



XII Colóquio Internacional "Educação e Contemporaneidade"



20 a 22 de Setembro de 2018 São Cristóvão/SE/Brasil

ISSN: 1982-3657 | PREFIXO DOI 10.29380

Recebido em: **12/08/2018**

Aprovado em: **13/08/2018**

Editor Respo.: **Veleida Anahi - Bernard Charlort**

Método de Avaliação: **Double Blind Review**

Doi: <http://dx.doi.org/10.29380/2018.12.09.07>

MEDIAÇÃO NO ÂMBITO ESCOLAR: UMA NOVA PERSPECTIVA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

EIXO: 9. EDUCAÇÃO E DIREITOS HUMANOS. EDUCAÇÃO PARA A PAZ.

IGRAYNE LEITE JALDES DE ARAG?O

Resumo

A mediação de conflitos no âmbito escolar apresenta-se como ferramenta educativo-pedagógica que possibilita aos envolvidos, através do desenvolvimento de competências relacionais, do diálogo e da cooperação em todos os espaços da escola, administrar seus conflitos e promover melhor integração no meio escolar. Sendo necessária a conscientização de que não só professores, funcionários, pais possuem poder de resolução de problemas, mas também as crianças e adolescentes, na medida em que todos são corresponsáveis pela harmonia social da escola. Assim, indispensável uma transformação na educação a fim de que integre e esteja a serviço do desenvolvimento emocional, social e espiritual, ao invés de focar somente no conhecimento intelectual.

Palavras-chave: Mediação. Conflitos. Diálogo. Escola.

Abstract

Conflict mediation in schools is an educational-pedagogical tool that enables those involved, through the development of relational skills, dialogue and cooperation in all areas of the school, manage their conflicts and promote better integration in the school environment. It is necessary to raise awareness that not only adults (teachers, employees, parents) have problem-solving power, but also children and adolescents (students), since all are co-responsible for the social harmony of the school. Thus, a transformation in education is indispensable in order to integrate and be at the service of emotional, social and spiritual development, instead of focusing only on intellectual knowledge.

Key words: Mediation. Conflicts. Dialogue. School. **Resumen**

La mediación de conflictos en el ámbito escolar se presenta como herramienta educativo-pedagógica que posibilita a los involucrados, a través del desarrollo de competencias relacionales, del diálogo y de la cooperación en todos los espacios de la escuela, administrar sus conflictos y promover una mejor integración en el medio escolar. Siendo necesaria la concientización de que no sólo los adultos (profesores, funcionarios, padres) poseen poder de resolución de problemas, sino también los niños y adolescentes (alumnos), en la medida en que todos son corresponsables por la armonía social de la escuela. Así, indispensable una transformación en la educación a fin de que integre y esté al servicio del desarrollo emocional, social y espiritual, en vez de enfocar sólo en el conocimiento intelectual.

Palabras clave: Mediación. Conflictos. Diálogo. Escuela.

1. Introdução.

Os conflitos são inerentes à condição humana e ao convívio social e surgem do embate de forças antagônicas internas e externas ao indivíduo, nos sugestionando uma escolha e culminando numa tomada de decisão. Os conflitos internos dizem respeito à nossa identidade, às nossas vontades, aos nossos comportamentos e estão ligados à nossa visão de mundo e valores, numa acepção ampla, confrontadas com nossas próprias limitações. Os conflitos externos surgem do contato e interação entre indivíduos ou grupos com opiniões, pontos de vista e interesses diferentes, em meio a um processo de busca de metas e objetos. Em ambos os casos, o conflito constitui-se como o fator de mudança pessoal e social e como parte da dinâmica da vida, correspondendo a estímulos tanto ao autoconhecimento como ao reconhecimento recíproco das partes envolvidas.

Importante ponderar que os conflitos em si não constituem problema, a questão é como enxergamos e lidamos com os conflitos e o desafio é transformar conflitos em oportunidades de mudança e não em problemas e obstáculos intransponíveis.

Lamentavelmente, a violência em muitos casos é utilizada como forma de “resolver” conflitos,

refletindo por um lado o despreparo para compreender, administrar e tolerar os próprios conflitos e, por outro lado, a dificuldade do convívio com a diversidade e encontrar soluções satisfatórias.

