# A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DENTRO DOS ESPAÇOS ESCOLARES: PROMOÇÃO DA PAZ ALINHADA A UM AMBIENTE RESTAURADOR[1]

Maristela Coelho Mendes[2]

Veronice Camargo da Silva[3]

## RESUMO

O presente artigo tem por objetivo reflexionar acerca de algumas medidas de intervenção relacionadas à mediação de conflitos no âmbito escolar, voltada para as escolas públicas, particulares, do ensino fundamental e médio, onde o Orientador Escolar possa desempenhar o papel de sujeito norteador na busca da solução dos conflitos existentes nesse ambiente. O foco é auxiliar a equipe gestora na formação de indivíduos para que estes possam corroborar para que se tenha um ambiente restaurador pautado pela cultura da paz e respeito entre os educandos. Para tanto, é preciso considerar que a sociedade é constituída por diferentes grupos de indivíduos, e nesse contexto há a diversidade de perfis, cada qual com seus costumes, suas culturas, seus gostos, o que muitas vezes dificulta a convivência, somos diferentes, pensamos de forma diversa e na maioria das vezes ocorre a dificuldade em aceitar a opinião e o posicionamento do outro. Nascem então os conflitos, formando-se a espiral conflitiva, promovendo discussões acirradas e desentendimentos. Conflito instalado, ficamos sem percebermos que dessa forma jamais vamos chegar a um entendimento, e tampouco entender que o conflito, nesse âmbito, não gera benefícios, mas sim grandes aborrecimentos. Logo, foram abordadas algumas ações de cunho interventivo com vistas a promover um ambiente escolar saudável, restaurador, acolhedor. O trabalho aponta indícios do quanto é benéfico para toda a comunidade escolar mediar seus conflitos, formando cidadãos que valorizem a paz, que respeitem os outros, que sejam instituidores de um ambiente restaurador, que aprendam a usar a sensibilidade diante dos conflitos gerados como protagonistas e responsáveis pelos seus atos.

**Palavras-chave**: Mediação de Conflitos. Espaço Escolar. Ambiente Restaurador.

---

[1] Este artigo é requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão em Educação: Supervisão e Orientação, pela Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS), unidade universitária em Bagé/RS, em 2020/2.

[2] Bacharel em Direito - URCAMP - Estudante do curso de especialização em Gestão em Educação: Supervisão e Orientação pela UERGS. E-mail:maristtelaadv@gmail.com.

[3] Doutora em Linguística Aplicada. Orientadora. Professora Adjunta da Uergs. E-mail: veronice silva@uergs.edu.br

## INTRODUÇÃO

O tema educação é um assunto que há muito tempo vem sendo discutido, pois apresenta questões muito complexas envolvidas em tal processo, as quais estão longe de serem esgotadas. Além de questões de ensino e aprendizagem, também se evidenciam diferentes pontos de conflitos dentro da comunidade e, isso, faz com que o ambiente educacional seja visto de forma negativa, e gere entraves no processo educacional a partir do momento em que não consegue sanar ou mediar os conflitos entre os alunos.

Dentro dessa perspectiva, a mediação de conflitos no ambiente escolar tem por objetivo fazer com que o aprendizado flua e se estabeleça uma cultura de paz e respeito entre os alunos, considerando que a escola encontra dificuldades em lidar com a diversidade heterogênea nela encontrada.

Infelizmente está cada vez mais "comum" ver nos meios de comunicação casos de violência na escola, seja ela contra os professores ou entre os alunos, e essa violência pode ser desencadeada por diferentes motivos, quer sejam: indisciplina, agressividade, revolta, base familiar conturbada, etc. Por isso, é fundamental que a escola, bem como os seus gestores, busquem mecanismos de mediação com o objetivo de que os educadores possam trabalhar toda a gama de sentimentos encontrados na escola em prol de torná-la um ambiente de aprendizado pacífico e agradável para todos.

Para que a comunidade escolar seja favorecida com os benefícios da mediação, é importante que a Administração das Escolas invistam na formação de futuros mediadores, incentivando os orientadores a adquirir gosto pela justiça restaurativa, instruindo também os seus educadores para a cultura da paz, para a restauração dos conflitos, bem como transformar o ambiente escolar um lugar fraterno e afetuoso, enriquecido pelo amor e pela paz entre os seus habitantes, fomentando o diálogo, a conversa franca e aberta. Para que todos possam desfrutar do ambiente harmonioso e fraterno.

Os encontros periódicos de formação de medidores também poderão ser oferecidos para todos os alunos que manifestarem interesse pelas práticas da mediação, que a partir da participação nas formações, tornar-se-ão protagonistas, alcançando um papel de destaque pelas ações realizadas, pelos saberes adquiridos tornam-se agregadores de conhecimento e indivíduos capazes de obter as soluções dos conflitos

existentes através de suas próprias vivências, ensinando-os a mediar os conflitos, disseminando a paz, adquirindo condições de resolver todas as questões que envolvam a sua vida e ajudando a solucionar os conflitos existentes dentro da escola, bem como na sua própria família. E os resultados trazidos pela cultura da Paz, são os benefícios que todos os envolvidos encontraram no final do processo, aquela questão que estava perturbando o sossego foi resolvida através do diálogo, com entendimento, responsabilidade e com consciência, entendendo que decidir juntos é melhor para o grupo. Nesse contexto, os envolvidos percebem que resolver os seus conflitos de forma protagonista é enobrecedor, e não transferir para outros a responsabilidade das suas ações os torna pessoas preparadas, qualificadas para os obstáculos que a vida nos oferece diariamente.

