

DOI: 10.33947/1980-6469-v15n1-4016

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA: PONTOS E CONTRAPONTO****MEDIATION OF CONFLICTS AT SCHOOL: POINTS AND COUNTERPOINTS**Rita de Cássia Arruda Galdino<sup>1</sup>**RESUMO**

A escola constitui-se em um locus por excelência, diante de sua heterogeneidade, de uma diversidade de conflitos, principalmente os conflitos de relacionamento. Embora as discussões sobre *conflitos escolares* não sejam recentes o tema tem sido muito debatido nos últimos anos, envolvendo a sociedade, a escola, professores e alunos, em torno de questões como violência e intolerância sociais, sexuais, de raça e gênero. Nesse artigo salientamos a urgência de discussões e debates sobre a necessidade do desenvolvimento de práticas que possam contribuir para a resolução de conflitos, entendendo a importância de se estabelecer nas unidades escolares uma cultura que valorize e incentive comportamentos e atitudes que contribuam para a resolução dos conflitos nos meios escolares. Para subsidiar a nossa análise recorreremos a autores que discutem temáticas como violência, indisciplina e conflitos

**PALAVRAS-CHAVE:** Educação. Violência. Mediação de Conflitos.

**ABSTRACT**

*The school is a locus par excellence, due to its heterogeneity, a diversity of conflicts, mainly the conflicts of relationship. Although the discussions on school conflicts are not recent, the issue has been much debated in recent years, involving society, school, teachers and students around issues such as social, sexual, race and gender violence and intolerance. In this article we emphasize the urgency of discussions and debates on the need to develop practices that can contribute to conflict resolution to understand the importance of establishing in schools a culture that values and encourages behaviors and attitudes that contribute to the resolution of conflicts in school resources. In order to subsidize our analysis, we have recourse to authors who discuss subjects such as violence, indiscipline and conflicts.*

**KEYWORDS:** Education. Violence. Mediation of Conflicts.

<sup>1</sup> Mestre em Educação pela Universidade Federal de São Paulo. Pedagoga. Professora Coordenadora Pedagógica na Educação de Jovens e Adultos no município de Guarulhos – SP; Professora de Educação Infantil no município de Arujá – SP.

## Introdução

Os conflitos são situações inerentes à condição humana e lidar com os mesmos tem se tornado um ponto nevrálgico de discussão e reflexão para muitos estudiosos. A escola constitui-se em um locus por excelência, diante de sua heterogeneidade, de uma diversidade de conflitos, principalmente os conflitos de relacionamento. Embora as discussões sobre *conflitos escolares* não sejam recentes o tema tem sido muito debatido nos últimos anos, envolvendo a sociedade, a escola, professores e alunos, em torno de questões como violência e intolerância sociais, sexuais, de raça e gênero. A urgência de discussões e debates sobre a necessidade do desenvolvimento de práticas que possam contribuir para a resolução de conflitos e entender a importância de se estabelecer nas unidades escolares uma cultura que valorize e incentive comportamentos e atitudes que contribuam para a resolução dos conflitos nos meios escolares.

O problema da violência está presente na história da humanidade impregnando de sentimentos negativos, como o medo e o pânico, o nosso cotidiano. Como uma instituição que integra a sociedade, na escola não é diferente. As situações de agressões verbais, físicas, os casos de “*bullying*”, a intolerância em suas mais variadas formas, os danos patrimoniais, o consumo de drogas, o tráfico, entre outros relatados nas instituições escolares, têm desafiado a escola que encontra muita dificuldade em saber lidar com essas situações. A exclusão social, o reconhecimento cada vez mais distante dos valores coletivos, da singularidade e particularidade de cada indivíduo, faz com que as interações sociais se afundem cada dia mais em episódios permeados de violência. E a escola, não obstante desse cenário social, mas como parte dele, visto que se constitui no senso comum como campo privilegiado das interações sociais acaba, infelizmente, sendo palco de situações de violência, visto que a violência social ultrapassou os muros da escola e nela, também, está alocada (ABRAMOVAY, 2005):

A violência transformou-se em um tema escolar cotidiano e, por sua recorrência, tem afetado todos os sujeitos envolvidos na comunidade escolar, refletindo, negativamente, nos espaços de aprendizagens escolares, visto que se trata

de um fenômeno reproduzido na e a partir da escola (ABRAMOVAY, 2005, p. 29).

