

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA: UMA PRÁTICA ALÉM DO VISÍVEL

Aline Spies Borscheid¹

Ana Luisa Kolling Hemming²

Evelyn Bergmann³

Franciele Thomé⁴

Deise Josene Stein⁵

Resumo: Este artigo aborda a mediação de conflitos como uma ferramenta de transformação. Objetiva ainda, discorrer sobre esse mecanismo no contexto escolar e as transformações que podem ocorrer através dela. Sabe-se que os conflitos são inerentes a condição humana, sendo assim, não é diferente na escola. Ademais, este artigo é resultado de pesquisa bibliográfica e discussões de grupo de estudo sobre a temática. Compreende-se, desta forma, que os conflitos surgem na escola pelos mais diversos motivos e a mediação pode ser uma alternativa satisfatória para os envolvidos de forma a promover a paz. É importante destacar ainda que o espaço escolar deve ser visto como um espaço de promoção da harmonia social, e a mediação vai ao encontro disto.

Palavras-chave: Mediação; Mediador; Escola; Formação humana.

Abstract: This article discusses conflict mediation as a transformation tool. It also aims to discuss this mechanism in the school context and the transformations that may occur through it. It is known that conflicts are inherent to the human condition, so it is no different in school. In addition, this article is the result of bibliographic research and study group discussions on the subject. It is understood, therefore, that conflicts arise in school for a variety of reasons and mediation can be a satisfactory alternative for those involved in order to promote peace. It is also important to emphasize that the school space should be seen as a space for the promotion of social harmony, and mediation goes against it.

Keywords: Mediation; Mediator; School; Human formation.

1 INTRODUÇÃO

A mediação de conflitos no ambiente escolar é conhecida como uma maneira pacífica de resolver os problemas que surgem neste meio. Ademais, a mediação é

¹ Acadêmica do IV Semestre do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: spieslinege@hotmail.com

² Acadêmica do IV Semestre do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: lsidegum@hotmail.com

³ Acadêmica do IV Semestre do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: evelynbrgm2011@hotmail.com

⁴ Acadêmica do IV Semestre do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: francithome@hotmail.com

⁵ Psicóloga e professora do Curso de Pedagogia do Centro Universitário FAI. E-mail: deise.stein@seifai.edu.br

considerada um meio adequado de antecipação do conflito. Contudo, é uma prática ainda tímida, ou seja, ainda não faz parte da rotina da grande maioria das escolas.

A mediação de forma geral, é caracterizada como um mecanismo de solução de conflitos movida pelo diálogo entre as partes conflitantes para que as mesmas encontrem uma alternativa que seja satisfatória a ambas, sendo o mediador o facilitador que auxilia neste processo.

Assim, este artigo objetiva discorrer acerca da mediação no contexto da escola. A importância da temática reside no fato da escola ser o local de encontro das diversidades, logo, um local de divergências ideológicas e comportamentais que podem levar aos mais diversos tipos de conflitos.

Ademais, compreende-se a escola como um espaço de formação, não apenas de conteúdo, mas também de formação humana. Sendo assim, a mediação é entendida como um importante mecanismo de crescimento e amadurecimento pessoal, além de mudanças comportamentais que levam, conseqüentemente, a transformação social.

2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR

Atualmente, é possível perceber mudanças significativas no contexto escolar. Estas mudanças vão desde novas metodologias de ensino como também novas formas de pensar e encarar as relações que se estabelecem neste espaço. Considerando que na escola os conflitos surgem continuamente devido a diferenças existente entre os membros que a compõem faz-se necessário pensar formas de intervir, não tradicionais, que promovam não só a cultura da paz, mas também o crescimento e amadurecimento dos sujeitos do processo.

É necessário que o espaço escolar seja visto como um espaço de promoção da harmonia social. No entanto, não há mais, na escola contemporânea, espaço para castigos e xingamentos. Estes devem dar lugar a um espaço de diálogo e reflexão sobre os comportamentos e ações. A escola, através da mediação de conflitos, pode tornar o conflito algo positivo a medida em que favorece essa reflexão.