Assim sendo, o que se espera com o presente artigo é contribuir com a comunidade escolar a encontrar a solução dos conflitos a partir de informações verídicas e bibliográficas e de experiências em outros setores, tais como o Judiciário, comprovando que a mediação dos conflitos traz benefícios para toda a comunidade, em especial a Escolar, promovendo a convivência agradável, pacífica e produtiva, visando à prospecção e o crescimento dos envolvidos, para assim construírem juntos uma comunidade escolar mais humana e pacificadora, tendo em vista que a demanda acerca dos conflitos nas escolas é progressivo.

O presente artigo poderá contribuir com os gestores e orientadores das escolas, com a promoção do uso do instituto da mediação dentro do ambiente escolar, para recompor os relacionamentos, equilibrar as relações, uniformizar o grupo, harmonizando as convivências, de forma que, um simples desentendimento seja imediatamente observado pelos próprios envolvidos e diante do problema seja proposta a conversa restauradora e motivadora da paz dentro daquele ambiente que deve ser saudável e harmonioso.

> Para que a educação pública sirva como o grande equalizador de nossa sociedade, é essencial que cada criança possa alcançar o sucesso, desde aquelas que ocupam o lugar mais baixo na escala social, como as que estão no meio e no topo (WASTSON e PRANIS, 2015, p. 10).

Os espaços escolares devem ser os espaços onde os alunos asseguram a igualdade diante das diferenças, não podem existir tratamentos diferenciados entre eles,

todos devem ser cuidados e tratados da mesma maneira, com condições de crescerem numa sociedade encorajadora, com grandes condições de serem bem sucedidos.

É dever da educação pública promover a igualdade entre os alunos, oportunizando possibilidades de inserção nos seguimentos em que Eles manifestarem interesse, auxiliando e oferecendo alternativas, promovendo a valorização dos seus desejos e impulsionando o indivíduo para que alcance o sucesso. Diante desse contexto, é importante observar a gama de diversidade existente dentro dos espaços escolares, para que a partir desse olhar minucioso e interessado, a equipe orientadora oriente os alunos a encontrar o caminho para a satisfação pessoal. Algumas escolas já trabalham com a valorização da diversidade humana ou social, promovendo o respeito, e mais do que isso, aprendendo a conviver com as diferenças entre os indivíduos, e convivendo de forma harmoniosa em comunidade.

Diante desse fato, muitas escolas públicas já auxiliam os seus alunos a encontrar o caminho da realização, afinal o sucesso do aluno, também é o sucesso da escola.

De modo que o presente trabalho almeja agregar conhecimentos e apresentar possibilidades de mediação dos conflitos no espaço escolar, buscando auxiliar na solução dos problemas existentes através da aplicação das técnicas de mediação que poderão ser utilizadas em vários tipos de conflitos, sejam eles, interpessoais, intragrupos, conflitos decorrentes das diferenças, etc., evitando que esses conflitos tenham reflexos negativos dentro da escola, e utilizando a prática da autocomposição como forma preventiva.

Nesse sentido, esta investigação tem como objetivo geral refletir acerca das possibilidades de mediação de conflitos no ambiente escolar com vistas a promover um ambiente agradável e acolhedor aos educadores e educandos, a partir de uma pesquisa bibliográfica. Os objetivos específicos constituem-se em elencar ações estratégicas que possam promover o engajamento de grande parte da comunidade escolar na solução dos conflitos e identificar mecanismos para favorecer uma convivência pacífica na busca de um ambiente restaurador, sempre buscando o apoio de todos os indivíduos que sentirem-se aptos a participar das formações e que compreenderam que um espaço escolar mais harmônico é responsabilidade de todos.

## A ESCOLA HOJE

Não existe possibilidade de sucesso para uma escola que não aceite e compreenda a diversidade inerente ao século XXI. Se o objetivo da educação está relacionado à qualidade é essencial que o corpo docente esteja preparado para lidar com o diferente em todas as suas nuances, bem como os conflitos da diversidade que nela habitam.

Nuances constituídas de crianças e jovens magros, gordos, altos, baixos, com padrões étnico-raciais diversos, com aparências consideradas feias ou bonitas, com diferentes competências e habilidades, com necessidades educativas especiais, com diferenças de gênero e religião, com alguma deficiência ou disfunção, sadios em corpo e mente, ou não. E nenhuma destas especificidades pode gerar comportamentos ou formas de tratamento diferentes, e tampouco conflitos, para com estas crianças e jovens. Todavia, ao considerar a realidade, sabe-se que a marginalização e os conflitos acontecem das mais variadas maneiras, tanto por parte de colegas, como de professores ou, até mesmo, por parte dos pais.

