

Mediação de conflitos na escola

Mediation of conflicts in the school

**Katury Rayane Rodrigues Ramos¹,
Rosemary de Oliveira Almeida² e
Irene Alves de Paiva³**

1. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). **KATURYRAYANE@HOTMAIL.COM**

2. Doutora em Sociologia (UFC), professora do Curso de Ciências Sociais e do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UECE. **ROSEMARY.ALMEIDA67@GMAIL.COM**

3. Doutora em Educação (USP), professora associada do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Departamento de Ciências Sociais Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). **IRENEALVESP@GMAIL.COM**

Resumo: A escola pública brasileira sofre processos de adequações em torno da compreensão do que realmente seja o espaço escolar, tanto no que se refere ao contexto pedagógico, quanto aos aspectos relativos às interações sociais. Este artigo chama atenção para os inúmeros casos de conflitos e práticas violentas desenvolvidas no seu interior, como por exemplo, agressões físicas cometidas ora por alunos ora por professores. Este contexto revela desafios e a iminente reflexão sobre a significação da convivialidade no ambiente escolar para seus diferentes sujeitos, bem como para grupos sociais preocupados com a educação, como pesquisadores, educadores, famílias, gestores públicos entre outros. O objetivo é compreender a implantação da mediação de conflitos em escolas públicas

estaduais e municipais do Ceará. Orientados pela seguinte problematização: como se constitui a experiência de implementação da mediação de conflitos em escolas públicas do estado do Ceará? A escola municipal do Mar é o campo de análise desta pesquisa. Localizada no bairro Mucuripe da cidade de Fortaleza-CE é da rede municipal de ensino vinculada a Secretaria Municipal de Educação (SME) e do distrito II de educação. A pesquisa é qualitativa com cunho exploratório descritivo, posto que sua principal finalidade identificar como as escolas trabalham a mediação de conflito.

Palavras-chave: Escola pública. Conflitos. Mediação de conflitos.

Abstract: The Brazilian public school suffers processes of adequations around the understanding of what the school space really is, both in terms of the pedagogical context and aspects related to social interactions. This article draws attention to the numerous cases of violent conflicts and practices developed within them, such as physical aggressions committed by students or by teachers. This context reveals challenges and imminent reflection on the significance of conviviality in the school environment for its different subjects, as well as for social groups concerned with education, such as researchers, educators, families, public managers and others. This article is the result of research conducted in public schools on mediation of school conflicts. The objective is to understand the implementation of conflict mediation in state and municipal public schools in Ceará. Guided by the following problematization: what constitutes the experience of implementing conflict mediation in public schools in the state of Ceará? The municipal school of the Sea is the field of analysis of this research. Located in the Mucuripe district of the city of Fortaleza-CE is the municipal education network linked to the Municipal Department of Education (SME) and the education district II. The research is qualitative with a descriptive exploratory character, since its main purpose to identify how the schools work the mediation of conflict.

Keywords: Public school. Conflicts. Mediation of conflicts.

Introdução

O cotidiano da escola pública brasileira é articulado por meio das relações sociais estabelecidas entre os sujeitos escolares. Percebemos que as ações são motivadas em torno de um imaginário que visualiza as práticas educativas punitivas como solucionadoras das situações de conflito e violência escolares. Porém, essas práticas não dão conta da diversidade e multiplicidade dos problemas escolares e, muitas vezes, contribuem para ampliação de situações de conflito. Nesse ambiente, outras ações também são mobilizadas como a inserção da mediação de conflitos que fogem à lógica da punição e trazem a ideia do diálogo com técnicas que visam restaurar laços entre pessoas em conflito e da prática efetiva do controle das violências escolares.

A mediação é uma dessas práticas de restauração, aqui examinada no âmbito da escola. Ela não pode ser pensada só a partir da dimensão técnica, pois é fundamentada no envolvimento dos sujeitos e articula as ações em vista de uma transformação das subjetividades. Caracteriza-se por duas pessoas envolvidas em situação de conflito, que vão buscar autonomamente as soluções, e um facilitador chamado de mediador.

Neste artigo, a perspectiva é de um estudo qualitativo em escolas que abordem a temática da mediação escolar. O objetivo é compreender a implantação da mediação de conflitos em escolas públicas estaduais e municipais do Ceará. Desse modo, as reflexões são orientadas por meio da seguinte problematização: Como se constitui a experiência de implantação da mediação de conflitos em escolas públicas do estado do Ceará? Projetos e parcerias foram realizados para que essa ação acontecesse nas escolas. Termos de compromisso foram realizados por entidades envolvidas nesse processo.

Diante deste quadro, a ideia central é investigar as ações em torno da construção de uma cultura de paz em ambientes escolares. Nesse caso, inicialmente as escolas em estudo foram as que fizeram parte de projetos pilotos de implantação de práticas restaurativas. Inicialmente acompanhamos as fases iniciais desses projetos em escolas da rede estadual de Ensino Básico, selecionadas pela Secretaria de Educação do Estado do Ceará (SEDUC). Porém, com o intuito de buscar maior aprofundamento, decidimos acompanhar por algum tempo e mais precisamente, uma escola da rede municipal de ensino. Nesse

processo de pesquisa fomos conhecendo os agentes que mobilizam a ideia da justiça restaurativa nas escolas e, desse modo, o estímulo para entender outras escolas em que ações restaurativas vêm sendo desenvolvidas tornou-se pertinente. Nas falas e nas entrevistas foi recorrente a justiça restaurativa nas escolas do município de Horizonte, situado a 40,1 Km da capital Fortaleza. Outras escolas da região metropolitana de Fortaleza, como em Caucaia, situada a 12,66 Km da Capital, também desenvolvem a mediação de conflitos.

O primeiro projeto que tivemos contato refere-se ao Programa Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas do Ministério Público do Ceará/MPCE que estabeleceu um Convênio de Cooperação Técnica com a SEDUC e a Organização não-governamental Terres des Hommens Lausanne no Brasil/ONG TDH, no início de 2013, para implantar um projeto de mediação escolar em escolas públicas do estado do Ceará. A Secretaria de Educação selecionou escolas em bairros considerados vulneráveis socialmente. O termo vulnerável está presente em documentos e nos discursos dos agentes do Estado, tendo a significação de bairro empobrecido.