Assim, enxergar o conflito como elemento propulsor de mudanças pessoais e sociais, necessita do aprofundamento das questões estruturais e padrões que geram os conflitos, a fim de que se trabalhe o epicentro do problema.

Os conflitos surgem pelos mais diversos motivos, no entanto, no âmbito escolar representam uma problemática desafiadora, na medida em que produz consequências no sistema educativo e no meio escolar, afetando não só o processo de ensino/aprendizagem, como também a formação/desenvolvimento do ser humano.

Isto porque a escola se configura como espaço de socialização que possibilita às crianças e adolescentes o contato com a diversidade de estilos, culturas e valores, havendo entrechoques/conflitos a todo o tempo. O desafio consiste em aprender a lidar com eles de forma positiva e para isso é essencial o desenvolvimento de competências relacionais, incentivo ao diálogo e cooperação entre os envolvidos (alunos, pais, professores, gestores, funcionários).

Assim, é muito importante que além de professores, gestores, funcionários e pais, as crianças e adolescentes saibam administrar seus conflitos e saibam ouvir o outro e que possam através de uma formação que integra além da formação intelectual, o desenvolvimento psicoemocional e comportamental, a fim de que os próprios alunos possam ser partícipes da construção de soluções para seus próprios conflitos.

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, visando atender uma educação integral, em que o espaço escolar deve ser visto como um espaço de promoção da harmonia social.

Neste sentido, a educação precisa englobar mais do que o desenvolvimento intelectual da criança e do adolescente, deve promover a integração entre os aspectos físicos, emocionais, afetivos, cognitivos e sociais da criança e do adolescente, através de interações saudáveis entre os alunos, alunos e professores e com meio em que vivem.

Com efeito, os quatro pilares/conceitos, aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver, aprender a ser, são os fundamentos essenciais da educação, baseados no Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, e refletem a necessidade de desenvolvimento integral do ser humano.

O presente artigo propõe uma discussão sobre a forma como se lida com os conflitos no âmbito escolar e aborda a mediação de conflitos como uma ferramenta de transformação, instrumento que permite que as partes envolvidas possam construir juntos uma solução satisfatória, através do diálogo, da empatia e técnicas que proporcionam a reconstrução dos relacionamentos.

A mediação é um método eficaz de resolução de conflitos que traz a possibilidade de abertura de um espaço de responsabilidades para alunos, professores, pais e funcionários, possibilitando a cooperação, diálogo sobre a qualidade das relações e os problemas de convivência e propor maneiras não violentas de resolvê-los.

Desta forma, é imprescindível que alunos, professores, gestores funcionários e pais sejam capacitados para atuar como mediadores, sendo necessário o desenvolvimento de algumas habilidades como: empatia, escuta ativa, imparcialidade.

2. Conflito no contexto escolar.

A escola representa uma sociedade em escala menor: um conjunto de pessoas com desejos, interesses e valores distintos, ocupando um mesmo espaço físico. O que resulta, naturalmente, em conflitos que exigem respostas eficazes na forma como são enfrentados.

Quanto maior a diversidade de ideias e opiniões, maiores as divergências e, conseqüentemente, mais conflitos existirão. Entretanto, importante ponderar que o conflito precisa ser analisado em suas diversas perspectivas, a fim de que possamos compreender os aspectos internos e enxergar o conflito além do seu aspecto negativo, como sinônimo de problema, gerador de incômodos e desestabilizador de relacionamentos e sim, como possibilidade de desenvolvimento interpessoal, interação social, respeito à diversidade e maior empatia. Assim, o conflito em si não deve ser considerado bom ou ruim, apenas natural e inerente à condição humana.

Segundo Dalton Oliveira, “o conflito é fato inerente ao convívio social, sendo componente importante na evolução do indivíduo e da sociedade, uma vez propicia o reconhecimento de diferenças relevantes e o florescimento de novas ideias.” (2010, p. 416).

A psicanalista e mediadora Malvina Ester Muszkat traz a perspectiva da psicanálise sobre o conflito, trazendo a acepção intrapessoal (conflito psíquico) e interpessoal (conflito entre pessoas e/ou grupos):

Na psicanálise, fala-se de *conflito psíquico* (intrapessoal) quando, no indivíduo, se opõem exigências internas contrárias. Apesar do desconforto que um conflito possa gerar em nós, ele faz parte do humano – assim como o *conflito interpessoal* com exigências, expectativas, idealizações pessoais contrárias umas às outras faz parte das relações humanas. Se em situações desse tipo ambos os sujeitos, frustrados nos seus interesses, podem, por sentir-se incompreendidos e injuriados, vir a tornar opositores irreconciliáveis, é, ao mesmo tempo, por meio desses constrangimentos que se constrói a noção de um Eu individual e singular (2008, p.27).

