

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO COORDENADORIA
GERAL DE ESPECIALIZAÇÃO, APERFEIÇOAMENTO E EXTENSÃO PUC-SP**

MÔNICA SILVA DO NASCIMENTO

**MEDIAÇÃO ESCOLAR: Uma proposta de sensibilização para os profissionais do Setor
de Atendimento Comunitário do Ensino Superior**

São Paulo

2015

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO COORDENADORIA
GERAL DE ESPECIALIZAÇÃO, APERFEIÇOAMENTO E EXTENSÃO PUC-SP**

MÔNICA SILVA DO NASCIMENTO

**MEDIAÇÃO ESCOLAR: Uma proposta de sensibilização para os profissionais do Setor
de Atendimento Comunitário do Ensino Superior**

Trabalho apresentado ao Curso de Aperfeiçoamento em “Mediação – Intervenções Sistêmicas para Resolução de Conflitos e Disputas em Diferentes Contextos”, pelo COGEAE – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, sob orientação da Prof.^a Dr.^a Monica Haydee Galano.

São Paulo

2015

RESUMO

Este estudo trata sobre a mediação como instrumento para atuação dos profissionais de uma Universidade Comunitária. Busca contextualizar o leitor sobre como se origina a prática da mediação escolar e sua disseminação pelos países. Apresenta os elementos fundamentais para compreender o funcionamento do processo de Mediação e indica a escola circular-narrativa como caminho para cuidar das relações e transformar os conflitos no âmbito educacional. Identifica a necessidade de ampliar o conhecimento sobre a Mediação de Conflito para os profissionais que atuam no Setor de Atendimento Comunitário com a finalidade de usá-la como recurso facilitador nos atendimentos de casos que apresentam relações de conflito. Propõe atividades de sensibilização para os profissionais atuantes no Ensino Superior como forma de contribuir para a construção de um novo olhar nas situações em que a comunicação foi interrompida.

Palavras chave: educação, comunicação interpessoal, mediação escolar.

ABSTRACT

This study focuses on mediation as a tool for performance of the professionals of a Community University. Search contextualize the reader about originate the practice of school mediation and its dissemination by countries. It presents the key elements to understand the functioning of the mediation process and indicates the circular narrative school as a way to take care of relationships and transform conflicts in the educational field. Identifies the need to increase knowledge of the Conflict Mediation for professionals working in Community Service Sector in order to use it as a facilitating resource in the care of cases that present a conflict of relations. Proposes outreach activities for professionals working in higher education as a contribution to building a new look in situations where the communication was interrupted.

Key words: education, interpersonal communication, school mediation.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	6
2 – BREVE HISTÓRICO SOBRE A MEDIAÇÃO ESCOLAR.....	8
3 – O SETOR DE ATENDIMENTO COMUNITÁRIO	11
4 – A PROPOSTA DE SENSIBILIZAÇÃO	13
4.1. Conflito x Violência	13
4.2. Comunicação	15
4.3. A Mediação de Conflito	18
4.4. As Técnicas Aplicadas na Mediação	23
4.5. As Reuniões de Equipe	26
4.5.1. Atividade 1 – Conflito x Violência	27
4.5.2. Atividade 2 – Comunicação	27
4.5.3. Atividade 3 – Mediação de Conflito	28
4.5.4. Atividade 4 – Técnicas aplicadas na Mediação	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	32
ANEXOS	34

1 – INTRODUÇÃO

A cada dia ouvimos nos meios de comunicação as notícias sobre a presença de situações de violência no ambiente escolar e a necessidade de encontrarmos os caminhos para uma convivência mais pacífica.

Para CHRISPINO (2011, p.15) “[...] a violência escolar é sistêmica e complexa [...]” podemos entender que há necessidade de ter uma compreensão ampliada sobre o funcionamento de vários sistemas: familiar, escolar, social e comunitário, com a finalidade de transpor atuações pontuais, dentro de uma perspectiva de linearidade para uma perspectiva circular.

Os estudos realizados no Brasil referentes à violência na escola e as iniciativas de trabalhos para melhorar as relações no ambiente escolar estão apenas no começo, em comparação a outros países que já apresentam um conjunto de políticas públicas para atuar nas questões de violência.

A mediação é um meio alternativo para a resolução de conflitos na instituição escolar. “A mediação propõe que as partes retomem a comunicação e o trabalho de construir uma nova história do conflito abrindo espaço para a possibilidade de um acordo.” (GALANO, 1999, p.102)

Algumas iniciativas, realizadas no Brasil, já estão apresentando bons resultados, como o exemplo do Projeto Educação para a Paz, idealizada por Gabriela Asmar, no Rio de Janeiro (2011).