Acompanhamos mais especificamente uma escola, a Mar¹. A escolha desta, como campo de análise, refere-se ao tempo e ao seu histórico em experiências diversificadas direcionadas para cultura de paz, bem como nossa participação em uma pesquisa anterior² sobre mediação escolar. Essa escola faz parte de outro projeto “Mediação de Conflitos: um Convite à Paz” que atua por meio de parcerias com o Ministério Público do Ceará, Núcleo de Mediação Comunitária, Secretaria Municipal de Segurança Cidadã, Coordenadoria

1. Em decorrência dos conflitos mencionados, que foram enfatizados pelos próprios sujeitos da pesquisa em conversas e entrevistas, atribui nome fictício à escola e aos sujeitos de pesquisa.

2. A pesquisa “Mediação de conflitos e restauração da paz na Escola Pública: narrativas e experiências” analisou a temática da mediação de conflitos escolar no Ceará, como meio de tratamento e resolução de conflitos existentes entre crianças e adolescentes, por meio da investigação de experiências pioneiras realizadas em escolas públicas da periferia de Fortaleza. Teve objetivo central analisar a experiência de Mediação de Conflitos e práticas restaurativas insurgentes na escola pública. Pesquisa de Iniciação Científica da Universidade Estadual do Ceará sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Rosemary de Oliveira Almeida, UECE/CNPq (2013).

Municipal de Políticas Públicas sobre Drogas, Secretaria Estadual de Segurança Pública e Organização não- governamental Terre des Hommes Lausanne no Brasil. Esse projeto refere-se à ação conjunta com a Secretaria Municipal de Educação do Estado do Ceará/SME e os Distritos de Educação³.

A ideia trazida neste artigo é que a justiça restaurativa compreende que os conflitos perpassam por métodos dialógicos como a mediação de conflitos, que pode ser aplicada no ambiente escolar com sujeitos em disputa constante. A intenção é compreender a aplicabilidade dessas técnicas de resolução de conflito no ambiente escolar na perspectiva da justiça restaurativa, que visualiza a possibilidade do melhoramento das relações entre os sujeitos escolares, ao mesmo tempo em que busca a autonomia dos indivíduos para a resolução conjunta dos problemas.

Mediação de conflitos: histórico e contextualização

A ideia de utilização da mediação de conflitos configura um ambiente de pacificação social em vista da construção de uma cultura de paz na escola. As práticas de restauração são formas de gerenciar conflitos por meio das quais um facilitador auxilia as partes envolvidas a realizar um processo dialógico com o objetivo de transformar uma relação de resistência em uma relação de cooperação.

Mediação, método dialógico de resolução de conflitos, consiste na intervenção de um terceiro, pessoa física, independente, imparcial, competente, diligente e escolhido em consenso, que coordena reuniões conjuntas ou separadas para que as pessoas envolvidas em conflitos construam conjuntamente a melhor e mais criativa solução. [...] Costuma-se afirmar que é eficaz na resolução de qualquer tipo de conflito onde existam vínculos passados ou a ser desenvolvidos no futuro entre as pessoas, sejam físicas ou jurídicas. A atividade baseia-se no princípio consagrado no Direito Contratual da Autonomia das Vontades, o que significa dizer que ela poderá ser utilizada

3. São jurisdições que dividem o espaço físico para administração escolar. A atuação da Secretaria Municipal de Educação do estado do Ceará conta com seis distritos distribuídos na cidade de Fortaleza.

se houver pessoas que, ao a conhecerem, a elegeram para buscar solução para seus conflitos (NETO, 2010, p. 19).

O processo é feito com técnicas de comunicação não violenta. Os envolvidos aprendem coletivamente a lidar com circunstâncias danosas e suas implicações. A intenção é alcançar a reflexão, a restauração e a responsabilização. Esta prática de cooperação no ambiente escolar poderá contribuir para uma educação baseada em relações democráticas.

Nesse sentido, a educação democrática e restaurativa é feita por meio das práticas de restauração que podem ser várias. O diálogo e o perguntar restaurativo, a mediação escolar, o conversar restaurativo, a mediação de pares, os encontros restaurativos, os círculos de paz e de diálogo, a hora do círculo, entre outras, são exemplos. Neste artigo, a mediação é visualizada a partir da transformação e da restauração de laços.

Esse potencial transformativo é visto na mediação em que se tem a vítima, ofensor e um facilitador que busca articular as duas partes envolvidas no conflito. Nos encontros restaurativos se tem a presença dos envolvidos em conflito, com a presença de um facilitador para se chegar a um acordo. Na esfera da abordagem da mediação transformativa, encontramos em Bush e Folger.

Há na mediação um potencial de transformação capaz de gerar dois efeitos, empoderamento e reconhecimento. Empoderamento significa a restauração do senso de valor do indivíduo, fortalecendo a sua capacidade de conduzir os problemas da vida. Reconhecimento significa a consciência da situação e dos problemas do outro. Quando ambos os efeitos são atingidos no processo de mediação, os conflitos são tidos como oportunidade para crescimento moral e o potencial da mediação é realizado (apud FOLEY, 2010, p. 106).

Esse crescimento moral é visualizado nas escolas observadas, com os círculos de classe com toda a sala reunida em um círculo para conversar sobre um tema comum, seja um conflito ou não, sob a coordenação de um facilitador que é parte integrante do círculo. A hora do círculo são atividades para

desenvolver habilidades sociais e emocionais em que há a construção de um senso de comunidade, interação e conexão.

Sobre a perspectiva de compreender a mediação de conflitos, é importante uma contextualização histórica sobre suas origens e disseminações. A mediação de conflitos não é uma técnica recente entre os meios de tratamento de conflitos. Possui uma longa história relacionada com as primeiras civilizações do mundo. Sua aplicação já foi vivenciada na Grécia Antiga, no Egito, Kheta, Assíria e Babilônia. Segundo os autores Cachapuz; Moore (2005; 1998, apud ALMEIDA, 2009, p. 71), nas tradições judaicas, a mediação era praticada em tempos bíblicos por líderes religiosos e políticos para resolver diferenças civis e religiosas. Essa tradição foi transportada para as comunidades cristãs emergentes que viam Jesus Cristo como mediador supremo.