A escola enfrenta muitos obstáculos para lidar com essa problemática, situação que traz inúmeras preocupações para todos os atores sociais que dela fazem parte, prejudicando o desempenho dos alunos e a qualidade de ensino oferecida. Tornando a muitos reféns do medo aonde deveriam sentir-se seguros e protegidos.

O caso de Suzano, onde dois jovens ex-alunos da escola Raul Brasil executaram um verdadeiro massacre, traz à tona a emergência da discussão e adoção de ações voltadas para um olhar mais aproximado ao que está acontecendo dentro das instituições escolares, às vezes até mesmo silenciosamente, mas que, como uma bomba relógio, pode explodir nos atingindo e marcando profundamente a qualquer momento.

Charlot (2005) preconiza que a violência no espaço escolar traz à tona a fragilidade diante de uma realidade social notadamente marcada por desigualdades sociais e culturais diversas, e a instituição escolar como parte da sociedade acaba reproduzindo e perpetuando violências estrutural e institucional, com práticas alienantes e excludentes em seu processo formativo do ser, do “cidadão”.

A violência no meio escolar é elemento fundante nas questões que envolvem a maioria dos conflitos instalados nas instituições escolares, a questão da violência nos espaços escolares ganhou status de crise, tornando-se, há muito tempo, objeto das políticas públicas que buscam a garantia de uma educação de qualidade. Nos últimos anos, de acordo com Gonçalves e Spósito (2002), políticas públicas que buscam reduzir a violência nas escolas não têm surtido o efeito desejado dado seu caráter fragmentado e descontínuo, além de serem entendidas não como um problema da esfera educacional, mas como um problema de segurança pública, com medidas de intervenção policial dentro das escolas. De acordo com esses autores,

Problemas de violência na escola são vistos mais como questão de segurança e, portanto, passíveis de intervenção policial, [...] medidas de cunho educativo ficam minimizadas, reiterando-se, assim, certas concepções enraizadas na sociedade brasileira, nas quais a questão so-

cial foi sempre tratada como questão de polícia (GONÇALVES e SPÓSITO, 2002, p. 112).

Não obstante, o processo de escolarização adquire, assim, um novo significado, uma nova incumbência, construir e manter uma cultura de paz<sup>2</sup>, tendo em vista a prevenção e a restauração das relações sociais. É importante entendermos como os termos mediação, conflitos e mediação de conflitos e suas concepções estão sendo trazidas e trabalhadas no seio escolar; como a escola os têm percebido diante dos embates desencadeados nas relações escolares que, em meio às contradições existentes, têm sido o mote para a necessidade de programas que visem o desenvolvimento de relações mais estáveis e menos agressivas no interior das escolas, por meio de práticas que tragam à reflexão nossas ações, como a *mediação de conflitos*.

Segundo Silva (2012), a ideia de “mediação” teve sua origem na Grécia antiga e desde lá já significava a intervenção de uma terceira parte entre um conflito de outras partes. Atualmente, e de modo mais frequente, tal prática é entendida como um modo de intervenção em uma situação de conflito (físico ou moral) entre duas pessoas, por meio da concessão da palavra a uma terceira pessoa, um mediador que busca a conciliação entre as partes afetadas pelo conflito. No Brasil, a ideia de utilizar a mediação nas instituições escolares teve sua origem nas práticas de conciliação do meio jurídico. Pesquisadores como Chrispino (2007), Sousa e Silva (2006), Ortega et al. (2002), têm entendido a mediação como uma ferramenta auxiliar na diminuição das situações de violências escolares, por meio da utilização do diálogo e da negociação, tendo em vista a prevenção dos conflitos e, consequentemente, das situações de violência escolar. Portanto, de acordo com esses autores, a mediação pode ser caracterizada como um processo voluntário no qual a