Mesmo de formas sutis, como quando os estudantes se sentem discriminados em sala de aula, a não conseguirem terminar um exercício no tempo previsto pelo professor, quando todos seus colegas conseguiram. E piores ficam quando o professor ressalta este fato e lhe acrescenta adjetivos depreciativos. Isto é incapacidade de lidar com a diversidade. Os estudantes têm o direito de ter ritmo diferenciado de acordo com suas necessidades educativas.

A escola irá alcançar a qualidade desejada quando rever determinadas práticas, principalmente aquelas relacionadas à organização dos grupos de trabalho em sala de aula e fora dela, assim como às questões voltadas ao tempo e ao espaço. Discutindo a diversidade presente nesta questão, ao lembrar que cada estudante possui ritmo e tempo próprios, experiências anteriores, diferentes formas de motivação e modos de construir conhecimento único, além de estabelecer referenciais, a fim de se localizar e reconhecer-se e apropriar-se do espaço escolar.

Para que os tempos e espaços escolares sejam repensados e reformulados é preciso que o projeto pedagógico seja revisto, bem como o regimento escolar, as normativas nas Secretarias Municipais e Estaduais de Educação, considerando a

necessidade de compreender quanto e como o tempo é despendido em atividades significativas para o desenvolvimento dos conteúdos, quais espaços são utilizados e com que intencionalidade. Ou seja, questionar o que representam os tempos e espaços na construção do conhecimento.

Segundo Paulo Freire (2000) em seu poema, A Escola:

> Escola é... o lugar onde se faz amigos.
> Não se trata só de prédios, salas, quadros,
> programas, horários, conceitos...
> Escola é, sobretudo, gente,
> gente que trabalha, que estuda,
> gente que se alegra, se conhece, se estima.
> O diretor é gente,
> o professor é gente,
> o aluno é gente,
> cada funcionário é gente.
> E a escola será cada vez mais e melhor,
> na medida em cada ser se comporta
> como colega, como amigo.
> Nada de ilha cercada de gente por todos os lados.
> Nada de ser como tijolo que forma parede indiferente,
> frio, só.
> Importantemente na escola não é só estudar.
> É também criar laços de amizade, é criar ambiente de
> camaradagem,
> é conviver, é se amarrar nela.
> Ora, lógico...
> numa escola assim vai ser fácil estudar, trabalhar,
> crescer,
> fazer amigos, educar-se, ser feliz. (FREIRE, 2000, Poesia; A Escola).

Tudo seria muito simples se fosse conforme a citação de Freire, no entanto sabe-se que a realidade encontrada é diferente da descrita. Existem muitos fatores que podem interferir nas relações que se estabelecem na escola, por isso os conflitos nesse ambiente estão cada vez mais comuns.

A escola cumpre uma função social, é a instituição formal responsável pela garantia de aprendizagem de habilidades e conteúdos necessários à vida em sociedade. São muitas as lutas e desafios da escola no cumprimento desta função, uma delas é lidar com aquele aluno ou aluna que não aceita ou se adéqua aos tempos e espaços da escola, não conseguindo se enquadrar dentro das prioridades que esta escola elege como metas a serem alcançadas, tais como bons resultados quantitativos e qualitativos.

Existem alunos e alunas que parecem infringir todas as normas sociais, agindo como se nada ou ninguém mais existisse ou importasse.

A escola atual quer que seu aluno consiga situar-se na dita “Era do Conhecimento”, vivida neste século XXI e que a ela se adapte, com condições de viver de modo autônomo e independente sem, entretanto, perder a noção de coletividade e interdependência entre os seres que partilham o mesmo período da existência no planeta.

O Manual Círculos em Movimento aconselha que devemos analisar seriamente a diversidade de “mentes” existentes dentro dos espaços escolares, bem como utilizar técnicas que auxiliem na formação do caráter daqueles ali inseridos, defendendo que os diversos tipos de “mentes” são necessárias para a formação de sujeitos capazes de separar, sintetizar e transmitir informações, com capacidade de se comunicar e manter o convívio social com os outros.

Portanto, a escola precisa considerar individualidade, diversidade e coletividade simultaneamente, dando continuidade à sua antiga função de contribuir na formação do ser humano, não apenas no que se refere ao aspecto cognitivo, mas também em relação aos aspectos emocionais, sociais e culturais. Simultaneamente a própria escola precisa adaptar-se a este novo tempo, no qual o conhecimento humano cresceu exponencialmente, em uma velocidade impressionante.

> ... sugere que precisamos refletir profundamente a respeito das “mentes” ou inteligências que estamos buscando a cultivar dentro de nossas instituições educacionais. Não é questão de ciência, mas uma questão de valores e prioridades (WASTSON e PRANIS, 2015, p. 10).

A escola tem por objetivo formar sujeitos com habilidades éticas e morais para que, os alunos possam enxergar as conexões entre nossas ações e nossos valores (WASTSON e PRANIS, 2015, p. 11). É necessário que os ambientes escolares possuam profissionais técnicos especializados, para que os processos mentais de cada indivíduo possam ser analisados de maneira profunda, validando os sentimentos e pensamentos, conhecendo os seus indivíduos a Escola poderá encontrar o caminho para iniciar o processo de formação de uma Escola que possui um ambiente restaurador das relações.