2.1 A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO NO CONTEXTO ATUAL DA ESCOLA.

Falar de mediação no contexto escolar é falar de formação humana, é falar de uma nova postura frente ao próprio processo de ensino aprendizagem que além dos

conteúdos. A mediação representa uma nova forma de olhar e encarar os desafios da escola atual. Trabalhar com as diversidades existentes na escola pode ser mais significativo quando os educadores buscam (re)significar as relações que permeiam esse contexto.

A tarefa de ensinar forma uma relação de confiança e cumplicidade entre o professor e o aluno. Quando está relação é bem-sucedida o professor acaba se tornando um espelho para a criança, não só no pensamento, mas também na forma de agir. Por este motivo, é que o professor deve buscar trazer para a sala de aula atividades que estimulem a criatividade, cooperação, trabalho em grupo e desenvolver a autonomia dos alunos. Esta postura, torna o professor um mediador no processo de formação do conhecimento.

Sem dúvida, o professor além de ser educador e transmissor de conhecimento, deve atuar, ao mesmo tempo, como mediador. Ou seja, o professor deve se colocar como ponte entre o estudante e o conhecimento para que, dessa forma, o aluno aprenda a 'pensar' e a questionar por si mesmo e não mais receba passivamente as informações como se fosse um depósito do educador. (BULGRAEN, 2010, p. 31).

Contudo, vale ressaltar que o professor, neste processo de mediação, precisa ter habilidade para trabalhar com as diferenças da sala de aula e no próprio contexto escolar. Este processo de mediação pode ser mais tranquilo quando o educador busca desenvolver trabalhos que envolvam o grupo e promovam a cooperação entre os colegas. Mediar é uma forma de o professor conduzir o aluno ao pensar antes de agir.

Esta premissa da mediação, é muito exitosa também, quando aplicada nas relações interpessoais quando do surgimento de conflitos. O processo de mediação dos conflitos escolares envolve a busca do aluno, envolvido no conflito, à uma solução da situação. Por este motivo, a mediação do conflito é algo complexo. É uma tarefa que vai exigir da escola como um todo dedicação, criatividade, atenção e escuta atenta.

Piaget (1973, p. 314) já salientava “[...] todo homem é um ser essencialmente social, impossível, portanto, de ser pensado fora do contexto da sociedade em que nasce e vive”, e acrescenta, “[...] o ser social, é aquele que consegue relacionar-se com seus semelhantes de forma equilibrada” (PIAGET, 1973, p. 316). Isso, leva a compreensão de que para que esse equilíbrio ocorra, existe a necessidade da presença de interlocutores que possuam habilidade de conduzir para o cumprimento das regras sociais de forma também equilibrada.

Ademais, é preciso considerar que o conflito pode se originar de diversas formas e causas. Podem ser ocasionados de forma pessoal, emocional e interpessoal. As pessoas que estão envolvidas em conflitos sofrem seu impacto de diferentes formas. Este é um dos fatores que leva que merece atenção no momento da resolução.

Ainda é importante considerar que o conflito é inerente a condição humana. O conflito é entendido como:

[...] toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos nós que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal ou interpessoal, sobre o qual nos deteremos. São exemplos de conflito interpessoal a briga de vizinhos, a separação familiar, a guerra e o desentendimento entre alunos (CHRISPINO, 2007, p. 15).

É também função da escola, propor propostas que amenizem ou ofereçam uma solução para mediar os conflitos. Desta forma, a função mediadora do ambiente educativo envolve tanto a relação dos sujeitos com o meio como com os demais sujeitos do espaço. É nisso que reside a principal responsabilidade da escola e dos professores: desenvolver nos alunos uma aprendizagem que vai acontecer pelo processo da mediação.