A mediação de conflitos, segundo Vezzulla (2004), é conhecida e aceita em vários lugares do mundo, chamando a atenção para o fato de não ser apenas associada ao sistema jurídico, mas também um procedimento de abordagem informal de conflitos interpessoais.

Os conflitos interpessoais se materializam nas práticas sociais de denúncias na busca de soluções, negociações ou consensos sociais, tendo como aspecto definidor a constituição de mediadores. O exemplo concreto desta situação são as casas de mediação existentes em Fortaleza, vinculadas à Secretaria de Justiça do estado do Ceará (BARREIRA, 2011, p. 25-26).

Sobre as casas de mediação é interessante ressaltar sua relação com a comunidade e o bairro nas quais estão situadas. Em Fortaleza, tem o destaque para dois bairros, a Parangaba e o Pirambu, locais em que a mediação comunitária deu seus primeiros passos. As casas de mediação passaram a ser chamadas de núcleos de mediação comunitária/NMC.

O histórico do nascimento dos núcleos de mediação no estado do Ceará vincula as ações em outros âmbitos, como iniciativas de agentes do Estado, bem como das comunidades. As casas de mediação passaram a pertencer ao Programa de Núcleos de Mediação Comunitária do MPCE e tem como

função promover a paz, como também solucionar os conflitos sociais. As ações estão relacionadas com a prevenção à violência. A iniciativa, também, tem como finalidade aproximar a comunidade ao Programa, sendo uma construção de um canal para o exercício da cidadania participativa. Até o ano de 2015, o Programa atuava em dez núcleos de mediação, cinco na cidade de Fortaleza, quatro na Região Metropolitana e um em Sobral.

No Ceará, a mediação tem alcançado destaque na esfera pública com os Núcleos de Mediação Comunitária – NMC, programa do Governo do Estado que implementou a mediação gratuita para as comunidades periféricas e, ainda, com a criação do Instituto de Mediação do Ceará – IMAC, todos preocupados com a divulgação, expansão e aprofundamento da mediação, a fim de oferecer o mais amplo e eficaz acesso à justiça. (ALMEIDA, 2009, p. 73).

Contextualizando a mediação no plano nacional, tem-se como marco legal a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Novo Código de Processo Civil e a Nova Lei de Mediação (LEI N.º 13.140/2015). Esses referenciais colocam em fundamentação a mediação como técnica de resolução de conflitos. A resolução n.º 125/2010 traz a fundamentação da política de disseminação da mediação e conciliação no poder judiciário:

A Resolução n.º 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça estabelece a política nacional de disseminação da mediação e conciliação no Poder Judiciário, atrelando orientações para todos os Tribunais brasileiros. Esta foi a primeira tentativa de estimular o Poder Judiciário a incorporar a mediação e oferecer este método diretamente à população como forma de solução de problemas. Esta Resolução faz parte de um programa conhecido como “Movimento pela Conciliação”, que visa influenciar na mudança paradigmática da cultura do litígio para a cultura do consenso, estimulando a busca por soluções mediante a construção de acordos (FARIAS, 2016, p. 9).

De uma forma geral, são técnicas que privilegiam o diálogo, porém na conciliação, o conciliador tem poder de intervenção e decisão. Já na mediação, o mediador é um facilitador da comunicação entre os envolvidos, estimulando-os para que eles próprios cheguem a um acordo autonomamente.

A análise do percurso da mediação tanto no que se refere ao histórico de sua utilização, bem como sua ampla divulgação no cenário nacional brasileiro são peculiares para a compreensão da mediação em ambientes escolares. Segundo Almeida (2009) é uma adaptação da mediação de conflitos, tendo surgido na década de 1970 nos Estados Unidos, motivada pelos contextos crescentes de violência. Estendeu-se para a Europa, em especial, França na década de 1990.

Desse modo, algumas experiências de mediação nas escolas públicas estão sendo vivenciadas na cidade de Fortaleza e em sua Região Metropolitana. Como diz Almeida (2009), o conflito, ou melhor, saber lidar com ele é uma habilidade que precisa ser incluída nos currículos escolares porque pode resolver conflitos e desenvolver responsabilidades. As atividades de mediação na cidade de Horizonte é um dado pertinente, pois nas falas dos interlocutores é recorrente essa exemplificação. A referência à mediação escolar em Caucaia também é fruto das parcerias que foram sendo articuladas.

Os princípios básicos da mediação foram lançados, sendo solidariedade, tolerância e igualdade. Quando se fala em mediação de conflitos é necessário ter a noção de que existem duas pessoas em situação de conflito, que possuem laços afetivos e a figura do mediador para facilitar a resolução do problema. O mediador passa por um processo de formação específica mediante fundamentação teórico-metodológica sobre o processo de superação dos conflitos, compreendendo alguns princípios, como: a prática da escuta ativa, imparcialidade, confidencialidade, confiabilidade, empatia e auto-observação. Na fala do mediador formador vinculado ao Ministério Público Ceará (MPCE) responsável por formações em mediação fica expressa a necessidade da empatia:

O que podia resumir a mediação seria a empatia. Processo de empatia. Pra mim é você conseguir fazer o exercício. Eu sei que é possível se colocar no lugar do outro. Pra mim, a mediação é tentar ver o conflito a partir do

outro. O conflito ele tem várias versões. O problema, uma história tem pelo menos duas versões. A versão da pessoa que aconteceu, a versão da pessoa que viu acontecendo. Então, não é uma verdade única de um conflito, de um problema. Há várias interpretações. Pra mim a mediação é essa empatia de conseguir ver o outro como ser humano, que erra, tem seus problemas, tem seus defeitos. Enfim, suas incoerências inclusive. Eu acho que é entender o ser humano como ele é, eu acho. E tentar realmente fazer esse exercício, porque é muito difícil. Na mediação é um processo importantíssimo você conseguir perceber o outro. É trabalhar o ser humano e suas relações. (DANIEL, 7 DE MAIO DE 2016).