2 Cultura de Paz, uma das abordagens da Justiça Restaurativa para a resolução de conflitos e a promoção da resolução de conflitos. A Justiça Restaurativa afirma ter como objetivo dar respostas à questão da violência de maneira não violenta, baseada no diálogo por meio de facilitadores e mediadores, a partir de técnicas e princípios da comunicação não violenta na condução de processos que buscam a reflexão acerca de problemas e de suas causas, visando a construção de um acordo reparador de danos que foram causados por uma parte à outra, restaurando as relações prejudicadas pelo conflito. Especificamente em relação às escolas, é [...] “através da comunicação não violenta, que os atores escolares refletem e discutem sobre o que motivou o conflito e quais foram as consequências na vida deles” (Nunes, 2011, p. 45).

figura de um terceiro auxilia as demais pessoas que estão em conflito a encontrar uma solução de interesse de ambas. De acordo com Ortega et al. (2002):

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 (ORTEGA et al; 2002, p. 147).

Assim, a terceira pessoa que auxilia as demais numa situação de conflito é chamada de mediador que, por meio do diálogo e de uma pretensa imparcialidade, favorece a comunicação no momento da crise, facilitando a resolução da situação de conflito.

Pedagogicamente, a mediação de conflitos é o método de resolver disputas que, respeitando as diferenças, leva em consideração a autonomia de vontades do envolvidos, sua autodeterminação, valorizando a capacidade destes em alcançar uma percepção do outro menos como um inimigo a aniquilar, a derrubar, e mais como um parceiro com quem se divide questões problemas a serem gerenciadas e resolvidas (CHRISPINO e CHRISPINO, 2002, p. 41). A mediação de conflitos, em seu sentido específico, pressupõe uma atuação basicamente facilitadora por parte do interventor mediador, atuando, na maioria das vezes, preventivamente.

De acordo com Vasconcelos (2008), o conflito é uma oposição de interesses, um dissenso, um fenômeno inerente às relações humanas, fruto de posições divergentes que envolvem interesses comuns de pessoas ou grupos. Para esse autor, o conflito sempre foi tradicionalmente entendido como algo que deveria ser eliminado da vida social, entendendo por situação de paz a ausência de conflitos. No entanto, a paz é um bem conquistado por pessoas que sabem lidar com conflitos, ou seja, os conflitos, quando bem resolvidos, podem resultar em experiências positivas, sendo assim, não deve ser encarado como algo negativo, pois

o importante é que ele não se converta em confronto ou violência, visto que os conflitos são decorrentes da convivência social do homem e suas contradições. Existem vários níveis de conflitos e, para cada um desses níveis, estratégias adequadas de resolução. Dessa forma, podemos entender que o conflito é um fator inevitável, visto que não pode ser contido, mas é necessário entendê-lo para saber como administrá-lo. Os conflitos podem acontecer por diversos motivos, como diferenças entre sexo, idade, crenças e valores, hierárquicos e pessoais, internos e externos. Na medida em que as partes envolvidas em um conflito começam a compreender o ponto de vista das outras pessoas, podem começar a resolver seus conflitos de uma forma baseada em princípios, na comunicação e no diálogo produtivo. De acordo com Morgado e Oliveira (2009),

[...] embora represente uma parte construtiva da vida, em todas as suas dimensões, o conflito continua a ter uma conotação negativa na nossa sociedade. É assumido como um desvio do estado normal das atitudes e dos comportamentos e com frequência se associa a sua expressão à angústia, à dor e à violência, supondo-se que o melhor é evitá-lo ou suprimi-lo (MORGADO e OLIVEIRA, 2009, p. 47).

É preciso compreender que as instituições escolares, com sua natureza organizativa, permeada de relações e aspirações nem sempre convergentes, tornam-se um campo fértil para a emergência de conflitos que podem (ou não) levar a situações de violência. Na perspectiva apontada por Morgado e Oliveira (2009), o conflito é inerente às relações sociais, inclusive na escola. Assim, como em qualquer organismo vivo, a escola está permeada de conflitos, sejam entre alunos e alunos, entre professores e alunos, entre professores e professores, entre gestores, etc.

