

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS**  
**FACULDADE DE EDUCAÇÃO**  
**CURSO DE PEDAGOGIA**

**PRISCILA CANTÚ**

**Mediação de conflitos: uma estratégia pedagógica?**  
**Estudo de caso**

**Porto Alegre**  
**2014/02**

PRISCILA CANTÚ

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ESTRATÉGIA PEDAGÓGICA?

Estudo de caso

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito parcial para  
obtenção do título de Licenciada em  
Pedagogia, pelo Curso de Pedagogia da  
Universidade Federal do Rio Grande do  
Sul - UFRGS

Orientador: Prof.Dr. Paulo Peixoto Albuquerque

Porto Alegre

2014/02

Dedico este trabalho aos meus pais, que sempre trabalharam arduamente para garantir as melhores condições de vida para nossa família e, além disso, sempre prezaram pela minha formação, tanto profissional quanto pessoal, me ensinando a ser uma pessoa correta e justa. Foi, e continua sendo (também) através dos ensinamentos deles, que venho aprimorando meu caráter em uma aprendizagem constante, ao mesmo tempo em que eles aprendem a lidar com as diferenças e divergências existentes na relação de *pais e filhos*. Amo vocês de todo meu coração.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente à minha irmã, pela enorme paciência, carinho e disponibilidade, ao incentivar a realização desta produção e por ter me animado inúmeras vezes quando o caminho se mostrou penoso.

Agradeço também ao meu orientador, pelo auxílio demonstrado e por tornar este trabalho viável através de seus *insights*, “esquemas” e e-mails. Tenho certeza de que a nossa parceria foi de um enorme sucesso.

Agradeço ao querido Conrado Paulino, por me mostrar o caminho da mediação e me introduzir no mundo da Justiça Comunitária.

Agradeço também aos meus amigos, que se fizeram presentes durante toda a minha graduação, me ajudando, animando, e tornando minha vida mais feliz e prazerosa.

E finalmente, agradeço as escolas que fizeram parte desta pesquisa por contribuir de maneira significativa para o estudo de caso, solidificando minhas ideias e ideais sobre a educação e se colocando a disposição sempre que eu precisei.

## RESUMO

Este trabalho acadêmico se propõe a analisar a mediação de conflitos, conceituada como uma metodologia advinda de espaços não-escolares para resolução de conflitos, como uma ferramenta que auxilie as escolas na resolução dos seus conflitos. A realidade das escolas foi, portanto, trazida para explicitação, e importantes elementos que modificam a sociedade atual, como a violência e suas demais facetas (como consumismo e individualismo, por exemplo) foram mostrados em uma relação direta com os conflitos existentes dentro e fora das escolas. Como a mediação está inserida em uma nova ideologia que vai contra a lógica da violência, aspectos da cultura de paz e não-violência também foram mostrados. A mediação de conflitos foi analisada a partir de um estudo de caso, que contou com a participação de duas escolas, onde foram realizadas entrevistas e questionários para suporte analítico. Por fim, percebeu-se que a mediação de conflitos enquanto ferramenta metodológica só é eficaz quando ela é posta em prática de maneira correta, segundo as teorias pesquisadas e que, frequentemente, os membros escolares acreditam estar fazendo mediação de conflitos quando, na verdade, o que ocorre é a imposição da vontade dos mesmos, o que também não soluciona o problema de maneira geral.

Palavras-chave: violência. Mediação. Cultura de paz. Conflitos. Não-escolar.

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
1.1 DEFINIÇÃO DO TEMA OU PROBLEMA.....	6
1.2 OBJETIVOS.....	7
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	7
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
1.3 JUSTIFICATIVA.....	7
<b>2 OS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DOS ESPAÇOS EDUCATIVOS ESCOLARES E NÃO-ESCOLARES OU COMO O AMBIENTE ESCOLAR SE APRESENTA.....</b>	<b>10</b>
2.1 A VIOLÊNCIA SOB PERSPECTIVA HISTORICA.....	10
2.2 SOBRE A GLOBALIZAÇÃO.....	14
2.2.1 SOCIEDADE DE CONSUMO E INDIVIDUALISMO.....	15
<b>3 NAS ESCOLAS, A INEXISTÊNCIA DE UMA CULTURA DE PAZ!.....</b>	<b>18</b>
3.1 CULTURA DE PAZ E NÃO-VIOLÊNCIA.....	18
3.2 OS ELEMENTOS DA EDUCAÇÃO NÃO-FORMAL NO PROJETO JUSTIÇA COMUNITÁRIA E A RELAÇÃO ENTRE A ESCOLA E O PROJETO.....	22
<b>4 MARCO ANALÍTICO OU O LUGAR PEDAGÓGICO DA MEDIAÇÃO.....</b>	<b>25</b>
<b>5 BUSCANDO NO TRABALHO DE PESQUISA O OLHAR PEDAGOGICO.....</b>	<b>27</b>
<b>6 CONCLUSÃO OU CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>46</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

Este trabalho, que materializa um longo trabalho ao final de um curso, é para mim uma saída de escape para o constante enfoque que o curso de Pedagogia concede aos espaços escolares. Não que tais espaços escolares não sejam importantes; mas porque, na maioria das vezes, eles não dão conta dos afrontamentos decorrente das relações dentro (e fora) das escolas.

Ao perceber tais que tais ocorrências não são resolvidas de maneira satisfatória a partir dos relatos ao longo da trajetória dentro da Faculdade, houve um “olhar adiante”, onde me deparei com espaços onde a educação insere-se entre outros contextos e aprendizagens, e que tais aprendizagens proporcionam uma formação para a vida em sociedade.

Visto que a escola é um elemento constituinte da sociedade, ela está sujeita aos mesmos problemas e adversidades que assolam os sujeitos de maneira geral. Portanto, a procura para solucionar tais problemas deve ser constante, pois somente assim a educação servirá como um elemento que forme sujeitos com novos olhares e ativos em uma nova sociedade.

No entanto, os problemas serão solucionados apenas quando eles forem identificados e hipóteses acerca de possíveis soluções forem feitas. Por isso, o presente trabalho que segue é constituído por uma pesquisa caracterizada como estudo de caso, apoiada pela realização de entrevistas e questionários que explorem as questões de mediação de conflitos, assim como a explicitação de alguns dos elementos identificados como causadores de parte dos problemas da sociedade atual, como a violência e as suas demais subfacetas. Apresenta-se, também, o ideal de educação visado a partir da mediação de conflitos, que é a educação que exalte a cultura de paz e não violência.

### **1.1 Definição do Tema ou Problema**

Visto que a violência caracteriza-se como elemento constituinte das relações sociais atuais, causando transtornos e desavenças para os envolvidos nos processos conflituosos, o tema do presente trabalho encontra-se contemplado no

âmbito das metodologias não-formais que podem auxiliar as escolas a resolverem os conflitos que ocorrem dentro das suas instâncias educativas. Para tanto, o problema de pesquisa foi definido a partir da seguinte pergunta: Como a mediação de conflitos pode auxiliar as escolas a mudarem os paradigmas sociais acerca das relações(conflituosas) entre os sujeitos?

## **1.2 Objetivos**

Os objetivos dividem-se em: geral e específicos.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Analisar a mediação de conflitos como metodologia de ensino, da instância não-escolar para a escolar, que podará ser responsável pela educação para a paz e cultura de não-violência;

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) identificar um local onde a mediação de conflitos está sendo posta em prática efetivamente;
- b) analisar como esta ferramenta pode transformar o meio onde está inserida;

## **1.3 Justificativa**

A nossa vida é permeada por diferentes acontecimentos e aprendizagens, que nos constituem enquanto sujeitos em uma sociedade onde a interação social é uma constante. Essas aprendizagens ocorrem em diferentes instâncias: familiar, escolar, religiosa, entre outras. Para cada uma delas, e de acordo com ideologias particulares, é atribuído um diferente nível de importância: para algumas famílias, a educação religiosa é tão ou até mais importante do que a educação escolar, por exemplo.



A palavra aprendizagem está diretamente associada ao ambiente escolar, principalmente porque a sala de aula se apresenta como espaço privilegiado para que o processo de ensino-aprendizagem aconteça. Nesse sentido, o currículo ou a forma como se organiza, estrutura e hierarquiza os conhecimentos também chamada pelo senso comum de (científico) aos quais somos submetidos tem na escola a sua expressão maior. Por ser um local conhecido como (re)produtor do conhecimento, a escola deixa de expandir seus horizontes e fecha-se, dentro de concepções que deveriam ser, mas não são, continuamente revisadas, para acompanhar o andar da sociedade onde está situada e dar conta da tarefa que lhe é atribuída.

Entretanto, a educação enquanto processo não se reduz aos espaços escolares; há métodos e de ver e pensar o mundo em suas mais diversas relações que se diferenciam, podendo (e neste caso, precisando) modificar a forma como se pensa o processo de ensino aprendizagem. Desconsiderar esses espaços não apenas limita, mas também inviabiliza uma prática docente que articule experiências, modos de conhecer que poderiam ser estudados e incorporados aos currículos atuais das escolas.

A academia, ao formar e propor um determinado tipo de conhecimento pretende ser parâmetro para dizer o que está certo e o que não está certo dentro das práticas pedagógicas das escolas no geral. Tal pretensão resulta da efetividade de um dispositivo técnico (escola/sala de aula) e de um conjunto de informações conhecimento legitimados socialmente pela cultura dominante, que nem sempre abrem espaços para um pensar crítico.