O desafio, portanto, consiste em como lidar com o conflito, em meio às complexidades dos relacionamentos e ao aumento das interações sociais, a fim de que possamos acessar as razões de origem, propiciando a resolução não apenas dos aspectos externos. E, seguindo este raciocínio Dalton Oliveira elabora que:

O conflito se tornou cada vez mais complexo devido ao contínuo progresso sofrido pelas sociedades modernas. O crescimento da exigência das habilidades profissionais, a escassez e o encarecimento de recursos naturais a aceleração do ritmo de vida são alguns fatores contemporâneos que levam aos indivíduos a entrar em conflito na defesa dos seus próprios interesses ou dos interesses de seu grupo (família, igreja, classe etc) (2010, p.416).

Com efeito, os conflitos nos ambientes escolares têm causas múltiplas e não se restringem à forma de lidar com as diferenças entre si e se refletem em problemas de convivência e aprendizado, indisciplina e violência, abrangendo toda comunidade escolar, sejam alunos, professores, pais e familiares dos alunos, funcionários ou gestores.

No contexto escolar, é preocupante o crescente número de agressões verbais e físicas não só entre alunos, como alunos e professores, ocorrendo a banalização da violência e sua legitimação, como mecanismo de solução, na medida em que são considerados acontecimentos corriqueiros, como brigas, furtos e agressões verbais.

Ocorre que a violência ocorrida dentro e fora das escolas, é um reflexo do que as pessoas, em especial os alunos, neste contexto, vivem no dia a dia, seja na rua, seja dentro de casa. As consequências do comportamento violento são graves e repercutem em toda comunidade escolar, por isso é importante que se compreenda a complexidade, o contexto e a origem do comportamento violento, eis que é um sinalizador da existência de problemas.

Neste sentido, Malvina Ester Muskat afirma que:

Violência é a forma mais disruptiva e primária de resolução de conflito. Ocorre como tentativa de reequilibrar o sistema psíquico mediante uma experiência instantânea de triunfo. Todo indivíduo, que não possui autoconfiança suficiente para enfrentar suas necessidades e frustrações adultas com algum nível de tolerância, procura pelo ato violento resgatar sua “dignidade”. Para alguns indivíduos, com baixo nível de tolerância e acúmulo de frustrações, enfrentar uma situação de estresse é insuportável. Tendem a se sentir imediatamente diminuídos e ameaçados na sua integridade psíquica e não conseguem controlar sua raiva (2003, p.25)

Cláudio Naranjo (2006, p.112) complementa que “a violência é um aspecto de uma problemática complexa, cujo fundo está no subdesenvolvimento emocional; por isso, a paz do mundo depende da possibilidade de prevenção da crescente deterioração psicoespiritual.”

Num contexto em que os ambientes escolares são propulsores de violência, nos obrigando a camuflarmos quem somos verdadeiramente, para que possamos nos agradar e nos ferir, reciprocamente, como podemos ser mais autênticos(as) se estamos dispendendo energia em parecer o que não somos para ser aceito num contexto social Como podemos ter empatia uns com os outros se vencer é o que importa e ou meios não interessam

Por um lado, se olharmos o conflito como algo negativo, reagimos a ele com negação, fuga ou violência, seja verbal, física ou psicológica, sendo visto como mazela que precisa ser dissipada, não havendo espaço para cooperação e espaço para o diálogo. Por outro lado, se enxergarmos o conflito como algo positivo, reagimos a ele de forma construtiva e, ainda que incomodem ou tragam desconfortos, as divergências são vistas como propulsoras de mudanças e oportunidade de fortalecimento de relações. Assim, os conflitos funcionam como alavanca para aperfeiçoar a cooperação e o diálogo, o desenvolvimento pessoal e melhoria do convívio.