No campo social isso é legitimado por meio das posições, disposição e tomadas de posição que se dão no cotidiano escolar. É a busca de uma legitimação das ações de mediadores escolares nas escolas. A escuta ativa estudada fortemente pela filosofia da mediação, é compreendida pelos mediadores como aspecto intrínseco, imprescindível para a existência da mediação.

Eu acho que a mediação, primeiro é assim, é saber ouvir. Eu acho que quando você ouve a pessoa você já está mediando. Você deixar a pessoa falar... Eu não digo nem o que é mediação e sim o que é preciso pra se fazer a mediação né. Saber ouvir, se tornar imparcial que às vezes é muito difícil. Às vezes mesmo eu fico me medindo querendo mais isso, eu gostaria de dar uma sugestão. É. A gente sempre fica querendo dar sugestão. A gente sabe que na mediação a gente tem mais é que saber ouvir mesmo, ser imparcial e até mesmo o diálogo. Manter que eles mesmos procurem buscar a solução para aquele conflito. Você ser uma facilitadora para levar as pessoas a buscar a melhor solução. (MARIA, 18 DE MAIO DE 2016).

Diante desse aspecto fundante e das observações em campo, que é um espaço heterogêneo e bastante dinâmico, passamos a questionar: Em que medida se constitui essa prática da escuta ativa na escola? A questão do tempo é algo que sempre está presente nas falas daqueles que pensam a mediação

na escola, pois o cotidiano é diverso e, muitas vezes, não é possível fazer uma mediação baseada nas orientações teóricas, ou seja, com tempo suficiente para escutar e facilitar uma boa resolução do conflito.

Mediação de conflito no chão da escola.

Em campo, percebemos a heterogeneidade presente entre discursos e a prática da mediação de conflitos no chão da escola. A técnica da célula de mediação Ana da SME relatou sobre a diversidade de conflitos e de que nem sempre é possível dar conta de todos, pela mediação, construiu uma categoria que diz adaptar-se à realidade escolar: a “intervenção técnica mediadora”. Para ela, trata-se de uma ação que se caracteriza por uma relação de ativismo, pois nem sempre se tem o tempo necessário para a realização da mediação de maneira formal: “Tem na regional um caso de que a técnica já conseguiu fazer com que aluno pedisse desculpa ao diretor e o diretor pedisse desculpa ao aluno. E não através da técnica em si, mas do que a gente chama de intervenção técnica mediadora.” Trata-se, para a entrevistada, de utilizar a prática da escuta e de perguntas reflexivas. Continua: “Vai fazendo com que o próprio diretor perceba que ele deixou a desejar em alguma coisa e finaliza fazendo uma proposta de diálogo”. Resumindo, ela diz: “É uma condução para que a solução chegue mais rápido, porque muitas vezes não tem o tempo para a realização de uma mediação propriamente dita”.

Nesse sentido, é importante refletir sobre o papel do mediador. Ele é um facilitador que vai mobilizar perguntas que estimulem a reflexão dos envolvidos em conflitos para que estes desenvolvam os próprios caminhos para a solução. No caso acima relatado, a escuta e as perguntas reflexivas são motores da facilitação do diálogo e se isso ocorre de alguma forma, de acordo com a realidade exigente do ambiente escolar, é possível que se diga, houve mediação, porém, se de algum modo, houve intervenção do mediador no sentido de proposição de soluções, aí houve, no máximo, uma conciliação. Nas observações em campo, pudemos confirmar, em alguns casos, as adaptações do tempo, por meio de certa aceleração da escuta mediada por perguntas, compondo, ao final, a reflexividade das partes que encaminharam possíveis soluções para o

conflito, a exemplo do caso relatado acima. Na observação de campo pudemos vivenciar isso, uma coordenadora da escola municipal do Mar conversando no corredor com uma aluna na perspectiva de desenvolver a escuta restaurativa sobre o conflito entre colegas de sala.

Em outros casos, isso nem sempre funcionou, como também ocorre em mediações comunitárias e judiciais. Ou seja, estuda-se um tipo ideal da mediação, uma filosofia pura, com todos os aspectos característicos e relevantes que a compõem. Mas, o que observamos na realidade se caracteriza em parte ou tipos mais ou menos aproximados à teoria, relativizados pelas relações intersubjetivas, pelo tipo de conflito, pela conjuntura, por quem são os sujeitos mais ou menos próximos, enfim, por uma realidade diversa e dinâmica. Além de, como se refere o entrevistado abaixo, há outro aspecto importante para afirmar que há mediação: o exercício, a prática, isto é, a mediação se constitui também na experiência cotidiana:

O papel do mediador numa mediação é identificar o interesse, né, das partes, a questão e os sentimentos. Tem que trabalhar; na abertura do processo de mediação é importante que ele se preocupe em identificar a questão, porque que as pessoas estão em conflito, os interesses e os sentimentos. E aí por isso que eu digo, mediação é prática. Não adianta você ter feito o curso e não está praticando. Eu sempre digo mediação é muita experiência. Não é experimento. Experimentar é ciência. Experiência e você só adquire essa vivência, essa experiência através da sua vivência. Muita gente se encontrava comigo e dizia, Dr.º Landim, eu sou mediador, eu fiz o curso e eu digo. Tá mediando? Tô não, então pra mim você não é mediador, porque é uma história todo dia. Quando você entra numa sessão de mediação você vai ouvir uma história de duas ou três pessoas, história de vida, história de sonhos que foram desfeitas. Casamentos que se desgastaram e aí o mediador ele tem que ter essa vivência pra adquirir essa experiência na prática. (PROMOTOR DE JUSTIÇA DR. FRANCISCO EDSON DE SOUSA LANDIM, 5 DE MAIO DE 2016).

Quando se percebe que se conduz o processo de diálogo ao ponto de os sujeitos sentirem autonomia de resolverem seus problemas, é então que se define que houve mediação. Observamos, assim, nestas narrativas, que a necessidade do exercício prático para tornar-se um mediador é fundamental, pois a percepção e atenção aos detalhes são de suma importância. A necessidade do exercício contínuo da escuta é um pressuposto básico para a realização da mediação.