A complexidade de pensar a educação a partir e exclusivamente do sistema educacional, não só limita este pensar, como também deixa de lado àqueles que buscam inovações para as escolas atuais – que é exatamente a exigência atual.

O tema deste trabalho de conclusão decorre de dois movimentos: o primeiro, que surgiu através de uma conversa informal sobre as limitações das práticas docentes que desconsideram os espaços educativos não-escolares e, segundo: o fato de que há nas relações dentro da escola um tensionamento que

precisa ser trabalhado de outro modo, a fim de evitar o autoritarismo, o verticalismo e as soluções unilaterais.

Nesse sentido, a mediação de conflitos surge como uma estratégia pedagógica para materializar valores propostos nos Projetos Político Pedagógicos das Escolas. Isto quer dizer que, na mediação de conflitos, pode-se resgatar um saber de cooperação, que quando acionado pode construir modos de ser e conhecimentos complementares aos que estão sendo promovido nos espaços escolares

No programa Justiça Comunitária, a mediação na resolução de conflitos está apresentando-se como uma prática de reeducação cultural de não-violência e educação para a paz dentro da comunidade onde a mediação está sendo posta em prática. Neste sentido, este enfoque na mediação se faz extremamente pertinente, visto que essa metodologia de trabalho pode ser usada como ferramenta prática na transformação sutil da sociedade e de paradigmas trazidos através do tempo, como a “lei do mais forte” e “olho por olho, dente por dente”, dentro das escolas.

Este estudo de caso busca mostrar a importância de expandir o horizonte educacional e, conseqüentemente, as práticas docentes, para além das escolas. Identificar as práticas diferenciadas a partir da mediação de conflitos pode ser, para o pedagogo, a possibilidade de inovar e construir nas escolas uma abertura dos currículos que irão dinamizar as práticas docentes ainda tão centradas na ordem e na obediência.

No capítulo que segue apresentaremos os elementos constitutivos de um espaço escolar, que é o ambiente na qual se constroem os processos de mediação.

## 2 OS ELEMENTOS CONSTITUIVOS DOS ESPAÇOS EDUCATIVO ESCOLARES E NÃO ESCOLARES OU COMO O AMBIENTE ESCOLAR SE APRESENTA<sup>1</sup> ...

O que será apresentado a seguir diz respeito aos elementos identificados como constituintes dos processos sociais, tanto dentro das escolas como fora dela. Creditando a importância que lhes é devida, busco analisar a influência destes fatores nas relações pessoais e como ela interfere o comportamento dos sujeitos atualmente.

### 2.1 A VIOLÊNCIA SOB A PERSPECTIVA HISTÓRICA

Neste capítulo, será abordado o conceito de violência e a forma como ela é vista na nossa sociedade, bem como os diferentes pontos de vista a partir de subdivisões, feitas a partir das leituras realizadas. Inicialmente, busco conceituar a violência dentro de uma perspectiva histórica e, posteriormente, contextualizá-la de acordo com a realidade onde ela está mais explícita e da qual a escola, que será mostrada no estudo de caso, está inserida.

Tema recorrente em noticiários, conversas particulares, discussões políticas e alvo de notória preocupação, a violência está presente na atualidade com uma frequência assustadora. Ela é utilizada tanto por pessoas comumente pacíficas em surtos de cólera e também por sujeitos que a tratam quase como uma “amiga”, tamanha proximidade com ela. Segundo o dicionário Aurélio, violência é definida como:

“1 Estado daquilo que é violento.2 Ato violento.3 Ato de violentar.4 Veemência.5 Irascibilidade.6 Abuso da força.7 Tirania; opressão.8 constrangimento exercido sobre alguma pessoa para obrigá-la a fazer um ato qualquer; coação.”

Há uma dúvida muito forte sobre a origem da violência, sob o prisma de ela ser, ou não, fator biológico constituinte do ser humano e, portanto, estar enraizada nos nossos genes como instinto primitivo. No entanto, no livro *Não-violência na Educação* (2006), Jean-Marie Muller diz que “na verdade, não é a

<sup>1</sup> Este título do capítulo ou seção é a nossa licença poética para apresentar os elementos da revisão bibliográfica sobre as variáveis ou indicadores que constituem o ambiente escolar na qual se constrói os processos de mediação.

violência que faz parte da natureza humana, mas sim a agressividade. Violência não é agressividade, apenas uma de suas expressões; e não é uma exigência da natureza que a agressividade seja traduzida em violência.”

Na edição de dezembro de 1988, a revista *Superinteressante* mostra uma conclusão semelhante ao trazer em sua gama de conteúdos uma das perguntas norteadoras de pesquisas realizadas sobre violência: “o homem é violento por natureza ou a sociedade é que o faz assim?”. Entre diversos estudos mostrados na edição, provou-se que a agressividade possui caráter biológico (o mesmo que faz os predadores matarem suas presas e outros animais defenderem seu território, por exemplo), ao passo que a violência está relacionada com fatores biológicos e sociais. O geneticista Oswaldo Frota-Pessoa afirma que, se uma pessoa que possui predisposição genética para a agressividade viver em um meio violento, ela provavelmente terá mais chances de agir com agressividade em diferentes momentos. Porém, ele reitera que a educação ultrapacífica diminui esta probabilidade, pois acredita que o ambiente e a biologia interagem.

Em um âmbito (estritamente) social, a violência, no seu estado mais geral, não deve ser considerada novidade. É sabido que os registros de violência são datados desde os primórdios:

A violência pertence à antropologia humana fundamental, no sentido que ela ocupa o primeiro plano da humanidade, desde sempre. Basta reler os livros antigos, os textos sacros de várias religiões, particularmente a Bíblia, para dar-se conta de que a violência é uma das dimensões constitutivas da relação humana desde a origem do laço social. (Pain, p.7, 2010)

De fato, se tomarmos a Bíblia como um dos documentos doutrinadores de conduta, veremos que as raízes da violência sempre se fizeram presentes. Por mais que os textos em questão muitas vezes falem sobre solidariedade e bondade, é evidente que as punições com aqueles que não seguem a risca o que manda a “palavra de Deus” têm a agressividade e forte violência como represália. Para exemplificar, usarei uma passagem de Êxodo:

“Assim diz o Senhor: “Não oprimas nem maltrates o estrangeiro, pois vós fostes estrangeiros na terra do Egito. Não façais mal algum à viúva nem ao órfão. Se os maltratardes, gritarão por mim, e eu ouvirei o seu

clamor. Minha cólera, então, se inflamará e eu vos matarei à espada; vossas mulheres ficarão viúvas e órfãos os vossos filhos.” (Êx 22, 20-23)

A leitura não está posta para que façamos um julgamento das palavras escritas na bíblia, pois isto não seria correto ao ignorarmos a data e o contexto de escrita da mesma. Evidentemente, o estudo dessas leituras é feito de maneira aprofundada, com explicações baseadas em determinados períodos históricos.

A leitura está posta aqui com o intuito de se tornar claro o fato de que, tendo este tipo de leitura como pressuposto comportamental há tantos anos, torna-se mais compreensível, quase fácil, entender o porquê de a sociedade ter adotado este tipo de comportamento na resolução de seus conflitos. Tendo servido como referência através dos séculos, tais ações foram ensinadas para as gerações posteriores não apenas através da consulta no próprio livro, mas também através do exemplo comportamental.

Para /explicitar/ a idéia da violência na antiguidade, é necessário dizer que ela não apenas se fazia presente, mas considerada estritamente necessária. Ela foi tomada como parte importante nas conquistas territoriais, religiosas, políticas, econômicas e culturais de determinados grupos sobre outros.

Com o passar dos séculos, a percepção sobre os malefícios da violência em seus mais diversos tipos mudou, pois os prejuízos desta forma de ação humana ficaram muito mais visíveis e claros para a sociedade, que está, hoje, mais consciente sobre o que é ser “humano” com os outros e consigo mesmo.

Entretanto, a violência ainda está presente, e o diálogo sobre modelos de combate à essa forma de agir ainda são cruciais. Portanto, para entender como a mediação de conflitos pode ser eficaz nos quadros de violência que temos hoje, é preciso, antes de qualquer coisa, visualizar o modelo de sociedade e quais os laços sociais que permeiam a vida dos sujeitos durante a sua formação enquanto pessoa na atualidade.

Há anos a estrutura social, seja ela qual for, traz como parte indiscutível na sua composição as relações de poder. Desde o primeiro plano da humanidade, este aspecto aparece como estruturador e organizacional da composição hierárquica das relações humanas. É a partir dele que os conflitos originam-se, muitas vezes de forma subjetiva: o poder pode estar explícito (policial *versus* civil), mas também pode estar implícito (relação entre jovens em uma escola). Em ambos os casos o cenário do embate se faz presente, evidenciando as diferenças e individualidades e desmerecendo as relações e pontos em comum entre os sujeitos.

Entretanto, ao falarmos de conflito temos que levar em conta que esta ação pode carregar consigo dois pólos: o positivo e o negativo. De acordo com Muller,

O conflito pode ser destrutivo, é claro, mas também pode ser construtivo. É um meio para se chegar a um acordo, um pacto que satisfaça os respectivos direitos de cada adversário e, como tal, construa relacionamentos justos e equitativos entre indivíduos e dentro de uma mesma comunidade, ou de comunidades distintas. O conflito é, portanto, componente estrutural de todo relacionamento com os outros e, assim, de toda vida social. (2002,p.25)

O conflito, portanto, atua como combustível para mudanças que se tornam necessárias a partir do convívio social. Ele é importante porque é a partir dele que problemas velados entram em evidência, o que possibilita a sua resolução. Além disso, devemos nos voltar para os conflitos de modo geral tão logo quanto eles surgem, para que eles permaneçam na esfera positiva, e não migrem para o aspecto destrutivo depois de se tornarem insustentáveis.