## A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

De acordo com a autora Renata Fernandes Cunha Velloso (2019) o termo mediação pode ser caracterizado da seguinte forma:

> Por um conjunto de saberes, comportamentos, habilidades, técnicas, ferramentas e procedimentos que têm como objetivo o fortalecimento de uma Cultura de paz, prevenindo a violência no contexto escolar e promovendo a gestão pacífica dos conflitos escolares, de modo a criar um ambiente pedagógico seguro, acolhedor e propício ao crescimento intelectual, humano e social de todos os atores envolvidos no processo educacional (VELLOSO, 2019, p. 4).

Pode-se inferir que a mediação deve ser um processo voluntário, sociável, imparcial no sentido de atuar de forma neutra, sem dar preferência para qualquer uma das partes, não deixando influenciar-se por preconceitos ou valores, e deverá ser confidencial realizado por um terceiro agente, o qual, através do diálogo, busca ajudar os envolvidos no conflito a chegarem numa solução amigável e favorável para todas as partes, dando fim ao conflito gerado.

O conflito pode ser entendido como um acontecimento natural, uma vez que cada sujeito interpreta, se posiciona, tem uma visão e opinião diferente das coisas, e nem sempre o outro sabe respeitar a opinião alheia, e isso acaba gerando um conflito, que em alguns casos, acaba rompendo as relações entre os envolvidos.

Já em se tratando de mediação escolar, esta se caracteriza por promover no ambiente, os valores educacionais, uma educação voltada para a paz com vistas a obter uma nova visão a respeito dos conflitos que surgem. Trata-se de um instrumento de desenvolvimento e promoção da cultura de paz. Em linhas gerais, são os próprios envolvidos que encontram as soluções, o agente mediador apenas os orienta, através de suas técnicas, a buscarem o melhor entendimento (VEZZULLA, 1998).

Outra maneira de se encaminhar para que não haja comportamentos agressivos por parte dos alunos é descobrir valores/aptidões/talentos na comunidade escolar e na família e, através dessas descobertas, desses interesses, desenvolver o engajamento favorecendo a avaliação de conceitos, além de oportunizar desafios a fim de que o educando avalie sua ação e sua autoafirmação no processo de construção em que é importante.

Ainda deve-se levar em consideração que os projetos de mediação dos conflitos a serem executados pelos orientadores e gestores da instituição escolar, devem procurar abraçar a maioria dos conflitos existentes, de modo a contemplar os interesses de todos os envolvidos no conflito, e ser essencial no processo de ensino e aprendizagem.

O ambiente restaurador surge a partir do interesse da comunidade escolar em promovê-lo, aliado à promoção da equipe gestora e do envolvimento de toda a coletividade, que unidas estimulam os envolvidos a compreender que a responsabilidade pelo conflito é de ambas as partes e que encontrar juntos a solução é transformador. Essa prática busca o comprometimento dos envolvidos e o compromisso em respeitar tudo o que foi acordado naquela sessão.

## AS FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO

No processo de mediação, todos os envolvidos devem atuar com o objetivo de que se resolva o conflito, que todos os empasses sejam resolvidos. Para tanto, são adotadas as seguintes ferramentas de acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2016):

> **Recontextualização:** o mediador estima as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva;
> **Audição de propostas implícitas:** as partes devem perceber que estão ofertando soluções menos ou muito vantajosas, o que no futuro não conseguirão suportar;
> **Afago (ou reforço positivo):** positiva do mediador a um comportamento produtivo eficiente ou positivo da parte;
> **Silêncio:** o mediador deve considerar o silêncio como seu aliado;
> **Sessões individuais ou privadas:** são encontros realizados com uma das partes enquanto a outra parte fica do lado de fora da sala para ouvir as informações que não foram trazidas no momento em que as partes estavam conversando. Informações muitas vezes sigilosas, ou pessoais;
> **Inversão de papéis:** esta ferramenta consiste na técnica de fomentar a empatia entre as partes, para que cada um perceba o problema sob a ótica da outra parte;
> **Gerações de opções perguntas orientadas e geração**: estimular as partes para pensarem em novas opções para composição da disputa;
> **Normalização:** não permitir que as partes atribuam culpa, nem que se sintam embaraçadas de se encontrarem em conflito. É recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e estimular as partes a perceber tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros.
> **Organização de questões e interesses:** estabelecer clareza entre as questões a serem debatidas e os interesses reais que as partes tenham;

> **Enfoque prospectivo**: significa promover a descoberta elos reais interesses das partes envolvidas, para que fique claramente especificado o futuro daquele entendimento. E o que de benefícios isso irá trazer;
> **Teste de realidade**: evitar que as partes criem um mundo interno, incentivando para que ela consiga fazer a comparação entre o seu mundo interno e o externo, fomentando a compreensão da realidade que ela está inserida;
> **Validação de sentimentos**: validar os sentimentos, para que as partes sintam-se acolhidas e valorizadas, podendo assim alcançar o propósito de resolver aquele conflito que causa muitos dissabores, e que acaba prejudicando o ambiente escolar (BRASIL, 2016, p. 236-241).