Na escola também não é diferente. É possível ocorrer a mediação em meio a um terreno incerto, dinâmico e diversificado, como é o caso do ambiente escolar? Os conflitos são diversos e a natureza dos mesmos só é vista com uma escuta atenta aos detalhes das falas dos mediados. Para elucidar essa situação, em uma das mediações que realizamos, duas alunas que eram amigas havia brigado e tinham desfeito o laço de amizade. A mediação foi registrada e marcada o dia de sua realização no livro de ocorrência da escola.

Nessa mediação ficou claro que a amizade das duas já era de um longo período e que as famílias tinham contato diante da proximidade existente. Durante a mediação, percebemos muito ressentimento de uma das alunas, pois no seu relato a amiga havia demonstrado interesse no seu namorado. Ouvimos as duas falas, cada uma respeitando o momento da outra, porém percebemos que a vontade do retorno à amizade era uma demanda das duas. Então, decidimos perguntar sobre como se conheceram e quais os momentos bons que elas já tinham vividos juntas. As duas falaram e ao lembrar os fatos riam das aventuras que já tinham passado. Essa mediação foi bem sucedida, pois as duas alunas resolveram voltar à amizade e perceberam que o conflito tinha uma dimensão pequena. A atenção aos detalhes, nesse caso, foi imprescindível.

Vivenciamos, também, em um dos cursos de formação, a “Dinâmica do círculo de escuta” em uma das escolas. Foram feitas duplas e dois círculos. Um de fora e outro dentro. O círculo de fora contou uma história para a outra pessoa da sua dupla e depois foi solicitado que o de dentro contasse algo que lhe fez muito feliz. O debate sobre a situação vivenciada foi interessante, pois percebemos como é difícil o exercício de escutar o outro e que isso pode gerar um processo de empatia, conhecendo as histórias de vida de cada um.

Eu acho que essa formação serviu pra minha vida mesmo. Tem momentos que faço a mediação acompanhada do lado. Tem dias que eu esqueço tudo que é mediação, mas somos humanas. Pois é. Quando pisam no meu calo, eu esqueço realmente mediação, mas eu ainda acho que explodo ainda menos quando não tinha feito. Entendeu? Porque depois eu reflito. Acho que exagerei, peguei pesado. Chego pra pessoa e digo, olhe naquele dia não estava legal. Antigamente não. Achava que tinha razão e pronto, não dava o braço a torcer. Então eu acho que a mediação foi boa até pra minha vida pessoal. Já entendo as pessoas, já escuto. Agora, às vezes eu não tenho paciência muito de escutar sabe, que é cansativo. Tem gente que vai lá em Messejana e volta né (risos) Eu já sou muito objetiva. Já digo a coisa. Não fico floreando. Mas é um trabalho pra mim mesmo, para aprender a ouvir. (MARIA, 18 DE MAIO DE 2016).

A filosofia da mediação acredita que o processo é tão importante ou mais importante do que o resultado imediato, pois é a reflexividade construída durante a mediação que poderá ser internalizada pelos sujeitos e levada para o futuro. Assim, em outros fatos conflituosos que poderão vivenciar, eles poderão repensar com base no diálogo antes de apenas confrontar e, desta forma, evitar violências.

Com efeito, esta é a filosofia da mediação, um processo de mobilização dos mediados para que encontrem autonomia a partir de seus próprios problemas, por meio dos quais possa dialogar com seus supostos opositores e encontrarem soluções de convívio, de tolerância ou até mesmo de restauração de laços afetivos cindidos.

Da filosofia a experiência, compreendemos que o ato de mediar conflitos pode ocorrer por meio de uma formação humanista no que se refere à ideia de atenção, compreensão e respeito aos limites do outro, aliada a uma formação técnica e prática concernente ao ato de escutar, saber questionar e facilitar o diálogo entre indivíduos em situação de conflito. A existência de conflitos aparentes é recorrente; muitas vezes, os indivíduos relatam superficialmente o fato ocorrido, envolvidos em sentimentos de raiva, de decepções

e outros sofrimentos, sem revelar, de imediato, detalhes dos relacionamentos e do fenômeno, só apresentando-os, e, portanto, revelando a natureza real do conflito, depois de estimulados pela postura de escuta e interrogação reflexiva do mediador.

É importante ressaltar que os princípios mobilizados pela mediação de conflitos favorecem a realização de aulas e/ou atividades na escola no formato de círculos, por exemplo. Debates sobre temas diferenciados, nesse formato, demonstra que todos dentro dos círculos estão numa situação de igualdade, sendo o exercício da escuta. Nesses momentos a utilização de um objeto que sirva de disparador da fala para quem o detém em determinado momento no círculo, como um bastão de fala⁴, facilita e oferece o respeito às falas individuais. Em nossas observações em campo, percebemos que alguns professores e técnicos incorporaram essa ideia das atividades em círculos nas formações e oficinas, bem como o bastão da fala. Isto, aos poucos, mostra o início de uma mudança de paradigma e causa uma aproximação maior entre os envolvidos nas situações.

Procedimentos metodológicos

A metodologia de investigação desta pesquisa é qualitativa. Por meio da inserção em campo, da observação e da realização de entrevistas com os sujeitos envolvidos na implementação da mediação de conflitos nas escolas tecemos as análises das falas e dos dados. A pesquisa se caracteriza como exploratória-descritiva, já que o objetivo é compreender a inserção da mediação de conflitos em escolas públicas do Ceará. As problematizações estão articuladas em relação às escutas dos sujeitos escolares que privilegia o ponto de vista do nativo (GEERTZ, 2008), bem como realização da observação do cotidiano da escolar. Neste caso, nos concretamos em uma escola, a Mar, devido ao seu histórico de ações destinadas a resolução pacífica dos conflitos.