Reiterando: a violência esteve sempre presente na sociedade, e apesar dos holofotes da mídia chamarem a atenção para os acontecimentos do dia-a-dia com seu sensacionalismo habitual, Arendt atenta ao fato “do quanto a violência e sua arbitrariedade foram consideradas corriqueiras e, portanto, negligenciadas” (p.23, 1970) ao mencionar que o termo “violência” não esteve presente na Enciclopédia de Ciências Sociais na época da escrita do seu livro *Sobre a Violência* (1970). Esse fato pode ser tomado como isolado se for considerado irrelevante a data e o contexto da publicação do mesmo, mas não difere da atual forma como lidamos e vemos a presença da violência: a consideramos um fator natural e inalterável no prisma das convivências.

Quase como um ciclo, pode-se chamar um ritual comportamental: normalmente, ao depararmos-nos com relatos de acontecimentos violentos que consideramos inaceitáveis de acordo com nossos valores éticos e morais, indignamo-nos e discutimos uns com os outros, dentro de nossos grupos de convívio social (família, trabalho, amigos) sobre o absurdo do ocorrido. Passado este primeiro momento, consternamo-nos e julgamos tal fato como inalterável, afirmando que a cada dia que passa, a situação piora e não há nada que se possa fazer. E fecha-se o *pseudociclo*; mas, no entanto, ele recomeça no momento em que chega aos nossos ouvidos um novo relato.

Além disso, em alguns casos há a afirmativa de que a violência deve ser tratada com violência e que tal forma é a única possível para lidar com a situação geral. Nesse sentido, Muller atenta ao uso pessoal da violência, uso este que nos leva a uma fenda nessa estrutura:

É fundamental definir violência como algo que não possa ser classificado como 'bom'. No momento em que dizemos ser capazes de distinguir a violência 'boa' da violência 'má', perdemos o uso verdadeiro da palavra e rumamos para a confusão. Assim que alegamos ter desenvolvido critérios para definir a violência supostamente 'boa', cada um de nós encontrará uma maneira fácil de usar esses critérios para justificar os próprios atos violentos. (2002,p.35)

Não são poucos os casos em que deparamo-nos com essa situação. Não está sendo dito que a situação é fácil de lidar, por exemplo, para um homem que vê sua filha ser violentada, assassinada ou algo do gênero. A dor de uma pessoa que perde outra de maneira cruel e fria é compreensível, e em muitas vezes são nesses casos que vemos as pessoas se corromperem através da prática de atos violentos.

## 2.2 SOBRE A GLOBALIZAÇÃO

A sociedade tem se modificado e transformado de maneira rápida nos últimos anos. As transformações tecnológicas, por exemplo, aceleram e aumentam o ritmo de interatividade da população: pessoas de diferentes cantos do mundo compartilham informações e interesses em comum, ao mesmo tempo em que diferentes culturas e modos de pensar são confrontados. Com efeito, a globalização

[...] tem essa grande virtude de forçar igualmente encontros, trocas, intercâmbios entre civilizações, com ou sem consentimento das pessoas. (Pain, pg. 8, 2010)

Vista como um importante aspecto da sociedade moderna, um dos fenômenos apontado como responsável pela disseminação da “cultura da violência” é a globalização. Ela traz conceitos e formas de lidar e ver o mundo que agravam os comportamentos hostis, não só dentro da escola, mas fora dela.

O processo globalizante tem gerado transtornos para as sociedades, uma vez que ela impõe uma revolução na maneira de que é gerida, bem como, na maneira como a própria sociedade é vista por seus membros, causando o aumento desmedido de abismos sociais. (SUSKI, 2010, p. 212)

Em alguns casos, esse crescimento geral da sociedade pode ocorrer de forma desordenada, pois há uma grande dificuldade de regular os acontecimentos em todas as esferas sociais e do conhecimento. O crescimento, em todos os sentidos, ocorre em uma velocidade muito grande, inviabilizando um provável planejamento.

Este tipo de fenômeno afetou também a área da educação, pois é comum vermos metodologias e formas de lidar com os alunos em sala de aula que não atingem os sujeitos por estarem descontextualizados com a realidade dos mesmos. As escolas e seus currículos precisam atualizar-se para dar conta desta demanda de “sujeitos globalizados” que é a cara da sociedade atualmente.

Esses “sujeitos globalizados” carregam em sua carga cultural os conceitos de consumismo e individualismo, indicados como uns dos responsáveis pelo preconceito entre classes e transformação da diferença em desigualdade. Esses elementos tão presentes no cenário social modificaram as relações e visões de mundo e do outro.

### 2.2.1 SOCIEDADE DO CONSUMO E DO INDIVIDUALISMO

Conforme dito anteriormente, a sociedade tem se moldado conforme padrões globalizados. Nesse sentido, observa-se que as relações de poder estão intimamente ligadas com o status social que cada pessoa julga ou é julgada



possuir, e os valores morais e éticos se confundem dentro dos papéis que esses sujeitos assumem dentro das suas relações sociais.

Conforme explicita CRAIDY (2005, p. 20):

[...] a necessidade de consumir se apresenta como forma de existir socialmente. Em particular, o jovem se sente valorizado muito mais pelo que consome do que pelo o que produz. A sociedade da aparência e do consumismo, moldada também pela publicidade, tem muito mais força do que a ética de trabalho. Consumir a qualquer preço torna-se decisivo no sentimento de sentir-se importante, de ter um lugar social [...] (2005, p.21)

A questão do *status* social está presente não somente na escola, mas fora dela, notavelmente nas relações dentro da comunidade, e influencia as formas de agir em relação a outras pessoas e grupos. Esses grupos sociais se definem por afinidades, gostos pessoais, preferências, ideologias e etc. Além disso, Egert e Locatelli (2010, p. 113) afirmam que “observa-se com certa nitidez que os variados grupos sociais podem ser definidos pelos seus hábitos de consumo e não raramente se constituem a partir deles”.

É em meio a essa sociedade repleta de valores e desvalores que as crianças e jovens crescem em constante construção da identidade; e é por causa dessa fluidez e confusão para definir o que é certo e o que é errado de acordo com os conceitos éticos que ocorre a crise de identidade desses sujeitos. “A identidade da pessoa está relacionada às coisas (símbolos) que ela usa no ambiente social no qual ela convive, o que demonstra que a construção da identidade é simbólica e social.” (BERTASO e Cacenote, p.11) Alienados constantemente por informações e conceitos de beleza, poder e popularidade impostos pelos mais diversos meios de comunicação, em especial a mídia televisiva, a percepção do que é realmente importante para o convívio harmonioso deturpou-se em favor das relações de consumo.

O estudo da identidade é necessário para a compreensão do mundo atual, pois diante da diversidade cultural desencadeada por vários fatores surge a crise de identidade, em que há um confronto entre a identidade igualitária universal e a identidade individual. Contudo, há outro fator contribuinte da crise identitária, que é a mudança de valores dos indivíduos devido à evolução social. (BERTASO; CACENOTE, 2012, p. 10)

Em uma sociedade onde ter mais bens materiais do que terceiros é sinal de superioridade, é perceptível a vulnerabilidade das relações entre as pessoas. Essa vulnerabilidade é o que Baumann chama de “relações por conexões”, onde as relações não são tão sólidas quanto consideradas antigamente devido às transformações sociais, e nesses casos a “desconexão” é mais fácil de lidar quando ocorre, pois (segundo ele) há um dano menor entre as partes.

Essas relações, consideradas “frágeis”, são afetadas pelos mais diversos conflitos entre visões de mundo e percepção do outro. A questão de posse e relações de poder entre jovens surge de maneira nem sempre tão explícita quanto acontece com as crianças – quanto há uma disputa clara por algum objeto e é necessária a mediação de um adulto – e as causas são as mais variadas. Entre eles destaca-se a presença de um sentimento polêmico e amplamente conhecido: a inveja. Sobre este sentimento, Muller (2002) afirma que ele é uma grande fonte de conflitos nas relações e que a posse de diferentes objetos está diretamente relacionada com as afirmações de poder que uns sentem necessidade de afirmar sobre os outros.

### **3. Nas escolas, a inexistência de uma cultura de paz!**

Tendo identificado alguns fatores que contribuem para a violência atual, outro elemento que se destaca é a não existência de uma cultura que promova a paz dentro das escolas, compactuando com os paradigmas existentes do lado de fora das escolas e imposto pelas sociedades.

Esta cultura de paz e não-violência não poderá ser ensinada aos alunos a menos que ela seja entendida, primeiramente, por aqueles a quem creditamos o título de educadores.

O que será explicitado aqui é a natureza desta cultura e ideologia, mostrando o seu surgimento e como a mesma pode contribuir para a formação de novas visões de mundo.