Convém destacar que a partir do uso das ferramentas devem ser avaliados os crescimentos na diminuição dos conflitos, bem como quais destas ferramentas se mostram mais adequadas para o fortalecimento dos laços afetivos no âmbito escolar, considerando que cada sujeito possui a sua carga cultural própria, adquirida do meio em que foi criado.

A partir do uso das ferramentas acima citadas, será possível estabelecer a cultura da paz, a qual é definida pela UNESCO (1999) como um conjunto de valores, comportamentos e estilos de vida que rejeitam a violência e previnem os conflitos, resolvendo os problemas por meio do diálogo e da negociação entre os indivíduos. A cultura da paz valoriza a diversidade, o diálogo, a negociação e a mediação como estratégias para a resolução dos problemas. Dentro desse contexto, a escola poderá exercer a sua função social para favorecer uma convivência pacífica na busca de um ambiente restaurador, sempre buscando o apoio de todos os indivíduos que compreendem o espaço escolar.

## METODOLOGIA

Neste item são tratadas as formas de pesquisas utilizadas neste trabalho. De acordo com Cervo (1996), “o método científico é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um fim dado ou num resultado desejado”. O método científico é uma forma de o ser humano demonstrar a verdade de um fato ou de uma investigação realizada.

A metodologia é o procedimento que visa aos meios para elaboração de um trabalho descrevendo também os passos da pesquisa. Nesse sentido, para que os

objetivos desse artigo científico fossem alcançados, os métodos estabelecidos são apresentados nesta seção.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 14): “a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para a construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos âmbitos da sociedade”.

Feitas as devidas considerações, o método de pesquisa usado foi a revisão bibliográfica, qualitativa. A abordagem qualitativa possibilitou discutir a visão sobre o tema. Conforme Appolinário (2006) os dados da pesquisa qualitativa são coletados nas interações sociais e analisados subjetivamente pelo pesquisador, pois nesta modalidade a preocupação é com o fenômeno.

Logo, a sua abordagem foi qualitativa, pois de acordo com Marconi e Lakatos (2007) a abordagem qualitativa é a metodologia mais pertinente quando se quer obter respostas de teor subjetivo, que não podem ser quantificadas, como é o caso do estudo em tela. Para Minayo (2004) a pesquisa qualitativa: Trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2004, p. 21).

Ainda, a abordagem qualitativa permite um maior aprofundamento e abrangência da compreensão, seja de um grupo social, de uma organização, de uma política ou de uma representação. Tendo em vista que o seu critério não é numérico e a amostra ideal é que representa o grupo social mais relevante. Pois analisar, compreender e interpretar um material qualitativo trata-se de uma superação que tem por intuito entender o significado que os autores compartilham (MINAYO, 2004).

Na visão de Lawrence Bardin (2009) é mais adequado usar a pesquisa qualitativa para validar, sobretudo a elaboração das deduções específicas sobre um determinado acontecimento ou variável, uma vez que apresenta certas características particulares, e as hipóteses formuladas no início da investigação podem ser influenciadas ao longo do procedimento de acordo com as inferências do pesquisador acerca da compreensão da mensagem.

Em relação à temporalidade esta pesquisa é transversal, sendo realizada em um curto prazo de tempo. Além disso, ao que diz respeito à finalidade pode-se caracterizá-la

como básica, pois ainda segundo Appolinário (2006) está ligada ao conhecimento científico sem qualquer objetivo comercial.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Ações estratégicas para promover o engajamento de toda a comunidade escolar na solução dos conflitos

Para que a comunidade escolar possa se envolver na solução dos conflitos, num primeiro momento será necessário que a Administração promova eventos voltados a despertar o interesse dos envolvidos, através de palestras, cursos, workshops, os quais serão ministrados por profissionais capacitados, Mediadores formados por órgãos competentes, estimulando a capacitação e criando meios de certificação dos educadores, o que irá motivar e engajar o corpo docente, reforçando o seu papel de educador aliado ao de mediador, consolidando ainda mais o seu papel de formador de indivíduos. Para formar Mediadores capacitados algumas formações são Ministrados por Advogados, Assistentes Sociais e Psicólogos, o que não é uma regra, pois para ser Mediador não existe uma formação específica, apenas que o indivíduo possua Nível Superior. Para que a busca da solução do conflito seja efetiva, sugere-se que os mediadores tenham conhecimento das técnicas a serem utilizadas, que acreditem no instituto da mediação, sejam pessoas com olhar empático e amoroso, que sejam comprometidos com a tarefa de impulsionar a formação de indivíduos pacíficos, buscando a prospecção do ambiente escolar.

O orientador é um grande aliado dos educadores, comprometido com a Escola, ele pode mediar os conflitos, auxiliar na busca pelas formações e capacitações em Mediação, estimular os alunos a desenvolver a empatia, a aceitar a diversidade encontrada naquele ambiente, bem como a colocar em prática a proposta da mediação de conflitos dentro do ambiente, fomentando a cultura da paz através da audição, do respeito e do diálogo. Também contribuir com a gestão da escola no direcionamento do grupo em tornarem-se conciliadores ao invés de baderneiros. A mediação escolar é um caminho sem volta, desde 1970 que as técnicas de solução de conflitos estão sendo desenvolvidas dentro dos espaços escolares, se fortalecendo e sendo essencial para a criação de bons relacionamentos.

