos de inferioridade e até transtornos emocionais por parte da vítima, ao mesmo tempo em que pode legitimar o status de poder do agressor. Por isso é recomendável que a mediação nunca seja realizada em situação de violência explicita, porém, nada impede que quando esse quadro já estiver tranqüilo, não havendo mais ameaças e nem medo, que seja realizada para buscar alternativas de para conviver pacificamente.

Desse modo, acredita-se que a mediação de conflitos possa contribuir para o desenvolvimento social e emocional na escola, melhorar qualidade da convivência escolar, na compreensão de que o conflito é algo positivo quando permite uma ruptura na postura dos envolvidos e abertura para o diálogo e na construção de uma comunidade mais cooperativa e fraterna na escola.

A escola por sua vez deve preparar os indivíduos para a vida social através do desenvolvimento de algumas competências exigidas pela sociedade moderna, que nos colocam diante de uma busca de igualdade dentro da diversidade existente. Isso requer uma prática pedagógica globalmente compreensiva do ser humano em sua integralidade, em suas múltiplas relações, dimensões e saberes.

Numa época em que uma série de problemas sociais interfere no desempenho pedagógico da escola, precisamos que todos os seus protagonistas se juntem, somem esforços, para que sejam efetivados os princípios sobre os quais ela vai construindo e estimulando a interação, a cooperação entre os professores, funcionários e alunos. Todos empenhados em reconstruir e restaurar as condições de base de uma relação pedagógica e educativa. Portanto, para erradicar ou reduzir a violência na escola se faz necessário um currículo organizado e capaz de conduzir o educando à mudança de atitude pelo domínio de conhecimentos e habilidades compatíveis com as demandas sociais.

REFERÊNCIAS

Apostila do curso básico de capacitação em mediação. Instituto Mediare: Rio de Janeiro, 1988.

GRINSPUN, Mirian P. Sabrosa. Zippin (org). **A prática dos Orientadores Educacionais**. São Paulo: Cortez, 2001.

GRINSPUN, Mirian P. Sabrosa. Zippin (org). **A Orientação Educacional: Conflito de Paradigmas e Alternativas para a escola**. São Paulo: Cortez, 2002.

ORTEGA, Rosário et al. ***Estratégias educativas para prevenção das violências***; tradução de Joaquim Ozório – Brasília: UNESCO, UCB, 2002.

Projeto Escola de Mediadores, organizado pelos Institutos Viva Rio, Mediare e NOOS. Disponível em: **<http://www.mj.gov.br/sedh/paznasescolas/Cartilha%20de%20Mediadores.doc>** . Acesso em: 18 de agosto de 2006. As 19h30minhs.

SANTOS, José Vicente Tavares dos. **A violência na escola: conflitualidade social e ações civiliza tórias**. Educ. Pesq., São Paulo, v. 27, n. 1, 2001. Disponível em: **<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022001000100008&lng=pt&nrm=iso**>. Acesso em: 18 Ago. 2006. doi: 10.1590/S1517-97022001000100008. As 19h00min h.

SCHLEMMER, Iria. **Valores e Educação em Processo de Promoção Humana**. Porto Alegre: Edições Renascentes, 1983.