Infelizmente, a prática usual busca silenciar os conflitos e a diversidade de interesses, a fim de impor uma determinada concepção de organização escolar, geralmente, aquela relacionada à política educacional em vigor, na qual a tomada de decisão encerra-se nas mãos de uma minoria, tirando a autonomia da instituição escolar e de seus membros e perpetuando o status quo já estabelecido. Ora, a escola é por natu-

reza “[...] o lugar de se aprender formas de exercício de poder, de obediência a regras impessoais, que se impõe a alunos e professores” (PENNA, 2011, p. 17). Uma perspectiva que se interessa pelo afrontamento dos conflitos com vistas ao melhor funcionamento da organização, por meio da criação de um clima organizacional favorável, impulsionando a criatividade de seus indivíduos, favorecendo os processos da gestão escolar de uma forma colaborativa, democrática e participativa. Em síntese, a visão positiva dos conflitos faz com que esses possam ser vistos e entendidos com naturalidade, facilitando assim sua condução.

Todo conflito tem sua origem no confronto das diferenças de desejos, interesses, percepções, gostos e posições, podendo ser extremamente positivo no que se diz respeito às discussões sobre pontos de vistas e ideias divergentes; segundo Jares (1997), trata-se de um elemento agregador em si, presente em todas as organizações e que deve ser compreendido de maneira positiva. Apesar disso, o senso comum tem entendido o conflito como a expressão de algo ruim, que deve ser evitado e, que quando mal conduzidos acabam gerando agressividade e confrontos, principalmente no meio escolar.

Nessa mesma direção, ao discutir o fracasso ou sucesso escolar em termos de relação com o saber, Charlot (2005) chama a atenção para a importância em se pensar no papel da escola e nos tipos de relações envolvidas na aquisição de saber a educação é um processo de humanização, do tornar-se humano, e de socialização, no sentido de se tornar membro de uma determinada sociedade e de sua cultura, e de singularização, tornando-se um ser único e original. Nesse processo, essas três dimensões se tornam indissociáveis, uma vez que “[...] não há ser humano que não seja social e singular, não há membro de uma sociedade senão na forma de um sujeito humano, e não há sujeito singular que não seja humano e socializado” (CHARLOT, 2005, p. 78). A problemática em questão, portanto, reside no fato de que esses novos “clientes” escolares chegam a uma instituição que, de acordo com Charlot (2005), não foi pensada para eles, não havendo nela nenhuma correlação com seus projetos de vida, levando a uma frustração e ao desencanto com a instituição escolar, de onde emergem muitos conflitos.



No cerne dessa questão está o aluno que não se percebe como um sujeito ativo no processo de ensino/aprendizagem e, de acordo com Charlot (2005), sua atuação escolar reside apenas no fato de frequentar as aulas e ouvir seus professores. Surgem então diversos conflitos escolares relacionados à essa dinâmica, visto que o professor é tido pelo aluno e pela sociedade como responsável pelo sucesso e/ou fracasso escolar de seus educandos, enquanto o professor, frente às situações inerentes de ensino, encontra-se em uma situação de impotência e desconforto por estar vinculado, diretamente, a um trabalho que depende, também, da dedicação do próprio aluno. Como é possível perceber, tratar sobre a ideia de conflito não é uma tarefa fácil, já que tal conceito pode ser apreendido sob diferentes perspectivas e pode nos remeter às diferentes concepções acerca da função da escola e do papel da educação, de modo mais abrangente.

Certo é que a mediação de conflitos escolares não pode se configurar como um trabalho solitário, mas requer o envolvimento coletivo de todos os atores escolares, internos ou externos, a fim de que a mediação não se torne apenas um modo diferenciado de aplicação de punições, mas que seja um espaço no qual os conflitos possam ser trabalhados de forma construtiva, com decisões e soluções pensadas e tomadas em conjunto.