Importante assinalar, nesta linha de raciocínio, que as questões afetas à indisciplina, à violência e ao conflito como um todo, sejam em escolas públicas, sejam em escolas particulares exigem um olhar atento sobre a função social da escola na contemporaneidade, ressignificando o papel da escola, que não se restringe à sua funcionalidade em termos de resultados de aprendizagem de conteúdo programático, mas de formação do ser humano, imbuído de conflitos e capaz de lidar com conflitos com mais autonomia.

Assim, Cláudio Naranjo (2006), fundador de uma escola integrativa psicoespiritual, ressalta que somente através da transformação da educação tradicional para um educação integradora, a partir da interação de elemento do autoconhecimento, aprendizagem relacional, desenvolvimento psicoespiritual, fomento da consciência, refletida na mudança curricular correspondente é que permitirá essa tão almejada reforma e ajude os seres humanos a crescerem, se desenvolverem de forma integral e a serem mais livres e conscientes.

Coadunando com as ideias acima desenvolvidas, Garcia e Moreira concordam que as discussões sobre a escola e sobre sua função, passam necessariamente por mudanças no currículo, afim de que se adeque os tipos de conhecimento para uma formação integral do ser humano.

A escola está sendo acusada de não conseguir ensinar, de não promover a aprendizagem do aluno, de estar formando pessoas sem os conhecimentos indispensáveis à luta por uma vida mais digna. O conhecimento é hoje cada vez mais importante para toda e qualquer criança, todo e qualquer adulto. Logo, eu vejo o processo curricular na escola girando em torno do conhecimento. Obviamente não é qualquer conhecimento, desprovido de qualquer sentido, mas um conhecimento que, depois de uma série de perguntas que se façam e de respostas que se dêem, e com base em um posicionamento claro e consciente, tenhamos considerado importante de estar sendo trabalho por alunos e professores. (2003, p.25)

São recorrentes as críticas sobre a escola, por não estar atendendo o seu papel. Nessa perspectiva, o processo de socialização de crianças e jovens no contexto e ambiente escolar exige cada vez mais a organização constante e contínua, não só de práticas dos profissionais da educação, como também de promoção de mecanismos que permitam os alunos questionar sem medo e a ser agente partícipe.

Isto porque crianças e adolescentes têm necessidade de se sentirem pertencentes a algo e quando incluímos os alunos no processo de resolução, incentiva-se a maior aproximação com o cerne do conflito e, conseqüentemente, aumenta-se o grau de responsabilização e o comprometimento para a efetivação da solução. Desta forma, é essencial que os alunos participem do processo de mediação para que o conjunto de regras de convivência e soluções construídas seja mais efetivo.

Mostra-se necessário assim, que todas as partes relacionadas estejam envolvidas e participem, para que, através do diálogo, possam compreender a situação, construindo soluções em cooperação, proporcionando o desenvolvimento da responsabilidade e respeito necessários nos relacionamentos.

Enxergar o conflito como fomentador de mudança de percepção, comportamento e formas de lidar com a multiplicidade de ideias, opiniões e divergências que surgem à medida que o ser humano se desenvolve e suas relações se complexificam, necessariamente exige um aprofundamento nas questões de origem e construção de uma solução dialogada para o impasse, de forma que todas as partes se beneficiem (sistema do “ganha-ganha”). Sendo assim, é necessário desenvolver estratégias criativas para gerenciar/transformar os conflitos, como por exemplo, criar espaços de troca de experiências, para que educadores e alunos conheçam a realidade uns dos outros, sem a pretensão equivocada de querer erradicar os conflitos.

Entretanto, é importante que não se espere que o conflito espoque em ações violentas e de exclusão, para que se tome alguma medida, é imprescindível que se trabalhe também com ações preventivas, como por exemplo trabalhos relacionados a incentivar o respeito à diversidade cultural e racial e prevenir o bullying na escola.

Conforme os dizeres de Cláudio Naranjo (2006, p. 105), é pujante a necessidade de prevenir a violência através de uma educação voltada para o desenvolvimento integral do ser humano, superando-se obstáculos decorrentes de uma sociedade patriarcal, sendo indispensável uma transformação na educação a fim de que esteja a serviço do desenvolvimento pessoal da consciência. Neste sentido, o Autor retrata a importância de educação que se preocupe e englobe o desenvolvimento emocional, social e espiritual, ao invés de focar somente no intelecto (2006, p. 107).