Essa metodologia é um recurso relevante para alcançar detalhadamente a experiência de implantação da mediação de conflitos em escolas, em especial

4. É um objeto simbólico escolhido pelo facilitador do círculo de diálogo para representar o poder da fala, ou seja, quem estiver com o bastão tem o momento da fala, enquanto os demais ficam ouvindo. A ideia é que o bastão circule e todos possam falar.

no que se refere aos passos instituidores da mediação escolar. Aprofundar experiências definidas, adentrar em campo específico para análise dos fenômenos particulares e das interações sociais dos sujeitos de pesquisa. Assim, o olhar atento ao jogo ritual das relações sociais foi um pressuposto de compreensão metodológica, pois as emoções tem um papel preponderante e expressa informações pertinentes sobre os pesquisados. Sendo uma abordagem qualitativa, buscamos adentrar no “universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes” dos agentes sociais (MINAYO, 2011, p. 21). Assim, a ênfase foi resgatar a ideia de que a metodologia vincula um nexo entre as teorias e o campo empírico, favorecendo a aproximação com as narrativas e ações dos sujeitos.

Resultados e discussões

No espaço social da escola, a utilização da mediação de conflitos possibilita a construção de posicionamentos diferenciados em relação às conflitualidades. Todavia, a implementação acontece em fases, e, no caso em observação, percebemos que ainda há muitos desafios para a compreensão das práticas restaurativas. As primeiras movimentações dos agentes promotores dessa iniciativa acontecem por meio da realização de palestras e seminários destinados a professores e direção da escola, com o intuito de sensibilização ao tema. Assim, se propõe um redirecionamento de perspectiva em torno de situações conflituosas, desvinculando-se da ideia de punições, como a suspensão ou transferência de alunos, e trazendo para o cenário a ferramenta dialógica como promotora de mudanças. Em campo, pudemos visualizar essa fase em andamento em algumas escolas. Participamos de conversas com núcleos gestores de algumas escolas públicas do Estado e da aplicação de questionários por parte dos agentes da mediação, com o objetivo de entender as demandas recorrentes dos conflitos.

O início do atendimento de casos para a mediação na escola do Mar se deu em agosto de 2014 com um registro de quatro casos de conflitos. Em setembro, houve um aumento considerável com vinte cinco casos. Manteve-se uma média de vinte casos atendidos até novembro do mesmo ano, porém, com as mudanças relacionadas a uma nova gestão na escola, bem como a saída de

professores e entrada de outros concorreu para a desmobilização da temática da mediação na escola e isso refletiu numa diminuição nos atendimentos. No entanto, as atividades de mediação foram sendo retomadas, por meio de uma nova sensibilização para a reimplantação das práticas restaurativas.

A existência de uma sala de mediação na escola do Mar facilitou o reconhecimento das atividades no seu interior, bem como os casos de conflitos a serem mediados. Os atendimentos eram realizados em um livro de ocorrência e os envolvidos, no final da conversação, faziam um acordo e este era anotado pelo mediador. A finalização da mediação acontecia com a assinatura dos mediados ao acordo redigido.

Caracterizando os conflitos mais recorrentes para os atendimentos destinados à mediação na escola do Mar, em geral, se tem aqueles caracterizados como os desentendimentos entre alunos. É interessante relatar um caso. Duas alunas em disputas constantes e isso era demonstrado nas aulas em que uma “xingava⁵” a outra e vice versa, como afirmou a professora que estava na sala no momento do conflito. Nesse caso, a facilitadora da TDH auxiliou a mediação. O fato em si ocorreu quando essas alunas, do 6º ano, se envolveram em um conflito por jogar papel uma na outra. Depois de se agredirem verbalmente, enquanto a turma incentivava a briga, houve agressão física. Uma delas iniciou com empurrões agredindo a outra. Enquanto isso a professora se ausentou da sala de aula. Segundo sua versão, alegou que saiu para pedir ajuda. Porém, nas falas de alguns alunos que presenciaram o conflito, ela teria dito: “Vocês querem se matar? Eu é que não vou ficar aqui!”.

Assim, o conflito foi levado à sala de mediação. Iniciamos o atendimento com o acolhimento e perguntas iniciais sobre o que ocorreu, para que cada uma falasse sua versão. Utilizamos a técnica da escuta e de questionamentos durante todo o diálogo com perguntas, tais como: o que aconteceu, como foi o conflito, o que cada uma sentiu durante e depois do conflito, o que poderia ser feito por cada uma para amenizar a situação e não haver mais conflitos, entre outras perguntas necessárias diante das falas e expressões gestuais das alunas. Observamos que, a todo o momento, uma das alunas demonstrava uma feição

5. Significa agredir verbalmente, falar mal.

de indiferença às perguntas, agindo de forma debochada, sorrindo enquanto se fazia as perguntas. A outra aluna permanecia ouvindo de forma engajada com a mediação, dizendo estar disposta a esquecer o que aconteceu e recomeçar uma amizade com a colega. Nesse momento, ficamos emocionadas pela disposição e demonstração de humildade da menina, mas a outra colega de classe dizia que não aceitava essa amizade.

Notamos que sobre os sentimentos revelados o que ficou evidenciado foi a raiva por parte da aluna que não queria a amizade e o medo da outra. O acordo, dessa forma, apontava para a ideia de respeito uma em relação à presença da outra, para agirem com tolerância, mesmo que sem amizade. A facilitadora da TDH, assim, explicou que depois desse acordo feito, se as partes, ou uma das partes o descumprisse, ficava a cargo da escola utilizar outras medidas, como suspensão ou até transferência. Dito isso, uma das alunas (a garota que demonstrava sentir raiva) disse ser pouco a suspensão ou transferência para sua colega, demonstrando que não houve compreensão da situação. Ficou clara a repetição por parte dela de que não queria se comprometer com o acordo. Contudo, após as facilitadoras estimularem bastante à ideia do respeito, foi firmado o acordo entre as meninas de manter o respeito entre ambas.