> Percebemos a coerência da prática da mediação de conflito em relação aos compromissos atribuídos à educação, e aos interesses de educandos e educadores em vivenciar esse procedimento. Essa pertinência nos leva a apostar no sucesso de seu desenvolvimento no âmbito escolar, entendendo que essa prática de resolução de conflito propicia trabalhar capacidades e habilidades, que são previstas nos temas transversais, presentes nos Parâmetros Curriculares Nacionais – PCN de 1997. Não nos resta dúvida de que o avanço nas discussões contribuirá para tornar apto todos os interessados em utilizar a mediação, e de fundamentar sua inserção no Projeto Político Pedagógico da Escola. A mediação pode ser um dispositivo dos planejamentos educacionais, que venha garantir os efeitos essenciais para a educação… (RIOS, 2012, p.76).

**Os mecanismos utilizados para transformar o ambiente**

Os Mecanismos utilizados para transformar o ambiente escolar num meio restaurador devem ser responsabilidade de todos que habitam a Escola, a gestão deve investir em projetos de solução de conflitos, onde os mesmos deverão estar de acordo a favorecer uma convivência pacífica na busca de um ambiente restaurador, ao passo que a orientação promova o engajamento de toda a comunidade escolar, auxiliando os gestores a socializarem e cooperarem com os projetos. O planejamento da mediação deve ter como foco instigar os alunos a utilizarem a conversa, a escutar os outros, a demonstrar o respeito, potencializando o diálogo e favorecendo o bom andamento das atividades pedagógicas. Esse trabalho poderá ser iniciado a partir das series iniciais, pré-escola, nesses espaços as crianças já estão iniciando a convivência com outras crianças, aprendendo a brincar e compartilhar seus brinquedos, alimentos, etc., momento em que o educador pode obter condições de iniciar algumas práticas da mediação através de círculos de convivência, Os projetos de mediação nos espaços escolares, elaborados pela equipe gestora, influencia todos os envolvidos no conflito a se responsabilizar pelas suas ações, e entenderem que apenas eles estão comprometidos com a busca da resolução do conflito. A partir da percepção de um conflito latente, emergente ou manifesto, um responsável pela escola-orientador ou professor pode sugerir a vivência da mediação (RIOS, 2012, p. 85). Dessa forma, a partir da boa vontade de todos os envolvidos os espaços escolares serão ambientes harmoniosos e equilibrados.

## O TERMO DE ACORDO

Em todos os casos de Mediação de Conflitos é relevante que seja redigido um termo de acordo, nele podemos relatar com clareza todas as propostas feitas por uma das partes e aceita pela outra. O termo traz responsabilidade e equidade ao processo da mediação. Significa que ambos os envolvidos reconhecem que são responsáveis por aquele conflito e que juntos e igualmente envolvidos irão buscar a solução. Logo, ao final de cada sessão de mediação deve ser lavrado um termo, onde vão escritos todos os compromissos formalizados pelas partes envolvidas no conflito. Na mediação escolar poderá ocorrer situações em que as partes se abracem, um peça desculpas para o outro, ou até mesmo um simples aperto de mão já seja o suficiente para extirpar o desentendimento, nesse caso não será necessário elaborar um termo de acordo.

> Em algumas situações de conflito, não há a necessidade de redigir um termo com formalidade normativa que respeite um padrão já sistematizado. Nessas situações, um relatório de combinados ou de metas a serem cumpridas atende os objetivos e permite o fechamento do processo. Acontece ainda em determinadas ocasiões em que o fechamento se restringe a um aperto de mão, como ato de demonstração que ocorreu uma mudança na postura entre as partes (RIOS, 2012, p. 66).

Segundo a autora acima, a responsabilização das partes com os compromissos assumidos durante a sessão de mediação pode ser capaz de gerar um enfoque prospectivo, através da leitura pelo Mediador das regras acordas, os envolvidos no conflito comprometem-se em por um fim nos desentendimentos, que poderá ser celebrado até mesmo pelo abraço entre eles, um simples sorriso, uma mudança na conduta. Todas essas atitudes tem o efeito de contribuir com a construção do ambiente restaurador:

> Os compromissos atribuídos à educação, portanto, exigem de todos da escola atitudes e posturas ajustadas a suas obrigações. Para mudar essa realidade de violência, e contribuir com o avanço do que é proposto, tornam-se necessários projetos de resolução de conflitos que estejam em consonância com as intenções pretendidas (RIOS, 2012, p. 19).

Imperioso que a gestão possua um lugar apropriado para as sessões de Mediação, de modo que o encontro entre os envolvidos seja proporcionado através dum lugar reservado, em uma mesa redonda, que todos os envolvidos estejam sentados em círculo.