#### **3.1 CULTURA DE PAZ e NÃO-VIOLÊNCIA**

Apesar dos inúmeros programas contra a violência, as formas desse combate são alvos de diversas críticas, pois geralmente no ambiente escolar elas não estão resolvidas e o problema de maneira geral continua sem solução.. As medidas tomadas são baseadas na ideia de que a violência deve ser combatida com violência, o que pode até criar soluções rápidas a curto prazo, mas que não alteram de maneira permanente os índices de violência, pois não promovem uma mudança comportamental nos indivíduos. Nesse sentido, “Articular a educação, em seu sentido mais amplo, com os processos de formação dos indivíduos como cidadãos, ou articular a escola com a comunidade educativa de um território é um sonho, uma utopia, mas também uma urgência e uma demanda da sociedade atual”. (GOHN, p. 36)

Uma das formas de combate à violência é a introdução da cultura de paz e não-violência na sociedade desde a mais tenra idade. São ideologias como esta que exaltam a liberdade de expressão, justiça, igualdade, democracia e paz, alterando conceitos construídos historicamente e modificando as formas de agir frente às mais diversas situações. Muller salienta que

A ação não-violenta é, sem dúvida, o meio mais adequado para promover a liberdade, a justiça e a paz. Pois o primeiro passo na defesa dos direitos humanos é respeitar esses direitos já na própria escolha do meio que se pretende usar para defendê-los. (2006,p. 14)

Entretanto, esta forma de pensar ainda enfrenta diversos problemas na sua adoção e exploração. Um dos principais motivos é a dificuldade em entender o funcionamento e a lógica desta forma de agir e pensar, tendo em vista que

“[...] a não violência ainda é um elemento estranho à cultura que herdamos. Os conceitos básicos nos quais nosso pensamento está estruturado e organizado deixam pouco espaço para a idéia de não-violência. A violência, por outro lado, é inerente ao nosso pensamento e comportamento. A não-violência ainda é um território inexplorado. Temos tanta dificuldade em apreender o conceito de não-violência, que frequentemente nos vemos inclinados a negar sua relevância. (MULLER, 2002, p.11)

A efetividade da cultura de paz é frequentemente colocada em dúvida e tratada como uma forma de pensar que leva à utopia. Os mais céticos costumam dizer que este é uma forma de ação que jamais dará certo, pois o ser humano é facilmente corrompido e a violência é uma forma de agir muito mais fácil para nós.

Porém, a cultura de paz já saiu do plano utópico há muitos anos. O primeiro exemplo da cultura de não-agressão foi trazido para conhecimento mundial através de Gandhi, e foi principalmente através dele que a Índia tornou-se independente da sua colônia, a Inglaterra. O sucesso na independência da Índia e de outros acontecimentos políticos provou que é possível que essa cultura seja posta em prática, ainda que os desafios para isso sejam muitos.

Para que a cultura de paz seja efetivamente adotada como ideologia capaz de transformar a cultura atual, “é preciso promover uma cultura de não-violência entre os cidadãos, e o primeiro passo é ensinar às crianças sobre a não-violência” (Muller, p.14). Ao ser adotada dentro das escolas, essa forma de pensar pode modificar positivamente as formas de resolução de conflitos e, além disso, promover o respeito ao outro, a alteridade, a liberdade individual. Se agir

democraticamente dentro das escolas é considerada a forma mais correta de ensinar os valores morais e éticos, então “a escola tem, sim, o dever de ensinar os valores básicos da democracia cívica: a não-violência e o respeito.” (Muller, p.15)

Entre as mais variadas formas de pensar que existam na atualidade, é notório o fato de que algumas religiões e culturas hegemônicas teimam em tentar converter ou julgar todo àquele que é diferente, dentro das concepções de certo e errado dessas ideologias, para a causa pela qual advoga. Essas idiosincrasias são responsáveis pelos mais variados tipos de preconceitos, que por si só são grandes geradores de violência por ter como prática da intolerância e por utilizar, em muitos casos, o uso de força para conversão como forma de ação. Entretanto, mesmo agindo de forma laica, é dever da escola ensinar o respeito às diferentes formas de pensamento e crenças. É o que Muller afirma ao dizer que

Se é verdade que a escola, para poder cumprir sua missão, deve manter-se distanciada de idiosincrasias comunitárias, especialmente quando estas se mostram prejudiciais às exigências democráticas, ao mesmo tempo, contudo, deve educar a visão das crianças para que descubram e respeitem as diferenças culturais. A escola deve ser o local onde se eliminam os preconceitos que alimentam a discriminação contra os “outros”, contra aqueles que pertencem à outra comunidade, outros povos, grupos étnicos ou religiões. (2002, p. 16)

A escola é considerada um espaço de formação dos sujeitos, de aprendizagens diversas e espaço praticamente fundamental segundo as leis brasileiras (e mundiais). No entanto, ao priorizar e evidenciar a escola como esse importante espaço onde ocorrem transformações e formações, é preciso ter em mente que muitas vezes é a própria escola que, através de práticas contraditórias e autoritárias, produz sujeitos alienados e incapazes de pensar criativamente e criticamente. Dentro desta lógica, é fundamental que se faça coro à Muller (2002, p.13), que atenta sobre isso dizendo que “A abordagem dominadora não é a melhor forma de ensinar pequenos seres humanos sobre responsabilidade e liberdade. A criança tem direito ao respeito porque ele ou ela já é uma pessoa”.

Há diversos tipos de violência: física, psicológica, verbal entre outras. Dentro das escolas há a ocorrência de várias delas, inclusive de professor contra aluno – e vice-versa. O autoritarismo desmedido em sala de aula é um grande gerador de conflitos entre os jovens e professores. Esses supostos educadores, que

deveriam conduzir os jovens para caminhos onde eles pudessem encontrar o seu potencial através de metodologias diferenciadas, agem como ceifadores de futuros. A repressão pode criar sujeitos alienados e amedrontados, incapazes de lidar com as adversidades.

Silenciar o outro já é um ato de violência, pois negar o direito à expressão é negar o direito à vida. Situações injustas que mantêm seres humanos em condição de alienação, exclusão ou opressão também são situações de violência, conhecidas como 'violência estrutural'.(2002, p. 36)

Portanto, dentre os elementos principais para que haja uma mudança de paradigmas e valores sociais, ainda que ela ocorra de forma lenta e gradual, está a importância da educar as gerações posteriores baseadas em novas visões de mundo; mundo esse em que a violência deve ter um espaço cada vez menor. Para que essa iniciativa seja um sucesso deve-se ter em mente de que “A educação consiste não apenas em ensinar os fatos, mas também, e acima de tudo, em mostrar a importância de se eliminar a violência” (Muller, 2002, p. 13)

Nesse sentido, pensar espaços educativos não formais tem significância quando se propõe uma educação que seja garantidora dos direitos e radicalmente humana. Por isso, educação através de uma proposta/programa de mediação de conflitos adquire o caráter de educação não formal inserida nos espaços escolares,

### 3.2 Os elementos da EDUCAÇÃO NÃO-FORMAL no Projeto Justiça Comunitária e a relação entre a escola e o Projeto

O Projeto Justiça Comunitária faz parte do Programa Nacional de Segurança Pública, o Pronasci, e foi implementado na comunidade onde a escola XY está localizada devido às características de violência que há no bairro. O Programa tem como objetivo estimular a comunidade a resolver os seus conflitos de acordo com aspectos legais da justiça, mas de maneira pacífica e solidária, antes que os mesmos tomem proporções maiores.

A Justiça Comunitária foi posta em prática na comunidade há cerca de quatro anos, e desde então tem angariado resultados positivos e satisfatórios nas questões onde é inserida, pois tem como principal metodologia o diálogo e a construção da autonomia dos sujeitos para que eles resolvam seus conflitos. Os assuntos nascem de acordo com as problematizações trazidas pelos próprios sujeitos, o que estabelece ligação direta com aspectos da educação não-formal, como mostra GOHN:

Na educação não-formal, as metodologias operadas no processo de aprendizagem parte da cultura dos indivíduos e dos grupos. O método nasce a partir de problematização da vida cotidiana; os conteúdos emergem a partir dos temas que se colocam como necessidades, carências, desafios, obstáculos ou ações empreendedoras a serem realizadas; os conteúdos não são dados a priori. São construídos no processo. O método passa pela sistematização dos modos de agir e de pensar o mundo que circunda as pessoas. (2006, P.31)

Na Justiça Comunitária, as pessoas não são obrigadas a participar. Os sujeitos que sentem vontade de contribuir para uma maior harmonização na comunidade onde vivem podem entrar em contato de maneira informal e sem burocracia, e a partir disto eles recebem diversas formações a fim de se tornarem Agentes Comunitários de Justiça e Cidadania. Essas pessoas recebem formações para dar conta das três atividades principais do projeto, que são:

-Educação para os direitos, onde os agentes são responsáveis por passar informações sobre os direitos dos cidadãos e aspectos legais dos conflitos, pois muitas vezes as pessoas não conhecem seus direitos e também não reconhecem os direitos dos outros, por isso o acesso a esse tipo de informação facilita o diálogo e a

resolução pacífica. Além disso, muitas vezes as pessoas podem até conhecer seus direitos, mas não sabem onde devem ir para que eles sejam respeitados. Nesses casos os agentes comunitários atuam como “abre alas”, mostrando os caminhos possíveis a serem seguidos para que as pessoas resolvam suas pendências.