A educação integral proclamada pelo UNESCO e sintetizada nos quatro pilares da educação para o século XXI, aprender a conhecer, aprender a fazer aprender a conviver, aprender a ser, traduzem-se como conceitos/fundamentos da educação baseados no Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, coordenada por Jacques Delors, e demonstram a importância de sistemas educacionais que construam um processo integrado que não tenha por objetivo único o conhecimento intelectual.

O referido relatório propõe reformas educacionais que se inspirem e orientem nestes quatro pilares, seja na elaboração dos programas ou na definição de novas políticas pedagógicas, a fim de que permita a formação de pessoas mais conscientes, responsáveis e felizes, através de um desenvolvimento integral da personalidade e caráter dos indivíduos.

Com efeito, precisamos ser educados como seres completos e integrados, levando em consideração elementos de autoconhecimento e aprendizagem relacional. Assim, indispensável uma transformação na educação a fim de que integre e esteja a serviço do desenvolvimento emocional, social e espiritual, ao invés de focar somente no conhecimento intelectual.

3. Mediação como instrumento de resolução de conflitos no âmbito escolar.

A mediação de conflitos é uma ferramenta que nos ajuda a desconstruir o que é o conflito, contribui para a construção de uma cultura de diálogo que se consubstancia em métodos e técnicas de comunicação, cooperação, empatia.

Segundo Muszkat, a mediação pode ser concebida como:

[...]um saber comprometido com a epistemologia contemporânea de perspectiva ecológica e construtivista, aplicável a todo e qualquer campo da vida humana.

[...] A mediação implica um saber, uma *episteme*, resultante de vários outros saberes, cuja *transversalidade* fornecerá o instrumental para uma prática que pressupõe a planificação a aplicação de uma série de passos ordenados no tempo (2008, p.12 e 13).

Prossegue Muskat, quanto ao objetivo da mediação, afirmando que é:

[...] buscar acordos entre pessoas em litígio por meio de transformação da dinâmica adversarial, comum no tratamento de conflitos, em uma dinâmica cooperativa, improvável nesse contexto.

Assim, através do respeito à diversidade do ser humano, reconhecendo-se sua complexidade, a mediação permite a transformação social, promovendo uma cultura de paz, construindo soluções satisfatórias para as partes envolvidas e para os mais diversos conflitos e confrontos. Tal transformação decorre do estímulo à gestão dos problemas pelas próprias partes, tornando as soluções mais duradouras.

É importante ponderar que num contexto escolar e de construção da paz, a mediação constitui um método de gestão construtiva de conflitos cuja finalidade é fomentar a análise colaborativa de conflitos e a resolução conjunta de problemas entre as partes (alunos, professores, pais, funcionários), estimulando assim uma dinâmica de paz, diálogo, cooperação e de justiça na escola. Assim, a mediação é uma ferramenta que nos estimula a responsabilização por resolver nossas questões sem que para isso precisemos nos violentar ou violentar quem está próximo a nós.

Neste sentido, a mediação permite adentrar o conflito de forma ampla, abarcando todas as suas vertentes e expressões, permitindo aprofundar e alcançar camadas do conflito que permitem a mudança, através da iniciativa das partes em construir a resolução do embate, característica essencial da mediação.

A mediação tem sido objeto de estudos em em diferentes áreas, em especial na Educação e no Direito, justamente pela veemente necessidade de construir relações de cooperação e de paz, propiciando o desenvolvimento integral do ser humano. Trata-se assim, de uma prática que ajuda os envolvidos em uma situação de conflito a compreender o problema e a construir soluções com a ajuda de uma terceira parte, o **mediador**.

Entretanto, no âmbito escolar, a fim de estimular não só professores e funcionários, mas também alunos a serem mediadores, proporcionando uma experiência de intermediar e enxergar o conflito nas suas mais amplas acepções, sem poder, contudo, criar juízo de valor, já que quem ocupe o papel de mediador, num dado momento, é responsável por facilitar a análise da divergência por todos os lados envolvidos, encorajando, durante o processo, a comunicação adequada, através da escuta ativa e diálogo respeitoso, de maneira a construir ou reparar *relacionamentos pessoais*.

Assim, a mediação em contexto escolar representa a possibilidade de fomentar uma nova visão acerca dos conflitos, uma transformação criativa dos mesmos e o desenvolvimento de fundamentos mais sólidos de uma cultura de paz. O alcance da paz dentro das instituições de ensino, é essencial para o auxílio e o desenvolvimento do processo de educação das crianças e dos adolescentes, pautando-se em valores como a tolerância, a solidariedade e o respeito ao próximo e as diferenças.