Sentar em círculos retira a hierarquia das relações, limpa a ideia de rivalidade. Para que a sessão obtenha êxito, é necessário que sejam levados em consideração diversos quesitos, dentre os quais alguns já citados neste parágrafo, os quais possuem grande relevância para o alcance do entendimento, contar com o auxílio de um educador mediador, que não ocorra a interferência de terceiros alheios ao processo. O único terceiro alheio ao processo na sessão, é o Mediador. Outro quesito relevante para o processo da mediação ser satisfatório é o lugar onde os encontros vão acontecer, que deve transbordar harmonia e tranquilidade.

> A mesa redonda apresenta a importante vantagem de permitir dispor as partes de modo equidistante (todos na mesma distância) tanto entre si, como em relação ao mediador, o que, por um lado, retira o cunho de rivalidade que pode ser transmitido pelo posicionamento das partes e, por outro, facilita a comunicação, já que as partes podem olhar uma para a outra sem ter de movimentar a cadeira. Ademais, a mesa redonda permite acomodar melhor os participantes e afasta a ideia de qualquer hierarquia entre os participantes. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p. 163).

O Educador que passou pela formação em Mediação, observa a posição de cada um na relação conflitiva, analisando os fatos que levaram ao conflito bem como as sucessões de atos que o conflito gerou. Instigar a fala dos alunos envolvidos, fazendo com que exponham todos os fatos, que acolham o ponto de vista do outro e manifestem o desejo de resolver a questão é o papel do mediador, orientando e auxiliando os metidos na situação conflitiva a encontrarem opções para a restauração dos relacionamentos e do ambiente escolar.

A mediação de conflitos dentro dos espaços escolares tem o interesse de formar indivíduos responsáveis, capazes de utilizar as técnicas da mediação na restauração dos seus relacionamentos, encorajando toda a comunidade escolar a criar maneiras seguras e eficientes de transformar o ambiente habitado diariamente, dando condições de serem protagonistas em outros tipos de conflitos, como familiares e profissionais.

No ambiente escolar a mediação tem dois objetivos, quais sejam, prevenir os conflitos e transformar as relações, trazendo valores benéficos para toda a comunidade. Nesse sentido pode-se entender que a Mediação Escolar é educativa, preventiva e pedagógica. A mediação resolve os conflitos e os previne ao mesmo tempo que produz a mudança de posturas. Se as partes entenderem que o diálogo é um caminho para a

melhoria das relações a situação de violência pode ser prevenida ou transformada (RIOS, 2012, p. 84).

A solução dos conflitos no ambiente escolar depende do engajamento de todos os ali inseridos, começando pela gestão e indo ao encontro do restante da comunidade escolar, todos devem estar engajados na construção do ambiente pacífico. Para que todos os envolvidos estejam inseridos na busca do ambiente restaurador, será necessário promover a conscientização das pessoas, motivá-las, mostrar que a disputa, os problemas de convivência, a violência, bullying, reflexos de comportamentos culturais devem ser banidos daquele ambiente, esclarecer que a busca pelo entendimento é positiva, que a capacidade para entender porque o conflito se gerou demonstra que as partes tem inteligência e podem transformar o meio escolar.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atual conjuntura de transição de paradigmas, é preciso que haja uma maior abertura por parte dos sujeitos envolvidos no processo educacional, em prol de uma relação de confiança e respeito, as quais são fundamentais para a aprendizagem do aluno.

Pode-se inferir que, um dos grandes desafios que a escola encontra hoje é a construção de proximidade e empatia no processo de ensino e de convivência, é necessário adotar uma postura dialógica baseada na vida cotidiana de cada sujeito, buscando compreender as complexidades, a diversidade e os saberes um dos outros.

Assim sendo, chega-se ao entendimento que a construção de saberes é tão importante quanto à formação de multiplicadores. Para tanto, é necessário desenvolver práticas interdisciplinares e contextualizadas com o cotidiano da comunidade que se quer trabalhar, e isso faz com que haja a plena interação do professor com o cenário a ser trabalhado de forma a repensar as relações sociais que se estabelecem, de modo que a geração de conflitos negativos no espaço escolar sejam desconstruídos gradativamente num ambiente restaurador baseado na cultura da paz.

Com base nos materiais consultados entende-se que a função social da escola é com a educação, todavia para que ocorra a implementação dos elementos educacionais, é preciso que se leve em consideração os valores assumidos coletivamente pela

comunidade escolar. É preciso que se promova um diálogo entre os conteúdos que se pretende ensinar na formação de cidadãos críticos e reflexivos respeitando a diversidade escolar, bem como adotando conteúdos direcionados a esse tema, bem como é fundamental ouvir as diferenças.

Também foi possível analisar que cabe ao gestor a função de trabalhar com os conflitos e as diversidades presentes no cenário escolar, reforçando que cada indivíduo carrega para diferentes ambientes as suas peculiaridades e culturas, por isso, o gestor deve estar preparado para buscar alternativas de mediação que atenda o interesse de todos, bem como a dissolução dos conflitos, pois a mediação é o melhor instrumento para a comunicação interpessoal, e consequentemente promover uma educação de qualidade num ambiente positivo. A mediação possibilita que os sujeitos envolvidos no conflito possam refletir acerca das oportunidades de transformação, de respeitar e acolher quem é diferente do outro. Através das práticas da Mediação é possível deslindar as causas que originaram o conflito, entendendo como ele nasceu e desenvolveu, momento em que as partes caminham juntas para a construção da solução.