-Animação de Redes Sociais, onde os agentes estabelecem relações entre as pessoas em diferentes locais da comunidade, procurando conflitos em comum entre as pessoas para que, em comunhão e cooperação, a comunidade encontre soluções conjuntas para problemas que atingem mais de uma pessoa, criando uma rede social. Isso supõe uma mudança na relação que a comunidade estabelece entre seus indivíduos e tem como uma das suas finalidades a construção de cidadãos conscientes, que é um dos aspectos fundamentais da educação não-formal, visto que ela visa

Construir cidadãos éticos, ativos, participativos, com responsabilidade diante do outro e preocupados com o universal e não com particularismos, é retomar as utopias e priorizar a mobilização e a participação da comunidade educativa na construção de novas agendas. Essas agendas devem contemplar projetos emancipatórios que tenham como prioridade a mudança social, qualifiquem seu sentido e significado, pensem alternativas para um novo modelo econômico não excludente que contemple valores de uma sociedade em que o ser humano é centro das atenções e não o lucro, o mercado, o status político e social, o poder em suma. A educação não - formal é um campo valioso na construção daquelas agendas, e para dar sentido e significado às próprias lutas no campo da educação visando à transformação da realidade social. (GOHN, 2006, p. 37)

- Mediação de conflitos, onde os agentes comunitários atuam como mediadores, facilitando e estabelecendo o diálogo entre os envolvidos dos conflitos que surgirem, para que haja a resolução efetiva dos problemas. Este fator acorda com a característica não-formal da educação e caracteriza o mediador de conflitos como um educador social, pois na educação não-formal “O principal instrumento de trabalho do educador social é o diálogo” (GOHN, p.16). Ademais, o mediador não deve “tomar partido” e nem julgar os envolvidos, tomando-os como culpados e/ou inocentes. Ele facilita a conversa entre os sujeitos e incita a reflexão acerca dos fatos. É importante ressaltar que a mediação só ocorre de forma voluntária, apenas quando os envolvidos aceitam o convite da Justiça Comunitária para a tentativa da resolução.

Estes aspectos da Justiça Comunitária, tais como a informalidade do processo, a motivação da comunidade na participação, animação das redes sociais para a participação dos sujeitos e a busca de um melhor relacionamento entre as



peças que compõem a comunidade estão relacionados com outras características da educação não-formal, no sentido em que

Supõe a existência da motivação das pessoas que participam. Ela não se subordina às estruturas burocráticas. É dinâmica. Visa à formação integral dos indivíduos. Neste sentido tem um caráter humanista. Ambiente não formal e mensagens veiculadas “falam ou fazem chamamentos” às pessoas e aos coletivos, e as motivam. (GOHN, 2006, p. 32)

Recentemente, a escola XY estabeleceu uma espécie de diálogo com o programa, pois através da sua coordenação pedagógica percebeu que não estava dando conta das demandas dos seus alunos e familiares em relação aos problemas surgidos no dia-a-dia e solicitou um amparo neste aspecto. Isso pressupõe a conscientização de que a escola não é um local onde apenas os conteúdos específicos devem ser trabalhados, e que é necessário olhar para a instituição como um todo, para haver a percepção de que diferentes aprendizagens são possíveis em diferentes situações e que, portanto, essas situações fazem parte do funcionamento da escola em um sentido de educação para a vida.

Diferente da educação formal onde a produção dos conhecimentos ocorre pela assimilação dos conteúdos previamente sistematizados, pela repetição e pela memorização, já na educação não-formal o conhecimento é gerado a partir da vivência de uma situação-problema que tenha significado e que mesmo tempo impulse à mudança via participação dos envolvidos. (RIBEIRO; RIBEIRO, 2003, p.162)

A partir da demanda percebida pela equipe diretiva, alguns membros da equipe escolar fizeram a formação para agirem como mediadores de conflitos e entrarem em contato com essa metodologia, para que ela seja incorporada na escola e auxilie a mesma.

É nesse contexto em que a pesquisa se insere, na tentativa de mostrar os benefícios em adotar medidas utilizadas em espaços não-escolares dentro das escolas, para que os currículos possam ser repensados e renovados.

---

#### 4. MARCO ANALÍTICO OU O LUGAR PEDAGÓGICO DA MEDIAÇÃO

A mediação é considerada, neste trabalho, como a categoria analítica principal. O que, de fato, entende-se por mediação de um ponto de vista teórico? Segundo o dicionário Aurélio, mediação é “Que ou aquele que intervém”.

No entanto, neste trabalho entendemos que a mediação vai além de simplesmente uma intervenção. Ela pode ser usada como uma ferramenta prática na transformação das concepções de mundo e ajudar as escolas de maneira efetiva ao objetivo que é creditado a elas: da formação de sujeitos que contribuam para a manutenção de uma sociedade cada vez mais justa e solidária.

A mediação de conflitos é uma metodologia de resolução dos conflitos que está se diferenciando da forma geralmente utilizada para dar fim à qualquer situação que se encontre em aberto. Ultimamente, ela vem sendo utilizada especialmente no âmbito do Direito, e sua visibilidade está cada vez maior. Isso provavelmente se deve ao fato de que ela pressupõe maior autonomia e liberdade entre as partes dos conflitos, o que possibilita sua resolução de maneira mais informal da que ocorre em tribunais, pois “[...] a mediação integra os denominados métodos alternativos de resolução de disputas” (Bertaso; Cacenote. 2012, p. 5).

No âmbito do Direito, a mediação poderá ser utilizada em casos relativamente simples, onde não há a necessidade de intervenção por parte de algum órgão superior ou instância governamental, como a polícia civil ou conselho tutelar, por exemplo. A mediação não seria apenas, juridicamente, uma nova profissão ou ocupação, mas conforme explicita WARAT (1998, p.7):

“a mediação seria não só uma nova profissão, uma técnica jurídica de resolução não adversarial de disputas, mas também uma estratégia educativa, enquanto realização de uma política para a cidadania, para os Direitos humanos e a democracia”.

No formato e funcionamento desta técnica de resolução, a mediação consiste essencialmente na presença de uma terceira pessoa, que não está posta como alguém neutro, que não toma partido entre as duas (ou mais) partes do conflito; mas sim, alguém que apoia ambos os lados do conflito, atuando como um facilitador do diálogo, para que as partes envolvidas sejam capazes de encontrar o caminho da

alteridade e encontrarem por si só a melhor forma para resolverem suas desavenças. Muller explica este conceito, mostrando que:

A mediação é a intervenção de um terceiro que se coloca entre os personagens de um conflito, entre dois adversários [...], que podem ser dois indivíduos, duas comunidades ou duas nações que se enfrentam e se opõe uma à outra. O objetivo da mediação é trazer os protagonistas da adversidade à conversação[...]; ou seja, levá-los a se voltarem um para o outro a fim de dialogar, entender-se mutuamente e, se possível, encontrar um acordo capaz de abrir caminho para reconciliação.

É essencial que a solução seja encontrada através das partes envolvidas no conflito, pois é dessa forma que o sentido de autonomia e a percepção dos danos será incumbida nas partes, fazendo com que as próprias pessoas sejam capazes de admitir onde erraram e perceberem os benefícios (quando existem) quando a solução pode ser encontrada de forma pacífica.

“[...] na mediação são as partes os principais atores dos procedimentos, e permanecem no controle do conflito, decidindo quais as questões que estão envolvidas, e seus modos de resolvê-las fica em suas ‘mãos’. De modo que o acordo, que se apresentar como solução mediada, satisfará na medida do possível as necessidades, bem como os desejos das partes envolvidas.”

Os benefícios de resolver os conflitos de forma pacífica, quando ela é possível, aparecem nas dentro das próprias características desta prática.

Quanto às características da mediação, destacam-se: a privacidade (as sessões de mediação são realizadas de forma privada), a autonomia das partes em solucionar o conflito, a informalidade (a mediação não estabelece formalidade nas sessões) e a economia de tempo e recursos financeiros. (BERTASO; CACENOTE. p. 16, 2012)

São estas mesmas características que, de maneira rotineira, até podem ser consideradas detalhes do processo como um todo. Porém, é neste tipo de caso que podemos afirmar que os detalhes fazem toda a diferença e que, portanto, deve-se estar atento para que se dê a devida importância a eles.

## 5 BUSCANDO NO TRABALHO DE PESQUISA O OLHAR PEDAGÓGICO...

O trabalho realizado deve ser entendido como sendo um estudo de caso, pois de acordo com Yin (2005), esta metodologia é utilizada quando se busca compreender fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real – neste caso, a violência e a interferência da mediação neste processo. Além disto, também é utilizado quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e eles ocorrem sem que haja a interferência do próprio pesquisador.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, onde se partiu das respostas dos entrevistados e realizou-se um recorte insinuando uma análise de conteúdo<sup>2</sup>.

As informações que seguem dizem respeito às entrevistas realizadas junto aos nossos informantes (professores de diferentes séries, alunos e supervisores escolares).

Para suporte metodológico de análise, foram realizadas entrevistas e questionários. As entrevistas foram realizadas na escola X/Y e concluíram-se em duas tardes. Já os questionários foram realizados em duas escolas: a escola X/Y, conhecida pelas práticas recentes de mediação; e a escola E/V, cujo conhecimento acerca da mediação de conflitos é, aparentemente, escasso.

As perguntas abertas serviram como “disparador” da reflexão dos entrevistados, e o que segue é o recorte mais significativo das falas/discursos dos entrevistados.

Para tanto, o trabalho foi construído da seguinte maneira: as perguntas feitas pelo pesquisador estarão postas, assim como as respectivas respostas e, após, uma síntese das respostas de cada pergunta.

A ideia foi de apresentar a percepção de cada sujeito integrante da comunidade escolar e, a partir disto, fazer um comparativo identificando as suas semelhanças e diferenças.

---

<sup>2</sup> Análise de conteúdo é uma proposta analítica muito mais complexa; aqui neste trabalho e em função do tempo fez-se um recorte onde apenas destacamos os elementos nodais ou mais significativos da fala dos entrevistados. A partir destes pontos significativos, buscamos construir um significado e um sentido para aquilo que nos interessava: a compreensão da mediação na escola.