Entre os objetivos da mediação destacam-se, o fomento do respeito, diálogo e cooperação entre alunos, pais, professores e funcionários, a escuta ativa, a promoção de competências de pensamento crítico e autoconhecimento, além do fomento da responsabilidade, proporcionando a melhoria a comunicação e fortalecimento das relações. Neste sentido, destacando a importância do diálogo, Luciana Aboim Silva afirma:

Mediação de conflitos é um tema de destaque em sociedades que visam disseminar uma *cultura de paz*, através de medidas educativas voltadas para superar conflitos e promover diálogos.

Como bem acentua Dalai Lama, o diálogo é a única forma inteligente e racional para resolver problemas entre pessoas e as nações na busca de solução das diferenças de opiniões ou confronto de interesse. É obrigação da sociedade internacional desenvolver a cultura do diálogo e da não violência.

(2013, pg. 161)

A escola deve então, promover discussões, deixando que os alunos expressem-se com liberdade, discordando, avaliando, criticando e participando das construções de soluções mais efetivas para os conflitos, contribuindo assim, para que estes cidadãos em formação construam uma sociedade baseada na autonomia, no senso crítico, no diálogo e na cooperação.

Somando-se a isso, é necessária uma transformação na forma como os professores lidam com a indisciplina e com os conflitos em sala de aula. A atuação precisa ser conjunta e participativa. Este enfoque da mediação privilegia a formação participativa dos alunos, professores, pais e funcionários, incluindo-os nas decisões escolares, criando um compromisso social e exercitando a cidadania, em prol de uma educação que objetive formar crianças e jovens comprometidos com sua realidade familiar, política, econômica e social, incentivados por toda comunidade escolar.

Nas palavras de Muszkat:

É acolhendo a diversidade e a transversalidade que a mediação adquire o

status de representante dos princípios que regem os direitos humanos, e o mediador, o de agente de transformação social, no sentido da cultura de paz. Assumindo a complexidade caracteriza o ser humano e seus relacionamentos, a mediação estimula a tomada de decisões conjuntas, trazendo consigo a capacidade de promover o bem-estar da comunidade. E, assim, corrobora a lógica de que um país não se desenvolve baseado apenas na sua economia, uma vez que o respeito às relações sociais, além de primordial no desenvolvimento de uma nação, interfere em seu desempenho econômico (2008, p. 17).

A escola que vislumbra a elaboração e a implantação de **sistemas que visem o desenvolvimento integral dos estudantes, ofertando um ambiente escolar mais saudável, propiciando a cooperação entre toda comunidade escolar, incluindo os pais**, cogita, portanto, a dimensão dos conflitos sob o ponto de vista da mediação. Incluindo e possibilitando, desta forma, que os estudantes participem da formação para atuar como **mediadores** junto aos seus pares, o que constitui uma alternativa inovadora, em que apenas os jovens têm autonomia de resolver tensões entre si.

Ressalte-se, entretanto, que o objetivo não é excluir a participação de adultos, sejam professores, pais, funcionários, mas sim de dar mais autonomia aos alunos, fazendo com que se sintam agentes partícipes e corresponsáveis pela construção de soluções, se comprometendo e se responsabilizando pelo cumprimento das medidas acordadas.

Objetiva-se, desta forma, a promoção de reflexão e responsabilização de todos os envolvidos no conflito, isto porque a restauração das relações só é possível quando as partes se comprometem, sem qualquer tipo de pressão e regulação externa, a mudar as atitudes que provocaram a divergência, sendo por isso essencial que os alunos participem do processo.

A complexidade e a responsabilidade do papel do mediador requer a prática ser supervisionada por um adulto conhecedor do tema, sendo importante a criação de uma equipe voltada para esse trabalho, planejando metas realistas adaptadas para as necessidades da escola.

Isso porque o procedimento de mediação, que enfatiza a cooperação ao invés do confronto, é pautado na identificação das reais motivações das partes, de sorte a transparecer os sentimentos e interesses subjacentes ao conflito, possibilitando os dissidentes chegarem a um acordo em uma dimensão ampla da problemática, sem palpites de terceiro, através do restabelecimento da comunicação e da transformação do conflito. (Silva, 2013, pg. 163).