Frente às crescentes necessidades que surgem dentro das escolas, ou mesmo diante das inúmeras tarefas a elas atribuídas, muitas são as políticas públicas que alteram as dinâmicas escolares e o foco de atuação docente; assim, destacamos quão importante é ampliar o nosso olhar para o interior da escola e encontrar os elementos necessários para discutir e problematizar o exercício docente na figura do media-

dor de conflitos escolares, agente motriz no desenvolvimento das práticas da cultura de paz no interior da escola, que deve ser repensada dentro do cenário educacional, principalmente com relação à contradição existente e a distância entre o trabalho prescrito, o idealizado e o realizado.

A mediação de conflitos inaugura um modo diferenciado de lidar com os conflitos no espaço escolar, pois altera a forma como gestão, professores, alunos e comunidade se relacionam e configura-se como uma tentativa de enfrentamento dessa problemática de forma consciente, com vistas à melhora do processo educacional, envolvendo todos os atores escolares, com base nas práticas preventivas que deveria ser o cerne de propostas e projetos que envolvem a mediação de conflitos. No entanto, para que de fato haja o sucesso esperado, quando tratamos da mediação de conflitos a atuação deve se dar em rede, ou seja, não deve a mediação dos conflitos escolares ser entendida como tarefa isolada de apenas um ator escolar, o professor mediador escolar, mas deve se dar com o envolvimento e a articulação dos diversos atores que estão envolvidos nesse processo, buscando o entendimento de que os conflitos, em suas diferentes manifestações, fazem parte da natureza humana, e, nessa mesma linha de pensamento, os conflitos escolares não existem apenas para serem combatidos, como esclareceram os autores citados acima em nosso texto, ao contrário, podem ser, de acordo com o modo que são geridos, propulsores de uma gestão democrática e o mote para uma convivência mais harmoniosa entre alunos/alunos, alunos/professores, tendo em vista a pluralidade de interesses que envolvem as relações humanas, tornando-se uma ponte para mudanças de valores que devem estar presentes na construção da tão almejada cidadania.

## REFERÊNCIAS

- ABRAMOVAY, M. (Coord.). **Cotidiano das escolas: entre violências**. Brasília: UNESCO, 2005.
- CHARLOT, B. **Relação com o saber, formação dos professores e globalização: questões para a educação hoje**. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- CHRISPINO, A.; CHRISPINO, R. S. P. **Políticas educacionais na redução da violência: mediação do conflito escolar**. São Paulo: Biruta, 2002.
- GONÇALVES, L. A. O.; SPÓSITO, M. P. Iniciativas públicas de redução da violência escolar no Brasil. São Paulo, **Cadernos de Pesquisas**, n. 115, mar. 2002.
- JARES, X. R. El lugar del conflicto en la organización escolar. **Revista Iberoamericana de Educación**, n. 15, septiembre/diciembre, 1997.
- MORGADO, C.; OLIVEIRA, I. Mediação em Contexto Escolar: transformar o conflito em oportunidade. Coimbra: **Exedra Revista Científica**, n. 1, jun./2009. Disponível em: <http://gajop.org.br/justicaciada/wp-content/uploads/Media%C3%A7%C3%A3o-em-contexto-escolar-transformar-o-conflito.pdf>. Acesso em: 14 de jan. 2019.
- NUNES, A. O. **Como restaurar a paz nas escolas: um guia para educadores**. São Paulo: Contexto, 2011.
- ORTEGA, R. et al. **Estratégias educativas para prevenção das violências**. Trad. de Joaquim Ozório. Brasília: UNESCO, 2002.
- PENNA, M. G. de O. **Exercício docente: posições sociais e condições de vida e trabalho dos professores**. Araraquara: Junqueira e Marin; São Paulo: FAPESP, 2011.
- SILVA, N. P. Ética, indisciplina e violência nas escolas. Petrópolis: Vozes, 2012.
- SOUSA, M. G. M.; SILVA, V. F. **Mediação de conflitos na escola: temas especiais em Educação e Sociedade**. Taquaritinga: Universidade Católica de Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.ucb.br/sites/100/127/documentos/artigo8.doc>. Acesso em: 14 de jan. 2019.
- VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.