PERGUNTA 1: VOCÊ SABE O QUE É MEDIAÇÃO DE CONFLITOS? PARA QUÊ SERVE?

PROFESSOR 2 X/Y: *Mediação de conflitos é quando a gente propõe alguma coisa quando tem uma briga, uma divergência de opinião, ou principalmente a falta de respeito na opinião do outro. Quando isso acontece a gente tem que tomar uma atitude dentro da sala de aula, por que não adianta só a gente mandar para a direção ou mandar vim os pais. Às vezes é necessário mandar chamar o pai, a mãe e conversar junto quando é mais grave. Mas a maioria das vezes o que a gente faz é conversar com os alunos mesmo para propor que eles entendam, **propor esse entendimento** deles na questão de que as pessoas não estão sempre certas o tempo todo e também não estão sempre erradas o tempo todo. Então aos poucos eles vão tendo essa compreensão, percebendo onde eles erraram e onde que eles acertaram. **O quanto mais rápido a gente faz isso dentro da sala de aula, é melhor**, para que o assunto não se estenda pra direção, secretaria. Pais é o último caso, quando foge totalmente daquilo que a gente consegue mediar. Daí sim é algo muito de fora, vem de casa, a gente precisa da família junto porque a gente preza por um trabalho feito com a família. Também é mediar os conflitos com a família e a escola pra entender os valores daquela família e entender o que gerou aquele conflito.*

PROFESSOR 3 X/Y: *Os pequenos que estão entrando na escola trazem muitas histórias diferentes, muitas maneiras de viver diferentes...cada um vem com seu jeito de casa, então aqui acaba repercutindo demais esse conflito de idéias, esse conflito de opiniões. Então isso faz **parte da nossa aprendizagem**; até porque a gente trabalha com a questão da **construção da identidade**, com a construção de grupo, com a construção de escola e de bairro. Essas coisas todas vão aparecer e fazem parte da nossa aprendizagem aqui da escola. Uma das metas que a gente tem é que eles consigam **conviver em harmonia**, que eles consigam ser **solidários**...então o nosso papel é mediar essas situações, **orientar** durante esses conflitos.*

## QUESTIONÁRIO PROFESSOR 1 X/Y

Acredito ser uma forma que busca em conjunto **encontrar o melhor jeito de resolver o problema, evitando maiores violências.**

## QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGOGICA X/Y

Não tive nenhuma formação específica, mas tive a oportunidade de assistir algumas palestras. Sei que se procura **resolver os conflitos tendo por base a conversação.**

## QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGOGICA X/Y

Sim. Serve para solucionar a situação de conflitos, de forma a **responsabilizar as partes de forma igualitária.**

## QUESTIONÁRIO 4- ALUNO E/V

Sim. Auxilia para **evitar conflitos e trabalhar o desenvolvimento social.**

## QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y

Mediação de conflitos é um modo simples de resolver problemas, confusão, com **conversas e diálogos** sem envolver autoridades.

## QUESTIONÁRIO 6 – ALUNO E/V

Sim. Serve para **evitar conflitos**, uma forma de ajuda buscando o **desenvolvimento social.**

## QUESTIONÁRIO PROFESSOR 7

Ouvir as partes envolvidas nos conflitos, levá-las a uma **reflexão** sobre as causas e propor uma **solução consensual.**

## QUESTIONÁRIO PROFESSOR 8

Sim, serve para **reconciliar as pessoas.**

## QUESTIONÁRIO SUPERVISOR 9

É uma ação **extrajudicial, voluntária** de resolução de conflitos.

**SÍNTESE:**

Mediação é, segundo os sujeitos confrontados, uma forma de evitar conflitos e maiores violências, além de reconciliar pessoas, que tem como base o diálogo e a conversação. Promove uma reflexão e trabalha o desenvolvimento social dos envolvidos para que haja uma convivência harmônica.

**PERGUNTA 2: AQUI NA ESCOLA SE UTILIZA ESTA PRÁTICA?**

PROFESSOR 1 X/Y

*Sim, frequentemente.*

PROFESSOR 2 X/Y

*Sim.*

PROFESSOR 3 X/Y

*Sim.*

QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

*Sim, em algumas turmas.*

QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

**Sim, mas pouco para a quantidade de conflitos existentes.**

QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

*Sim.*

QUESTIONÁRIO 4 -ALUNO E/V

**Não.**

QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y –

**Sim, mas não em todas as salas. Na minha, é praticada quase sempre pela professora.**

## QUESTIONÁRIO 6 - ALUNO E/V

Sim.

## QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V

Sim.

## QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V

Sim. (noturno)

## QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V

Sim.

## SÍNTESE:

As respostas foram praticamente idênticas, exceto a resposta de um aluno da escola E/V, cujas práticas de mediação são desconhecidas. A partir do conceito de mediação entendido pelos sujeitos, há a realização do mesmo.

PERGUNTA 3: SE SIM, COMO ELA ACONTECE? CASO NÃO SEJA REALIZADA, POR QUE ELA NÃO É UTILIZADA?

## PROFESSOR 3 X/Y

*Aqui na escola a gente tem as **rodas de conversação**. Cada ano, cada turma faz sua roda de conversação e isso é uma coisa mais sistemática, quase que prevenindo conflitos na verdade. Porque a **mediação é depois que o conflito se deu**, é uma solução e é até terapêutico. Agora, a roda de conversação é preventiva, então a gente já trabalha pra não aparecerem tantos conflitos. Conflito sempre vai aparecer, mas quanto menos eles acontecerem, melhor.*

## QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Ela acontece como **roda de conversação/assembléias**.

## QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y



Acredito que ela mais aconteça quando os **alunos são trazidos à direção**. É quando os envolvidos são ouvidos, as versões são colocadas e se **procura levar as partes a um entendimento**.

#### QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Acontece em alguns momentos na própria **sala de aula**, em outros com auxílio da **equipe diretiva**. Estabelece-se uma **roda de conversação** onde todos têm **direito a voz**.

#### QUESTIONÁRIO 4 -ALUNO E/V

**Desinteresse da escola em resolver os conflitos dos alunos.**

#### QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y

Acontece quando rola algo que não seja junto com as matérias/atividades que acontecem em sala de aula.

#### QUESTIONÁRIO 6 - ALUNO E/V

Elas acontecem quando ocorrem desentendimentos nas salas de aula e **alguém intervém**.

#### QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V

A equipe que tem a responsabilidade de **conduzir e liderar** o grupo a busca conhecer a realidade e a partir dela, **mediar soluções** que atendam as necessidades e expectativas de todos.

#### QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V

Através do **diálogo** entre o professor orientador e os alunos envolvidos.

#### QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V

Através da professora ou da **vice direção** que serve como **mediador** para que não seja necessário que se apliquem as normas regimentares.

**SÍNTESE:**

A escola X/Y, conhecida por suas práticas de mediação de conflitos, está inserindo a cultura de paz e democracia através de assembleias e rodas de conversa, onde todos têm direito a voz. Algumas vezes percebe-se que o conflito é levado para a direção, porém isso provavelmente acontece porque alguns membros da equipe diretiva fizeram a formação de mediação de conflitos e estão mais aptos a resolver estas questões.

Em relação a escola E/V, chama a atenção a resposta de um aluno, que diz que há **“Desinteresse da escola em resolver os conflitos dos alunos”**. O que se observa a partir das respostas dos informantes da escola E/V é que a mediação entendida pelos professores e membros da equipe pedagógica pode não ser da mesma entendida por todos os alunos. Além disso, a mediação está relacionada com a intervenção de um terceiro, e caso não seja encontrada uma solução, possivelmente serão aplicadas “as normas regimentares”.

**PERGUNTA 4: VOCÊ CONHECE ALGUM LOCAL ONDE ACONTEÇA ESSA PRÁTICA?**

**QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y**

Sim, na Justiça Comunitária.

**QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y**

Sim, na Justiça Comunitária, no bairro Guajuviras.

**QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y**

Sim, aqui.

**QUESTIONÁRIO 4 -ALUNO E/V**

Não.

**QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y**

Sim.

## QUESTIONÁRIO 6 - ALUNO E/V

Na escola.

## QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V

Sim. Na escola.

## QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V

Não.

## QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V

Não.

## SINTESE:

A mediação é percebida dentro dos espaços, tanto dentro da escola quanto fora dela por todos os sujeitos da escola X/Y. No entanto, não é reconhecida em nenhum outro local pela maioria dos sujeitos da escola E/V.

PERGUNTA 5: VOCÊ CONHECE ALGUÉM QUE TENHA PARTICIPADO DE ALGUMA MEDIAÇÃO?

## QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Sim, os alunos da turma 43.

## QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Que tenha participado lá na Justiça Comunitária, não. Mas aqui, sim.

## QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

**Professores do 1º e 2º ano e professores do 8º e 9º ano.**

## QUESTIONÁRIO 4 -ALUNO E/V (aluno)

Não.

## QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y

Sim.

## QUESTIONÁRIO 6 - ALUNO E/V

Sim.

## QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V

Sim. Algum membro da equipe diretiva ou qualquer outra pessoa do quadro que se encontre em condições.

## QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V

Não.

## QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V

Não.

## SÍNTESE:

Novamente, há um consenso entre os informantes da escola X/Y, onde eles reconhecem prováveis sujeitos que participaram da mediação. A resposta do questionário 3 diz respeito à implementação de uma nova forma de agir pedagogicamente, onde a mediação está sendo colocada de maneira mais efetiva nas turmas, porém, de maneira gradativa.<sup>3</sup>

VOCÊ PERCEBE UMA MELHORA NA RELAÇÃO DOS ENVOLVIDOS NOS CONFLITOS DEPOIS DAS MEDIAÇÕES?