Com efeito, através da implantação da mediação na escola como nova abordagem de resolução e transformação de conflito, propiciando uma mudança de postura frente às divergências e controvérsias, encorajando os alunos a resolver os seus próprios conflitos, incentivando o diálogo e cooperação, promovendo o interesse dos alunos pelas questões do respeito pela diversidade, sem que seja necessário o uso da violência.

Além disso, busca-se o fomento da comunicação mais aberta e respeitosa, em que a escuta ativa é essencial para os melhorar relacionamentos, prevenir e/ou diminuir a incivilidade, a agressividade e a violência, tudo isso de forma a criar um ambiente saudável e mais produtivo para o ensino.

Importa dizer que a mediação permite o desenvolvimento de competências de gestão construtiva de conflitos na escola e é ferramenta imprescindível para melhoria da convivência no ambiente e na comunidade escolar, devendo ser adaptada às necessidades específicas de um centro escolar, levando em conta a natureza dos conflitos e o objetivo do programa.

As pessoas estão acostumadas a que outra pessoa interfira e dite as regras para dirimir o conflito, não permitindo que a pessoa internalize sua responsabilidade ou parcela de contribuição para determinado mal-estar. Quanto mais cedo se recebe esse estímulo, mais a criança busca dentro de si formas de resolver suas questões sem que fique se amargurando e buscando culpados externos.

Se perceber como sujeito-partícipe-responsável por construções soluções efetivas para lidar com o conflito ou até mesmo dirimi-lo, permite que a pessoa não só olhe o conflito da sua perspectiva reducionista, permitindo ampliar seu olhar para também compreender o conflito sobre a perspectiva do outro, exercitando a empatia, ou seja, a capacidade que cada um tem de se colocar no lugar do outro, de forma a enxergar nuances e novas perspectivas que ajudaram a solucionar o conflito ou pelo menos que trará pistas de que novos caminhos podem ser traçados para que o conflito se dissolva/resolva, possibilitando todos ganhem (política do “ganha-ganha”).

O Professor Dalton Oliveira elenca algumas técnicas essenciais para que a mediação alcancem resultados positivos:

- a) *Condução ativa da entrevista*: as interações verbais devem ser guiadas e estabelecidas pelo mediador, com perguntas realizadas a fim de captar o estado emocional dos envolvidos, bem como para extrair as questões que constitui o cerne do conflito;
- b) *Estabelecimento de rapport*: é uma palavra francesa que designa uma relação de empatia com o interlocutor. O mediador deve inspirar uma empatia, um respeito pelas partes, que não se confunde com amizade ou intimidade, até porque impera o dever de imparcialidade no procedimento;
- c) *Adequação comunicacional*: ciente da singularidade de cada parte envolvida, o mediador deve adequar sua comunicação verbal e não verbal a fim de fazer com que as partes dialoguem. Para isso, é função do mediador observar detalhes importantes como nível sociocultural, econômico, grau de escolaridade, aspectos culturais, regionais, enfim, tudo o que eu possa ser útil para propiciar as interações que possam levar a um acordo;
- d) *Gerenciar as emoções*: é natural que os envolvidos numa mediação não estejam em estado emocional mais confortável. É comum que, nesse momento, apareçam frustrações, angústias, raiva, principalmente se o conflito é de natureza familiar. Por isso, cabe ao mediador gerenciar a agressividade e conduzir a mediação para canalizar emoções de maneira positiva. (2010, pg. 421 a 422).

Acrescenta, Dalton Oliveira, que a solução para o conflito pode ser construída a partir de algumas condutas.

- a) Gerenciamento da comunicação verbal e não verbal: A comunicação é elemento essencial na elaboração do acordo. A escolha dos atos e das palavras irá guiar o êxito da solução;
- b) Escuta dinâmica: seleção cuidadosa das informações fornecidas pelas partes, uma vez proferidas entremeadas em condições emocionais, podendo sofrer significativa alteração de sentido;
- c) Técnica de interrogação: a maneira como se pergunta é uma forma de

determinar diretamente o fluxo de informações e as interações entre os envolvidos no conflito;

d) Sumário: sintetizar o que foi exposto pela parte oportuniza confirmação das declarações prestadas, bem como eventual retificação ou complementação da algum dado;

e) Isolamento dos envolvidos: dado o grau de animosidade inicial, nem sempre é possível estabelecer o diálogo entre as partes em um primeiro momento. Por isso, convém a utilização de sessões individualizadas para conseguir os dados que as partes possam fornecer, além de prepara-las para um acordo;

f) Divisão do problema: o conflito pode se apresentar de maneira de maneira bastante complexa. Se assim ocorrer, convém que o problema seja seccionado em questões menores, a fim de facilitar a resolução do litígio. (2010, p. 422).