2.2 POSTURA DO MEDIADOR

Pensar em mediação envolve pensar acerca da postura desse mediador. Ou seja, quem pode ser o mediador nas situações de conflitos na escola? O mediador deve ser alguém capaz de oferecer confiança as partes envolvidas no conflito. É fundamental que a função de mediar seja desempenhada por um bom ouvinte, pois, saber ouvir neste processo é fundamental.

Neste sentido, Tomás (2010, p.27) destaca que,

A forma mais eficaz e assertiva de chegar a um consenso e de prevenir um determinado conflito é a mediação. [...] o conflito e a violência estão, cada vez mais, presentes nas escolas manifestando-se de várias formas com efeitos devastadores para toda a comunidade educativa, até mesmo mergulhando a escola numa crise de legitimidade. Para inverter esta tendência é necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade no meio escolar.

Assim, a escola pode através da mediação de conflitos encontrar uma forma de transformar o conflito, aproveitando-o como meio para a mudança, o crescimento, amadurecimento e formação pessoal e social dos sujeitos envolvidos e de toda a comunidade escolar. (TOMÁS, 2010).

Devido a essa importância da mediação, é que o mediador deve ser alguém com competência para a função. Assim, Lima (2010) assegura que um dos principais objetivos da mediação no contexto escolar é “facilitar o diálogo e o estímulo entre as partes para resolver a situação”. (p.33). Ou seja, o mediador deve prezar pela valorização dos indivíduos e oferecer-lhes a oportunidade de resolver o seu conflito de forma que isso leve a um crescimento pessoal e consequente responsabilidade social.

Os responsáveis pela mediação de conflitos na escola devem planejar métodos para melhorar a convivência, com o objetivo de formar uma cultura de harmonia nas instituições de ensino. Entretanto, qualquer pessoa consegue desempenhar o papel de mediador, desde que este tenha, o conhecimento e competência necessária sobre as metodologias utilizadas para desenvolver a mediação de conflitos.

Contudo, nada impede que o educador encontre um tratamento criativo para solucionar ou amenizar conflitos, fazendo com que os próprios educandos se fiscalizem, essa estratégia utilizados pelos educandos contribui para a formação de educandos conscientes, autônomos e com responsabilidades no cuidado e na mediação dos conflitos que surgem na instituição e com os demais colegas.

Nesse contexto, Tomás (2010, p.36), identifica que:

Estamos a falar da formação e seleção de jovens mediadores. Estes podem ser alunos e alunas, imparciais e neutrais que, após terem recebido formação em mediação, são capazes de ajudar os seus colegas (os pares) a resolverem os problemas que os afligem sem o recurso a soluções de violência verbal ou física. A função destes mediadores é ajudar os alunos em conflito a restabelecerem o diálogo e a encontrarem, em conjunto, uma solução que agrade a ambas as partes. As vantagens deste processo traduzem-se na aquisição de conhecimentos das técnicas de resolução de conflitos, na aprendizagem de avaliação de situações conflituosas, na identificação das causas do conflito, e no desenvolvimento de várias qualidades pessoais, nomeadamente a capacidade de ouvir e de comunicar, o distanciamento, a paciência e a criatividade.

Nessa mesma perspectiva Lima (2010, p.31) entende a mediação como um mecanismo eficaz de solução a medida em que a solução parte dos envolvidos. Sendo que, a função do mediador é facilitar e conduzir na construção desse processo de resolução.

Ainda nas palavras de Lima (2010, p.60) sobre quem é o mediador:

O mediador é um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificar os seus conflitos e interesses, e a construir, em conjunto, alternativas de solução visando o consenso e a realização do acordo. O Mediador, no desempenho de suas funções, deve proceder de forma a preservar os princípios éticos.

O educador no papel de mediador deve ter a habilidade de comunicação, proporcionando o diálogo das duas partes para se chegar à resolução do conflito. Além disso, o mediador deve ter sensibilidade e controlar suas capacidades intelectuais e emocionais, interagindo com diferentes formas de conflitos, permitindo que ambos apresentem a sua opinião, sendo neutro e com o olhar global, sem dar preferência a um dos envolvidos.