## PROFESSOR 1 X/Y

*Muito mais. Eu noto que existe um **maior comprometimento**. Eles se comprometem mais. E eu vejo que os **conflitos diminuíram muito**. Porque eu peguei algumas turmas após agosto. Porque antes de agosto existiam professores que tinham problemas com a outra turma da manhã, alguns professores*

---

<sup>3</sup> Esta informação foi relatada pela diretora através de uma conversa informal e diz respeito ao novo olhar que a escola está dando para o projeto pedagógico e como está sendo feita a formação dos sujeitos a partir daí.

*ameaçavam não entrar mais (na sala de aula) por causa dos conflitos. Então a turma da manhã melhorou bastante, não teve a entrada de nenhum aluno novo, isso influencia bastante porque **eles já se conhecem e sabem o que pode e o que não pode.***

PROFESSOR 2 X/Y

*Sim, sim... isso faz com que eles tenham **mais autonomia** de lidar com as coisas, de resolver os problemas deles, de pensar sobre **respeito**, né...*

PROFESSOR 3 X/Y

*É buscar uma **harmonia** né, ser **mais solidários**, porque no momento em que tu é responsável pelo outro tu também vai buscar solucionar ...para aquele que está passando por algum problema*

QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Houve **várias mudanças positivas** nas atitudes dos alunos.

QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Vejo pelos alunos que tentar resolver os conflitos através da **fala e escuta tem mais resultados do que simplesmente apontar os culpados e aplicar alguma punição.**

QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Esta é a única forma de melhorar, a **possibilidade de ser ouvido**, de **se colocar no lugar do outro.**

QUESTIONÁRIO 4 -ALUNO E/V

Não.

QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y

Sim.

QUESTIONÁRIO 6 - ALUNO E/V

Não.

#### QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V

Sim. As decisões em grupo fazem com que os envolvidos estejam **mais comprometidos**.

#### QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V

Não.

#### QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V

Quando utilizada na escola percebe-se uma **responsabilidade maior** dos envolvidos.

#### SÍNTESE:

A escola X/Y é categórica em suas respostas, afirmando que a mediação melhorou muito a forma como a escola e seus membros se relacionam, pois lida com questão de autonomia, limites, alteridade, ação de fala e escuta, respeito etc.

Por outro lado, na escola E/V houve consenso entre três dos 5 informantes, sendo dois alunos e um professor, de que a mediação realizada na escola não é eficaz.

PERGUNTA 7: VOCÊ ACREDITA QUE A REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PODE MELHORAR O AMBIENTE E A CONVIVÊNCIA TANTO NA ESCOLA QUANTO NA COMUNIDADE ONDE FOR APLICADA? POR QUÊ?

#### PROFESSOR 1 X/Y

*Sim. Porque eu acho assim, tu não pode deixar de resolver (conflito), deixar de dar alguma resposta. Eles necessitam de respostas, eles te cobram. Então assim, eu não posso varrer os problemas, eu não posso, se eles têm algum tipo de problema do tipo...se ele não se dá bem com algum colega, eu não posso varrer isso pra baixo do tapete. Eu tenho que ver por que, saber porque e tentar ajudar a resolver. E eu acho que isso melhora sim.*

## QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Sim, pois é com **diálogo franco** que podemos resolver os problemas de ambos os lados.

## QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Acredito sim, pois é necessário proporcionar **outras alternativas além da violência**.

## QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y

Seguindo a resposta anterior, possibilidade de **analisar as situações**, cada ação tem uma consequência, **romper o círculo de violência** (dente por dente – olho por olho).

## QUESTIONÁRIO 4 - ALUNO E/V

Sim. **Melhoraria o convívio** entre as pessoas.

## QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y

Sim, porque com diálogo a prática de mediação faz as pessoas **aceitar(em) e conviver(em) e saber lidar** com outras pessoas no mesmo ambiente.

## QUESTIONÁRIO 7 - ALUNO E/V

Sim. Porque o convívio com outras pessoas se tornaria mais agradável.

## QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V

Sim. Os envolvidos **assumem um papel ativo** dentro de todos os processos da instituição e se sentem valorizados.

## QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V

Sim, porque **aproxima as pessoas** com interesse de reconciliá-las.

## QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V

Sim, através de diálogo conseguimos despertar nas pessoas o senso de responsabilidade por seus atos, através da reflexão buscamos as soluções.

**SÍNTESE:**

Todos os sujeitos afirmaram que a mediação é uma forma de melhorar o ambiente e a convivência nos locais onde for aplicada. A diferença reside na forma de mediação que é realizada em cada escola, pois a escola X/Y angariou resultados positivos e notáveis, ao passo que os sujeitos da escola E/V não observaram uma melhora a partir da mediação que é realizada.

**PERGUNTA 8: PROPOR MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA É EDUCATIVO? POR QUÊ?****PROFESSOR 1 X/Y**

*Muito. Eu acho que é, como eu te disse, como é que tu vai ensinar se tu tem algo que não está bom pra eles? Se tem algum tipo de conflito, é porque algo está incomodando. Como ele vai aprender? Claro que tem que ter a boa vontade do professor também. Hoje inclusive a gente uma discussão...não uma discussão, mas...falamos sobre esse tema, né, entre os professores. Alguns professores acham que não são pagos para resolverem problemas de alunos. Eu não vou resolver problema de aluno, né. Eui vou tentar, justamente, mediar, e acho que eles vão produzir muito mais. Se eu fosse falar em produto, o nosso produto final é o aluno. E se eu vou ter um aluno insatisfeito dentro da sala, isso também vai respingar em mim. Ele vai ta diretamente me impactando, batendo todo dia. E uma coisa também que a gente tem que cuidar é pra que nós não “gere” esses conflitos. Eu sempre digo: nós somos a parte sensata da história, né. Nós somos a parte que estudamos, nós somos a parte que está aqui pra ensinar. E muitas vezes a gente aprende com eles. Mas normalmente pra ensinar. Então eu acho que nós temos que cuidar pra não gerarmos algum tipo de conflito.*

**PROFESSOR 2 X/Y**

*Claro que sim. É bem como a gente falou, acho que vai da conversa, de aprender a conversar, de aprender a se perceber, a perceber o outro como sujeito igual, que tem os mesmo direitos, que tem os mesmos deveres e que tem que respeitar isso, tem que respeitar a opinião. Então quando eles se dão conta*



*disso...porque criança e adolescente é meio complicado. Eles sempre são o centro né. Os pequenos é porque eles sempre são o centro e querem a atenção todas pra eles; e o adolescente é porque todo mundo tá contra ele. Então quando eles se dão conta disso, quando tu retoma e faz ele perceber isso, é bem educativo.*

*É bem aquilo de quando um chora, também...”ué, tá chorando porquê?” “Ah, porque o outro pegou e fez tal coisa...” “Tu fez isso pra ela?” “Aham” “Pois é, e ela ficou triste, ela tá chorando. Isso é uma coisa legal? Tu ia gostar que fizessem isso também?” “Não” “então tu vai lá e dá um jeito dela não chorar”. Aí eles vão e cuidam um do outro “não, mas é que eu não queria ter falado isso contigo...me desculpe, mas para de chorar um pouco?”*

### PROFESSOR 3 X/Y

*Até porque a nossa meta é **aprender a conviver**, né, e quando a gente vai resolver um conflito a gente leva a refletir e se colocar no lugar do outro. Isso é uma aprendizagem que é muito difícil. Eu penso assim, por mais que a gente fale, fale, diga, construa coisas, as ações falam e ensinam muito mais. Tanto é que a importância de um professor ser mediador de conflitos, né... às vezes as pessoas não percebem o quanto isso é importante porque a maneira que a gente vai orientar e intervir numa situação, a maneira que eles tiverem êxito é a maneira que eles vão também fazer. Ontem também, aconteceu a situação de um menino estar falando palavrão, daí outro veio e disse “ah, fulano tá falando palavrão”, e eu disse “bom, vai lá e conversa com ele, porque a gente já combinou o que pode e o que não pode”. Daí elke ia, conversava e voltava: “sora, ele disse que isso e mais não sei o que mas ele me mentiu...”. “Então vai lá e conversa de novo”...e ficamos naquela situação. Eu não falei em momento algum ou entrei no conflito. Sei que eu passei e tava o menino sentado, o que tinha falado palavrão, e mais dois e conversavam, e voltavam, falavam comigo...e uma hora ele perguntou: mas tá, sora, o que tu acha que tem que fazer?” E daí, eu não sou boba né, falei: “mas o que TU acha que tem que fazer?” “Ah, vou colocar ele sentado de novo e vou conversar com ele de novo!” E sei que ele voltou, colocou sentado o menino conversou de novo...e sei que eles resolveram e depois estavam tranquilos. Mas é bem isso né, eles se espelham e depois buscam essas situações onde a gente trabalhou essas questões pra depois reproduzir. Eles usam muito essa reprodução.*

**QUESTIONÁRIO 1 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y**

Sim, pois ensina que há outras formas de **solucionar conflitos que não envolvam a violência** como único caminho.

**QUESTIONÁRIO 2 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y**

Porque a escola não é só o lugar para se trabalhar com conteúdos formais. Questões afetivas, emocionais também devem ser trabalhadas.