Percebemos o quanto as emoções e outros sentimentos acessam ou dificultam a reflexividade dos sujeitos envolvidos numa mediação ou círculo de paz. Portanto, são aspectos que exigem atenção para a compreensão acerca das conflitualidades e da busca de resolução pacífica destas. Sobre os atuais estudos das emoções no campo da sociologia, partem da perspectiva culturalista e interacionista das emoções como explicação social para os fenômenos emocionais, na tentativa de demonstrar o modo como vemos e sentimos o mundo ao nosso redor. Os fenômenos recorrentes das interações sociais são constituídos no seio destas mesmas interações, que regem nosso comportamento, e que nos ensina como nos portar diante do outro. As emoções detêm um conjunto de regras, que movem as práticas sociais, bem como indica as ações emocionais dos indivíduos.

Esses sentimentos são mais bem notados nas mediações que não obtêm o êxito esperado. Notamos que muitos alunos que passaram pelas mediações na escola aceitaram firmar o acordo do não conflito apenas para resolver logo

a situação e “se livrar” daquele momento. São mediações em que uma ou as duas partes não absorveram efetivamente a ideia de diálogo como resolução de conflitos e, portanto, mesmo com a técnica, a mediação não obteve sucesso. Assim, é importante salientar que todo o processo é voluntário e, se uma das partes não aceitar o compromisso, os facilitadores não podem impor. A busca em estabelecer o diálogo e a ideia de respeito se dá quando há o compromisso de ambas as partes, mesmo com as resistências. A mediação, nesse sentido, é um instrumento facilitador do diálogo, mas não é o único e só acontece a partir da autonomia das partes.

É importante fazer uma crítica à forma de mediação apenas fundamentada na técnica. Isso quer dizer que o foco das ações é direcionado a como aplicar os métodos restaurativos esquecendo que a base para a transformação é o envolvimento de todos. Assim, percebemos, de fato, os alunos aceitarem o compromisso de convivência colocado para saírem daquela situação, e logo em seguida desenvolverem formas de vingança ao sair da escola. Caso o processo da escuta ativa tenha sido levado às últimas consequências, acionando mais de uma sessão, se for o caso, para continuarem o processo reflexivo sobre os sentimentos, as causas destes, as histórias escondidas, os detalhes suspensos na memória não relatados, mesmo que não haja acordo, há possibilidade real de haver, no futuro, uma continuidade da reflexividade dos envolvidos para abandonarem o conflito. Entretanto, caso tais sentimentos e tensões não tenham sido escutados, não tenha havido motivação para seu afloramento, não tenha acontecido o “trabalho emocional” aí, então, não se sabe, o que poderá ocorrer. Como dissemos acima, a vingança é possível, e o conflito ou ciclo de violência poderá continuar e crescer entre as partes.

Entretanto, a existência de “mediações involuntárias”, aquela que não ocorre no ambiente formal em uma sala e com uma mesa redonda, mostram que a ideia do paradigma compreensivo foi incorporado por poucos que buscam em ações cotidianas desenvolver a justiça de restauração de laços. Percebemos, assim, que algumas práticas buscam focar-se na lógica restaurativa, para que ocorra a mediação com o mínimo de seus princípios. No relato seguinte, contido em diário de campo, e caracterizando esse processo: por ocasião de uma

briga entre alunos, a coordenadora escolar passa e faz uma mediação espontânea. Não é algo relacionado à perspectiva institucional de ter uma sala própria para isso, com tempo assegurado para se instaurar o diálogo, a escuta etc., mas no cotidiano a sua fala já representa um diálogo restaurativo, pois expressa a necessidade de cooperação e respeito entre os alunos. Professores que já usam a técnica do diálogo em sala aprovam a ideia. Assim, alguns sujeitos já incorporaram o *habitus* da cooperação.

O *habitus* é, assim, adquirido nos momentos formais e informais da socialização do indivíduo, seja nas instituições como a escola, a família, o trabalho, a religião, seja nas experiências compartilhadas no cotidiano das relações mais informais. Isto lhe possibilita adquirir, de modo mais ou menos consciente, um conjunto de aprendizados formais e informais, ditos e não ditos, concorrendo para que sejam incorporados esquemas de percepção do mundo que o envolve (FREITAS, 2003, p. 97).

Desta feita, pequenas práticas de mediação podem ser visualizadas no cotidiano das escolas. O núcleo gestor é naturalmente um mediador escolar, já que de uma forma ou de outra precisa resolver conflitos. O *habitus* cooperativo representa uma possibilidade para mediação institucionalizada. A existência de pessoas que carregam características naturais de mediadores também é algo expressivo dessa análise. Um exemplo é a “merendeira” de uma das escolas que trata os alunos como seus filhos e estabelece uma relação de compreensão e cuidado com eles. Esses dados representam uma cultura contra a violência na escola e favorece um tipo adaptado de mediação de conflitos.

O reconhecimento e a responsabilidade são os balizadores e representam a expressão do sucesso ou insucesso das práticas restaurativas na escola. Falas dos entrevistados sobre essas categorias, debates, por exemplo, sobre a diversidade sexual e de gênero na escola é uma possibilidade de reconstrução do ambiente escolar e favorece a cultura da não-violência, pois fundamenta a ideia do diálogo atrelada ao respeito. Esses momentos são imprescindíveis para a expressão positiva das emoções e da autonomia dos sujeitos.

Assim, as aulas com vista à mediação situam-se em torno da pacificação de possíveis conflitos e os alunos são sujeitos do processo exercendo protagonismo nas situações de conflito tentando visualizar os aspectos positivos em um ambiente de reciprocidade e dinamismo. Esse momento foi realizado por meio de oficinas com temáticas-chaves que pertencem ao cotidiano dos alunos. A mediação é a construção das emoções para a convivência positiva das relações.

Considerações finais

A escola pública brasileira é o resultado de uma série de questões que mostram um ambiente desafiador e, muitas vezes, conflituoso que necessita de uma compreensão diferenciada para as relações sociais estabelecidas entre os sujeitos escolares. Estas precisam ser construídas e fundamentadas em um ambiente que favorece a multiplicidade dos atores envolvidos. Para isso, a desnaturalização de padrões como o da cultura punitiva é um caminho.