Segundo Tomás (2010, p.37) “é importante referir que o papel do mediador é, em qualquer processo de mediação, o de facilitador. O mediador não resolve os conflitos, pelo contrário promove a descoberta de alternativas para a resolução dos conflitos”.

Em relação a função do mediador, Junior (2017, p.2-3) ainda acrescenta que:

A função do mediador, enquanto negociador profissional, está intrinsecamente ligada à análise do conflito das partes: suas origens, decorrências e busca pelos verdadeiros interesses encobertos pelas posições daqueles que, em geral, perderam o caminho do diálogo por conta da dificuldade em reconhecer as diferenças do outro, na busca pela satisfação de suas próprias necessidades.

Uma das características indispensáveis ao mediador é a postura ética. Esta é de suma importância uma vez que é necessário que os envolvidos em algum conflito confiem no mediador e o respeitem, para que estes consigam dialogar e chegar a um fim, e o mediador, por sua vez, consiga desenvolver seu trabalho de promover a paz e a harmonia no ambiente escolar, através do entendimento.

Na visão de Lima (2010, p.35):

O mediador não poderá revelar para outras pessoas o que está sendo discutido no processo de mediação. O processo é sigiloso e o mediador possui uma obrigação ética de não revelar os problemas das pessoas envolvidas no processo. O mediador deve agir como protetor do processo de mediação, garantindo sua lisura e integridade. O mediador não revelará seus anseios e problemas para um terceiro.

É função do mediador iniciar um diálogo direto e sincero com os envolvidos, fazendo com que reflitam suas ações e comportamentos, melhorando a cooperação e impedindo a rivalidade entre ambos e demais da escola. Para que não seja visto como um conselheiro, o mediador deve deixar claro sua função e as metodologias utilizadas na mediação, determinando confiabilidade e promovendo a organização de uma instituição que demonstre confiança, tanto para educadores, educandos e pais.

Assim, percebe-se a complexidade da função. O processo de mediação no contexto escolar deve obedecer alguns critérios muito importantes, dentre eles destaca-se fundamentalmente a postura do mediador. Este deve assumir um papel de referência além de estar em contínuo aperfeiçoamento.

2.3 PENSANDO UMA “NOVA” ESCOLA A PARTIR DA MEDIAÇÃO

De acordo com o Guia Prático para Educadores, criado pelo Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP (2014), com intuito de contemplar questões de mediações de conflitos nas escolas, o conflito faz parte da natureza humana. Assim, não importa se são graves ou simples, pois devem servir como oportunidade de crescimento e busca por mudança. Os conflitos estão intensamente presentes nas escolas, pois esta é o espaço que dissemina os valores e a construção da cidadania. Por isso dá importância da comunidade escolar em buscar métodos, ferramentas, estratégias para que busquem ter um ambiente pacífico.

Neste viés cabe apontar a mediação enquanto uma prática restaurativa de resolução de conflito. Assim, cabe apontar que,

As práticas restaurativas nos levam a lidar com os conflitos de forma diferenciada: desafiando os tradicionais padrões punitivos. Passamos a encarar os conflitos como oportunidades de mudança e de aprendizagem, ressaltando os valores da inclusão, do pertencimento, da escuta ativa e da solidariedade. São mudanças de modelos de cultura, de paradigmas e de práticas que permitem uma melhoria nos relacionamentos, contribuindo para a construção de cultura de paz nas escolas. (GUIA PRÁTICO PARA EDUCADORES, 2014, p.14).

As práticas restaurativas levam a pensar a escola de forma diferente, como um espaço de escuta eficiente e desenvolvimento de capacidade de resiliência e empatia. Nesta perspectiva é importante estabelecer com os educandos um diálogo contínuo em torno do tema, bem como oportunizar que os mesmos exponham suas ideias e assumam

um compromisso consigo mesmo e com a escola para tornar a mesma um ambiente de paz.