Assim, as escolas que se interessarem pela implementação de programas de mediação, precisam investir em cursos de capacitação e gestão de pessoas, de forma que os princípios e objetivos da mediação sejam internalizados pelos partícipes de forma efetiva, tornando-se uma prática cotidiana.

5. Conclusão.

Em meio a agressões e problemas crescentes em diversas escolas, sejam elas públicas ou particulares, culminando em evasão escolar, falta de rendimento, dificuldades de aprendizagem, exclusão, bullying, num contexto em há medo, violência e até descaso e falta de formação dos professores, que tem horários exaustivos, etc, o papel da escola vem sendo incessantemente questionado.

Ora, a escola deve ser um local protegido e seguro para o desenvolvimento de crianças e jovens, possibilitando o crescimento saudável e integral dos alunos. Desta forma, a mediação é um método inovador consensual de conflitos que propicia através da escuta ativa, do diálogo, do respeito à diversidade, da cooperação, o aprofundamento das questões de plano, de origem.

Assim, a resolução de conflitos através da mediação é uma ideia de grande alcance, e de vital importância para todas as esferas da vida humana, sendo indispensável uma transformação na educação a fim de que integre e esteja a serviço do desenvolvimento emocional, social e espiritual, ao invés de focar somente no conhecimento intelectual. Sendo imprescindível a participação de toda comunidade escolar para que se construam soluções mais efetivas.

6. Referências Bibliográficas.

CIRERA, J. V. **Conflictos en los centros educativos - Cultura organizativa y mediación para la convivencia**. Barcelona: Graó, 2004.

COSTA, Elisabete; ALMEIDA, Liliana; MELO, Márcia. **A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico**. 2009. Disponível em: Acesso em: 19 de julho de 2018.

CUNHA, Pedro; MONTEIRO, Ana Paula. **Uma reflexão sobre mediação escolar**. 2016. Disponível em: . Acesso em: 22 de julho de 2018.

GARCIA, R. L.; MOREIRA, A. F. **Começando uma conversa sobre currículo**. In: GARCIA; R. L.; MOREIRA, A. F. (orgs.) Currículo na contemporaneidade: incertezas e desafios. São Paulo: Cortez, 2003. p.7-40.

LEDERACH, Jonh Paul. **Transformação de conflitos**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2012.

MARTINS, Angela Maria; MACHADO, Cristiane; FURLANETTO, Ecleide. **Mediação de conflitos em escolas: entre normas e percepções docentes**. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v46n161/1980-5314-cp-46-161-00566.pdf>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

MOUSINHO, Renata. *et al.* **Mediação escolar e inclusão: revisão, dicas e reflexões**. 2010. Disponível em: . Acesso em: 14 de julho de 2018.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**. 2 ed. rev. São Paulo: Summus, 2008.

NARANJO, Cláudio. **O cultivo da paz pela transformação da educação**. MAGALHÃES, Dulce (Org.). A Paz como Caminho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

OLIVEIRA, Dalton. **A teoria do conflito e os mecanismos autocompositivos**. In: GONZAGA, Alvaro; ROQUE, Nathaly (Coord.). Vade Mecum Humanístico. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

PACHECO, José Augusto; PEREIRA, Nancy. **Globalização e identidade no contexto da escola e do currículo**. 2007. Disponível em: >. Acesso em: 18 de julho de 2018.

PÉREZ GÓMEZ, Ángel. **La cultura escolar en la sociedad neoliberal**. Madrid: Morata, 2004.

SILVA, Luciana. **Mediação interdisciplinar de conflitos: mecanismo apropriado para resolução de conflito familiares**. In: SILVA, Luciana (Org.). Mediação de conflitos. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2013.

Um tesouro a descobrir: Relatório para UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. Disponível em: < <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590por.pdf>>. Acesso em: 12 de agosto de 2018.