**QUESTIONÁRIO 3 - EQUIPE PEDAGÓGICA X/Y**

Trabalhamos na perspectiva de alfabetizações de mundo, leituras de mundo e a única forma de **modificarmos a lógica de violência** que impera atualmente nas relações é fazendo a mediação.

**QUESTIONÁRIO 4 -ALUNO E/V**

Sim, pois ensina as pessoas a lidarem com conflitos.

**QUESTIONÁRIO 5 - ALUNO X/Y**

Sim, porque com mediação nas salas de aula, vai ajudar muito o **desenvolvimento dos alunos** a resolver seus problemas/conflitos com diálogo em grupo.

**QUESTIONÁRIO 6 - ALUNO E/V**

Sim, pois ajuda as pessoas a **lidarem com conflitos**.

**QUESTIONÁRIO 7 - PROFESSOR E/V**

Sim. As pessoas ficam mais comprometidas com as **responsabilidades** assumidas.

**QUESTIONÁRIO 8 - PROFESSOR E/V**

Sim, porque ajuda todos e educa no sentido da **união**.

**QUESTIONÁRIO 9 - EQUIPE PEDAGÓGICA E/V**

Sim (referencia a própria resposta da pergunta anterior).

**SÍNTESE:**

Novamente, todos os informantes acreditam que a mediação seja, de fato, uma proposta educativa, por envolver questões que se referem à união e desenvolvimento social e pessoal, além de modificar a lógica da violência encontrada atualmente.

## 5 CONCLUSÃO OU CONSIDERAÇÕES FINAIS

[...] a reflexão é um ato na emoção no qual se abandona uma certeza e se admite que o que se pensa, o que se tem, o que se deseja, o que se opina ou o que se faz pode ser olhado, analisado, e aceito ou rejeitado como resultado desse olhar reflexivo. Como tal, a reflexão é um ato que se dá no desapego que, quando é feita, nos liberta de qualquer armadilha.

Diante da reflexão, a principal dificuldade que se enfrenta é precisamente o medo de perder o que se acredita ter e do desconhecido que a mudança traz. A prática reflexiva, no entanto, mostra que não se deve temer, porque com ela se abre a possibilidade de recuperar o respeito por si mesmo e o operar na biologia do amor como um resultado espontâneo. (MATURANA; REZEPKA, 2000 p.31)

É necessário, após um trabalho que demanda tamanho empenho e tempo, realizar uma reflexão satisfatória dos elementos encontrados para que o trabalho contribua de maneira significativa nas questões acadêmicas e sociais.

Nodecorrer de 4 anos de estudos dentro da Faculdade de Educação (FACED), percebi que 4 anos – tempo mínimo para completar a graduação – é um tempo relativamente pequeno para estudar os espaços escolares, e conseqüentemente, os espaços não-escolares são muitas vezes deixados de lado. Nesse sentido, utilizei o Trabalho de Conclusão de Curso para dar conta das minhas inquietações enquanto professora, para que tais fatores contribuam para que minha formação seja a mais completa possível.

A mesma lógica e pensamento utilizado por mim neste exercício de percepção - de “dar-se conta” de que o que está passado na Faculdade não dá conta dos problemas existentes no mundo real - foi percebida nesta pesquisa como sendo um fator crucial para o sucesso do exercício de mediação de conflitos.

O fato é que, depois de realizadas as conversas com escola, as entrevistas com os professores e a realização do questionário, o professor e a equipe diretiva apareceram como os grandes responsáveis pela realização – ou a não realização, ou ainda, a *pseudo* realização (porque muitas vezes o que ocorre na prática não é a mediação de fato, mas sim a mediação que esses sujeitos *acreditam* ser a certa – da mediação de conflitos.

Somente um ser que é capaz de sair de seu contexto, de “distanciar-se” dele para ficar com ele; capaz de admirá-lo para, objetivando-o, transformá-lo e, transformando-o, saber-se transformado pela sua própria criação; um Ser que é e está sendo no tempo que é o seu, um ser histórico, somente este é capaz, por tudo isto, de comprometer-se. (FREIRE, 1979, p.17).

A mediação de conflitos dentro das escolas só será possível quando os envolvidos nos processos de ensino-aprendizagem escolares forem capazes de se comprometerem. Junto a esta lógica, é através do comprometimento com a educação, em um sentido mais amplo, que os professores conseguirão transformar o seu contexto. A proposta de mediação de conflitos na escola é exatamente esta: a ideia de que o professor precisa distanciar-se para conseguir encontrar soluções coletivas; e para isto é necessário comprometer-se.

A cooperação é o conjunto das interações entre indivíduos iguais (por oposição às interações entre superiores e inferiores) e diferenciados (em contraposição ao conformismo compulsório). [...] A cooperação supõe, então, a autonomia dos indivíduos, ou seja, a liberdade de pensamento, a liberdade moral e a liberdade política. (PIAGET, 1998,p.153)

Assim que houver o comprometimento dos sujeitos com a prática da mediação de conflitos, ela poderá ser entendida em seu sentido pleno, e os seus detalhes e características poderão ser analisados e, de acordo com as especificidades de cada escola, transformados. Uma característica da mediação que deve e precisa ser entendida por aqueles que se consideram os mediadores das situações é que a mediação não pode ser imposta e, a partir disto, compreender qual o real papel do mediador:

Não é função do mediador julgar ou produzir um veredicto. O mediador não é um juiz que escolhe um dos lados, nem é um árbitro que determina o pagamento de perdas e danos de um contra o outro, mas um intermediário que tenta restabelecer a comunicação entre os dois para eventualmente reconciliá-los. (MULLER, 2006, p. 58)

É neste aspecto que acredito residir o maior desafio das escolas: saber como e quando intervir nos conflitos dos alunos. Se a intervenção for imposta pelos professores e demais “autoridades” dentro da escola, ela não será produto dos sujeitos e, portanto, não irá motivar neles a autonomia para resolver seus próprios problemas; será, simplesmente, mais uma imposição e está sujeita a ser repelida e tratada com rebeldia.

Entretanto, a escola não pode ficar emudecida perante os problemas que nela ocorrem e, portanto, não pode ignorar e esperar para que talvez, em algum momento, os alunos resolvam suas pendências por eles mesmos. Ela precisa tomar iniciativas e dar respostas e limites aos seus alunos.

Iniciativas como as rodas de conversa e assembléias podem ser grandes auxiliares e motivadores desta prática. Assim como disse uma das professoras entrevistadas, é uma forma de prevenir os conflitos e colocar os alunos para ouvirem uns aos outros. Outra ideia da escola X/Y é a implantação de uma sala de mediação dentro da escola. Desta forma, as conversas poderão ser feitas com a discrição necessária e o espírito de mediação estará sendo contribuindo com os diálogos.

Por fim, percebeu-se que a mediação de conflitos é, de fato, uma metodologia que acrescentaria muito nas práticas pedagógicas nas escolas por trabalhar diversos aspectos no âmbito social, e que ela é eficaz quando posta em prática de maneira correta, conforme relatos de ambas as escolas.

## REFERÊNCIAS

ARENDRT, Hannah. **Sobre a violência**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

Autor desconhecido. **De onde vem a violência**. *Revista Superinteressante* Acessado em 01/11/2014.

BERTASO, João Martins; CACENOTE, Ana Paula. Mediação: aspectos culturais nas relações familiares. In: BERTASO, João Martins; LOCATELLI, Liliana (Org.). **Diálogo e entendimento: direito e multiculturalismo & políticas de cidadania e resoluções de conflito**. Vol. 4 Rio de Janeiro: LMJ Mundo Jurídico, 2012.

CRAIDY, Carmem Maria; GONÇALVES, Liane Lemos. **Medidas sócio-educativas: da repressão à educação**. Porto Alegre: UFRGS, 2005.

EGERT, Renata; LOCATELLI, Liliana. Sociedade de consumo, meios de comunicação e conflito. In: SANTOS, André Leonardo Copetti ; DEL'OLMO, Florisbal de Souza (Org.). **Diálogo e entendimento: direito e multiculturalismo & cidadania e novas formas de solução de conflitos**. Vol. 2. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

ÊXODO. In: Bíblia

FREIRE, Paulo. O compromisso do profissional com a sociedade. In: Educação e Mudança. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

GOHN, Maria da Glória. **Educação não-formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas**. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, 2006, vol. 4, n. 50.

\_\_\_\_\_. **Não-fronteiras: Universos da Educação Não-Formal**. São Paulo: Instituto Itaú Cultural, 2007 .

MULLER, Jean-Marie. **Não-violência na Educação**. São Paulo: Palas Athena, 2006.

PAIN, Jacques. **Os desafios da escola em face da violência e da globalização: submeter-se ou resistir?** In (Orgs.) SILVA, Joyce Mary; SALLES, Leila Maria F. Jovens, violência e escola: um desafio contemporâneo. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

PARRAT, Silvia; TRYPHON, Anastásia. **Jean Piaget: Sobre a Pedagogia: Textos Inéditos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

SUSKI, Liana Maria Feix. A Globalização e as Relações de Consumo. In: SANTOS, André Leonardo Copetti ; DEL'OLMO, Florisbal de Souza (Org.). **Diálogo e entendimento: direito e multiculturalismo & cidadania e novas formas de solução de conflitos**. Vol. 2. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima Nisis de. **Formação humana e capacitação**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

RIBEIRO, Hidelberto de Souza; RIBEIRO, Marilene Marzari. Educação informal, formal e não-formal. In: **Educação, Poder e Cidadania**. Cuiabá, Editora da UFMT, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.1.ed.1985.