Contudo, para que a prática da mediação seja exitosa e se torne rotina na escola, é necessário deixar claro para toda a comunidade escolar o que é a mediação e como acontece. Assim, a comunidade escolar, a partir das práticas restaurativas, começa a desenvolver no ambiente a cultura do diálogo e do respeito e, conseqüentemente de instauração da paz.

Desta forma, quando o aluno assume junto com todo o corpo docente e comunidade escolar a prática da mediação, esta afeita diretamente o campo das inter-relações, possibilitando o diálogo, a inclusão e colaboração entre todos, incluindo a comunidade escolar, sua família.

Isso acontece, pois, a prática restaurativa busca com que a pessoa trabalhe com os conflitos de diferentes formas, não utilizando o ato punitivo, mas sim trabalhando com os conflitos de forma que a pessoa possa aprender com os seus erros, ressaltando valores como a inclusão, o pertencimento e a solidariedade.

Assim,

Se educarmos uma criança ou um jovem com baixo apoio e baixo controle, a disciplina será negligente; se a educação for com muito apoio e baixo controle, poderemos ser permissivos; se a educação for com muito controle e baixo apoio, será uma educação punitiva. Nenhum desses modelos é ideal para a formação de uma pessoa; por isso, a disciplina ideal é a restaurativa, que combina o equilíbrio entre o controle e o apoio, pois sairemos dos radicalismos e dos extremos do apoio (permissividade) e do controle (punição) (GUIA PRÁTICO PARA EDUCADORES, 2014, p.24).

O diálogo é uma das ferramentas importante e necessária no enfrentamento dos conflitos diários. É necessário dar oportunidade para que a criança sinta confiança em alguém para poder solicitar, quando necessário, ajuda, seja para resolver algum conflito intra ou interpessoal. Atualmente, ser professor é, também, ter habilidade para lidar com os sentimentos e assim, ter sensibilidade para mediar a ação, sem punir ou “rotular”, mas a fim de ajuda-los a refletir sobre suas ações.

2.4 MUDANÇAS ALÉM DO VISÍVEL

A vida do ser humano é movida por diversos tipos de emoções, seu comportamento é reflexo das mesmas. Dependendo de como as emoções são trabalhadas, a criança consegue conviver com frustrações e conquistas no decorrer da

vida. Em cada ciclo, o ser humano passa por emoções diferentes, o que traz consequências ao seu modo de viver, agir, tanto na vida familiar, como social.

A mediação é um meio de transformação em relação aos conflitos sociais e contribui para o crescimento pessoal de todos os envolvidos. Estes conflitos são formas de crescimento tanto emocional como social, alguns existem para fortalecer a compreensão de ideias divergentes ou ainda mudar o próprio ponto de vista e reconhecer uma nova possibilidade.

É notório que muitas vezes, na trajetória da vida, as pessoas são expostas a situações ou contextos que em primeira instância, levam a reações imediatas, não pensadas. Mas, ao analisar os fatos ocorridos é possível que se desencadeiem reações amenas e que possibilitam o entendimento e compreensão.

É possível perceber isso no apontamento de Tognetta e Vinha (2011, p. 235)

Possivelmente já vivemos circunstâncias que reagimos de forma exagerada com alguma pessoa e depois nos arrependemos, o mesmo justificamos nossas ações a partir das ações do outro. É provável que também já tenhamos deixado de reagir, de falar ou de argumentar em outras situações, e da mesma forma, nos arrependemos ou justificamos nossas reações em função das reações do outro.

As emoções provocam confusão de sentimentos, tudo depende da reação e ação que a pessoa exerce sobre si mesma. Para a tomada de decisões, é importante ter equilíbrio emocional e isso é adquirido, entre outras coisas, pela experiência. Deste modo, as emoções precisam ser mediadas para que a resolução dos conflitos possa surgir, pois o ser humano analisa primeiramente, os conceitos físicos e após, a forma de como se sentirá melhor diante do que é decidido. (SALES, 2016)

Assim:

[...] os seres humanos estão sujeitos aos sentimentos positivos e negativos resultantes de uma fala, de um comportamento, de uma ação ou reação. As emoções positivas trazem sentimentos bons e confortáveis de alegria e tranquilidade por exemplo. As emoções negativas, por outro lado, estimulam sentimentos de angústia, medo e rancor. (SALES, 2016, p. 6;7).