A mediação de conflito, neste artigo, é o foco da investigação. As observações em campo de como essas ações são desenvolvidas é o que foi detalhado, no viés que traz reflexões críticas sobre as ações dos agentes sociais. Estas acabam entrando no campo de mais uma das atividades que vem a serem desenvolvidas na escola. Creemos que seja o maior receio, por parte da comunidade escolar, que esta ação, que demanda tempo, seja mais uma atividade na escola que entre como prestação de serviço e seja avaliada apenas pela lógica quantitativa, que não dá conta da complexidade das ações da mediação. No caso, ela entra em uma esfera que busca resultados, porém o seu grande objetivo é a transformação autônoma daqueles que estão em conflito e a questão tempo entra como algo que merece um grande cuidado, pois as subjetividades dos indivíduos necessitam de uma atenção maior.

Romper com as estruturas e criar novos espaços de problematizações significa visualizar os problemas relativos à violência e a conflitos sociais nas escolas sob uma ótica diferenciada, pois “a compreensão das relações entre a escola e as práticas da violência passam pela reconstrução da complexidade das relações sociais que estão presentes no espaço social da escola” (SANTOS, 2003, p. 118). Esse espaço social é dotado de expressões diferenciadas entre os

grupos e muitas vezes marcadas por situações de violências. No caso da escola do Mar, o processo da mediação foi se diferenciando.

A sala de mediação foi desarticulada para tornar-se sala de aula comum. Desse modo, os atendimentos de casos de conflitos ficaram sendo realizadas em outros ambientes e, muitas vezes, deixaram de acontecer. É interessante salientar que essa fase de mudanças se deu com casos de conflitos extremos entre alunos e professores. Esse momento de transição foi bastante conflituoso. As atividades de mediação foram paralisadas. Resolvemos investigar a situação colocada com as teorias sobre conflitos, pois “a flexibilidade do esquema de trabalho deve ser, no entanto, aproveitada para ampliação e enriquecimento da teorização e não como pretexto para justificar a falta de um caminho teórico definido” (ANDRÉ, 2000, p.39).

Aprofundamos os processos de conversações com o intuito de entender a dinâmica das mudanças. No cenário institucional, houve mudanças de coordenações nos Núcleos de Mediação Comunitária (NCM), bem como a ONG *Terre des hommes* passou a exercer atividades mais de monitoramento das ações que já tinham sido repassadas. No nível micro da minha investigação na escola do Mar, também houve mudanças de gestão e isso fez com que as atividades fossem desarticuladas. Mesmo assim, continuamos investigando, pois a análise é exatamente a experiência de mediação vivenciada nas escolas, nas formas como se constituíram. Procuramos salientar, então, a dimensão de conflituabilidade das instituições que tinham um papel e na realidade não foi efetivado.

A escola pública, portanto, é uma instituição significativa que, não bastando os condicionamentos relativos às políticas educacionais no Brasil, tem sido arena de atos de conflitos e violência em seus arredores e mesmo no seu interior, revelando a necessidade de discussão desses temas no que se refere às possibilidades de ainda ser considerada um espaço sagrado para os jovens no seu processo de aprendizagem e profissionalização ou ser tomada apenas como mais um ambiente inseguro em tempos de violência exacerbada. A necessidade de quebrar essa lógica dicotômica positivista é essencial, pois as multiplicidades de ações nos contextos sociais das escolas mostra um espaço social diverso e dinâmico.

Referências

- ALMEIDA, Sinara Mota Neves de. **Avaliação das concepções de violência no espaço escolar e a mediação de conflitos**. 2009. 189f. Tese (Doutorado em Educação)- Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira, Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2009.
- ANDRÉ, Marli E. D. A. A pesquisa no cotidiano escolar. In: FAZENDA, Ivani. (Org.). Metodologia da pesquisa educacional. São Paulo: Cortez, 2000. p. 35-46.
- BARREIRA, César; BATISTA, Élcio. Violência e conflito social. In: BARREIRA, C; BATISTA, É. (Orgs). **(in) Segurança e Sociedade**, Campinas: Pontes, 2011, p. 19-36.
- FARIAS, Juliana Guanaes Silva de Carvalho. Panorama da mediação no Brasil: avanços e fatores críticos diante do marco legal. **Direito UNIFACS**, n.188, 2016. Disponível em: <http://www.revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/4099> Acesso em: 20 mai. 2016.
- FREITAS, Geovani Jacó de. **Ecos da violência**: narrativas e relações de poder no nordeste canavieiro. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2003.
- FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça Comunitária**: por uma justiça da emancipação. Belo Horizonte: Fórum, 2010.
- FREHSE, Fraya. Erving Goffman, Sociólogo do Espaço. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 23 n. 68, p. 155-166, 2008.
- GEERTZ, Cliford. **A Interpretação das Culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social**. 30. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.
- SANTOS, José Vicente Tavares dos. A violência na escola, uma questão social global. In: LEÓN, Roberto Briceño. (Org.) **Violencia, sociedad y justicia en América Latina**. Buenos Aires: Clacso, 2003. p. 117-133. Disponível em: <<http://www2.convivencia.edu.uy/web/wp-content/uploads/2013/12/A-violencia-na-escola-uma-questao-social-global.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2015.
- TERRE DES HOMMES. **Guia de orientação sobre fluxo de atendimento aos adolescentes com Práticas Restaurativas**. Fortaleza: Núcleo de Mediação Comunitária do Bom Jardim, 2012.

TERRE DES HOMMES. **Prevenindo a violência e promovendo a justiça juvenil restaurativa:** justiça juvenil restaurativa e práticas de resolução positiva de conflitos. Fortaleza: Terre des Hommes, 2013, 84p.

TERRE DES HOMMES. **Construindo relações de cuidado:** um guia para implementar práticas restaurativas nas escolas. Fortaleza: Terre des Hommes Lausanne no Brasil, 2013, 52p.

NETO, Adolfo Braga. Mediação de Conflitos: Princípios e Norteadores. **Revista da Faculdade de Direito UniRitter**, Porto Alegre, v. 1, n. 11, p. 29-46, 2010.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional.** 2004, 98f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social)-Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004.

Recebido: 31-03-2017

Aceito: 20-04-2017