A partir desse entendimento, se faz necessário compreender que, o instituto da mediação pode ser inserido dentro do ambiente escolar, basta que uma parte da comunidade, como os professores, os alunos, os pais e a equipe gestora, manifestem interesse pela causa. O instituto da mediação escolar já vem sendo instaurado em vários países, demonstrando que os resultados são positivos e educativos.

A mediação escolar ganhou destaque em 1980 nos Estados Unidos, mais precisamente quando os Centros de Mediação Comunitária (criados em 1970) passaram a receber numerosos casos de crianças e jovens em situação polêmica no contexto escolar, alertando-os de que levar a Mediação Comunitária para dentro das escolas é benéfico. Tal instituto já vem sendo desenvolvido em diversos países da Europa, como Grã-Bretanha, Bélgica, Polônia, Alemanha, Suíça, Espanha, entre outros. Igualmente na Nova Zelândia, Austrália, Canadá e Países da América Latina, como Argentina, Chile, Equador, Colômbia, Venezuela, México, Porto Rico, Brasil entre outros (VELLOSO, 2019, p.13).

Diante das leituras estabelecidas durante o desenvolvimento do presente artigo, das experiências obtidas em diversos países, conclui-se claramente que, é uma realidade

em diversos países e que há a possibilidade da mediação ser inserida dentro dos espaços escolares por aqui, uma vez que exista a participação da gestão, dos alunos, da família, onde todos participam de forma ativa e responsável, aceitando as diferenças existentes e aprendendo a conviver com elas. Para que a Mediação Escolar efetivamente aconteça, será necessário que existam incentivos referente as Políticas Públicas (ainda não existe no contexto nacional), mas acredita-se que diante da relevância de Mediação a sua implementação será estimulada futuramente, pois é um caminho sem volta; a mediação pode ser inserida no Projeto Político Pedagógico PPP, nos projetos da Escola, para engajar todos que participam daquele contexto, e que essa cultura de paz e harmonia seja fomentada no ambiente, de modo a permitir que não permaneça apenas nos projetos, mas que efetivamente seja colocada em prática. Contudo ainda existem profissionais resistentes a cultura da paz, a mediação e a solução do conflito, não acreditando na harmonia da convivência humana.

Tais profissionais estão malfadados ao fracasso, as práticas restaurativas são uma realidade e se disseminam legitimamente como uma cultura promissora e renovadora das relações interpessoais.

## REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Thomson, 2009. 209 p.

BARDIN, Lawrence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de mediação judicial.** 2016. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

FREIRE, Paulo. **Poesia A Escola.** 2000.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MILANI, Feizi M.; JESUS, Rita de Cássia Dias P. **Cultura de paz:** Estratégias, mapas e bússolas. Edições INPAZ, 2003.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC; Rio de Janeiro: ABRASCO, 2004.

OLIVEIRA, Tereza Cristina de e CRUZ, Ariadne de Araújo. **Mediação de Conflitos Escolares:** Educação para a Cidadania e Direitos Humanos. Disponível em: https://teresacristinaoliveira.jusbrasil.com.br/artigos/429217604/mediacao-de-conflitos-escolares-educacao-para-a-cidadania-e-direitohumanos. Acesso em: 10 abr. 2021.

PENIDO, Egberto de Almeida. **Justiça e Educação:** parceria para a cidadania. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/Download/CoordenadoriaInfanciaJuventude/Pdf/JusticaRestaurativa/Artigos/ArtigoJR-IOB.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

PRANIS, Kay. **Processos Circulares.** São Paulo: Athena, 2010.

**Prevenção da Violência entre Adolescentes e Jovens no Brasil:** Estratégias de Atuação. Disponível em: https://www.novo.justica.gov.br/sua-seguranca-2/seguranca-publica/analise-e-pesquisa/downl oad/fbsp_termoparceria_1/eixo-3-cartilha-4-cultura_de_paz-2010.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

PRODANOV, C.; FREITAS, E. **Metodologia do Trabalho Científico:** Métodos e técnicas da Pesquisa e do trabalho Acadêmico. Novo Hamburgo: Universidade FEEVALE, 2013. 276. Disponível em: https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao. Acesso em: 15 abr. 2021.

RIOS, Zoé. **A mediação de conflitos no cenário escolar.** Belo Horizonte - MG, 2012.

RÖHRS, Hermann. **Maria Montessori.** Recife: Fundação Joaquim Nabuco, Massangana, 2010. Disponível em: http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me4679.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

VELLOSO, Renata Fernandes Cunha. **Mediação de Conflitos Escolares:** Uma Experiência na Educação Infantil. Disponível em: https://www.unifor.br/documents/392178/3251679/GT6+Renata+Fernandes+Cunha+Velloso pdf/2916f904-92a2-7a7c-9398-c079cf1b7982. Acesso em: 5 abr. 2021.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba, PR: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil. 1998.

WASTSON, Carolyn Boyes e PRANIS, Kay. **Manual Círculos em Movimento:** Construindo uma comunidade escolar restaurativa. 2015.