Por tudo isso é que uma mediação de conflitos eficaz leva a mudanças além do observável, ou seja, quanto mais o ser humano esta suscetível na relação de conflitos, mais aprimorará seu conhecimento para compreensão dos mesmos e de si. A pessoa poderá ponderar acerca das relações e suas reações diante dos acontecimentos. A experiência faz com que aprenda a se limitar e tomar atitudes mais controladas.

Em todas as relações os conflitos quando mediados de forma harmoniosa são resolvidos e proporcionam um amadurecimento de opiniões que gera resultados para ambas as partes envolvidas. Para chegar a determinada opinião em conjunto, há toda uma trajetória, que por vezes é dolorosa, mas o resultado final é gratificante.

3 CONCLUSÃO

A partir da temática proposta, é possível perceber a importância da mediação de conflitos no contexto escolar, bem como a responsabilidade da gestão da escola e do grupo de educadores, pois estes se constituem como verdadeiros agentes de transformação social.

Desse modo, ponderando que o processo educativo é uma responsabilidade compartilhada entre a escola, a família e toda a comunidade, percebe-se que as medidas tradicionais de resolução de conflitos não são mais satisfatórias, pois não resolvem o problema de fato, é necessário que a escola pense e repense a própria prática educacional de modo a olhar para as diferentes situações de forma a promover o desenvolvimento humano.

Assim, a partir do momento em que a postura da escola muda, o entendimento da realidade também se transforma, pois, os alunos são desafiados a pensar os próprios problemas e dificuldades de forma diferente. Essa nova postura da escola, favorece uma mudança comportamental dos educandos.

Desta forma, a ideia da mediação como uma forma de resolver os conflitos no ambiente escolar precisa ser discutida e fortalecida, pois, com o engajamento da comunidade escolar, esse, pode ser um mecanismo de transformação social, bem como formação cidadã.

REFERÊNCIAS

BULGRAEN, Vanessa Cristina. O papel do professor e sua mediação nos processos de elaboração do conhecimento. **Revista Conteúdo**. Capivari, v.1, n.4, p.30-38, ago./dez., 2010.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Diálogo e mediação de conflitos nas escolas**: guia prático para educadores. Brasília, DF, 2014.

EHRHARDT JÚNIOR, Marcos A. de A. **O papel do mediador na demonstração das diferenças entre interesses e posições apresentadas pelas partes num conflito.**

Disponível em:

<http://portalciclo.com.br/downloads/artigos/direito/o_papel_do_mediador_marcos_ehrhardt.pdf> Acesso em: 08 set. 2017.

LIMA, Vitória-Régia Rodrigues. **Mediação de conflitos no ambiente escolar: uma questão para a gestão-escolar.** Monografia do Curso de Especialização Lato-Sensu em Gestão Educacional. Fortaleza, 2010. Disponível em:

<http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/379/Lima_Vitoria-Regia_Rodrigues.pdf?sequence=1> Acesso em: 08 set. 2017.

PIAGET, Jean. **Biologia e Conhecimento:** ensaios sobre as relações entre as regulações orgânicas e os processos cognoscitivos. Petrópolis: Vozes, 1973.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **A mediação de conflitos:** lidando positivamente com as emoções para gerir conflitos. Fortaleza, 2016.

TOGNETTA, L.R.P.; VINHA, T.P. **Conflitos na instituição educativa:** perigo ou oportunidade?: contribuição da psicologia . Campinas: Mercado de Letras, 2011.

TOMÁS, Catarina Alexandra Ribeiro. **Mediação Escolar:** para uma gestão positiva dos conflitos. Coimbra, 2010. Disponível em:

<<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/13528/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20IAC.pdf>> Acesso em: 08 set. 2017.