Percebe-se que os primeiros passos estão sendo realizados no Brasil, os estudos pesquisados estão direcionados para Ensino Fundamental e Médio. Não foram encontrados documentos que tratem sobre a utilização de mediação nas questões de conflito nas instituições de Ensino Superior no Brasil.

Embora tenhamos o conhecimento, a partir das pesquisas realizadas, que esta prática em outros países já exista, desde a década de 70. Conforme apresentado por SIX, (2001), menciona que a prática de mediação no Ensino Superior é praticamente desconhecida, porém

ele faz referência à sua própria experiência em diferentes serviços de mediação fundados e coordenados por ele nos Estados Unidos. Projetos que estão voltados para os vários grupos, alunos, corpo docente e funcionários.

Nas instituições de Ensino Superior também existe um terreno fértil para a prática de mediação que pode favorecer uma melhor compreensão das situações de disputas, sobre os problemas de comunicação e o favorecimento de ações preventivas para o impedimento da escalada do conflito.

Para isto torna-se necessário a sensibilização dos diversos atores sociais existentes na comunidade universitária. Como trataremos de uma Instituição de Ensino Superior que possui um Setor de Atendimento Comunitário, consideramos que a introdução sobre a teoria e prática da mediação para os profissionais do referido Setor pode ser a primeira semente para o uso da prática de mediação como alternativa para uma convivência mais pacífica.

2 - BREVE HISTÓRICO SOBRE A MEDIAÇÃO ESCOLAR

Desde tempos remotos, já havia a prática da mediação. As pessoas que tinham a função de mediadora, eram treinadas de maneira informal, em sua comunidade eram respeitadas, conforme FALECK e TARTUCE (2014). No levantamento histórico realizado por RIOS (2012), relata que em diversas culturas foi identificada a sua utilização, nas judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas.

Com as transformações da sociedade, ocorridas no séc. XVIII, tais, como: o crescimento populacional, perda do sentido de viver em comunidade, crescimento das indústrias e comércios, a mudança de uma vida cooperativa para competitiva, geraram o crescimento de situações de disputas, houve a centralização no judiciário para a resolução dos conflitos.

A mentalidade construída foi que a alternativa para resolução das disputas seria a judicialização. Esta centralização no poder judiciário ocasionou um grande número de processos acarretando a lentidão do sistema e resultados que não satisfaziam ambas as partes.

Neste contexto, inicia-se uma revisão sobre outros meios para um tratamento adequado das situações de conflitos.

Para FALECK e TARTUCE (op. cit.), é identificado como marco, a utilização da Mediação, no discurso do professor Frank Sander, professor de Harvard, em 1976, quando ele aborda sobre os tribunais estatais, que eles poderiam estar disponíveis para a ampliação das alternativas de resolução aos litígios, poderiam fazer uso de Mediação, Conciliação e Arbitragem.

No decorrer deste período, a mediação começa a ter definições específicas e as possibilidades de seu uso são ampliadas, segundo RIOS (2012), inicia-se o seu uso como meio alternativo para resolução de conflitos ou como forma pacificadora de resolução para os desacordos entre as pessoas.

Existem inúmeras definições para mediação, podemos apresentar o conceito descrito por FERREIRA (2014, p. 204).

A Mediação pode ser vista como forma eficiente de resolução de conflitos nos quais a necessidade de estabelecimento de ajustes sobre pontos conflitivos seja prioritária para manutenção da relação futura dos envolvidos. Ela não objetiva estabelecer acordos, mas propiciar mudanças na relação dos conflitantes que viabilizem a realização de acordos consistentes, o que, em última análise, significa ajudá-los a recuperar o respeito e a cooperação, encontrar solução para o conflito e tomar decisões a respeito dele. É uma forma de empoderamento das partes em litígio, devolvendo-lhes a capacidade de solucionar as próprias pendências com a participação de um facilitador imparcial.

Foi neste sentido que foi desenvolvida a mediação comunitária, familiar, na contemporaneidade, com a inserção de profissionais de outras áreas.

Nos EUA, na década de 70, houve a criação dos Centros de Mediação Comunitária. Conforme explica MORGADO (2009) “[...] o objetivo destes centros era oferecer uma alternativa aos tribunais, permitindo aos cidadãos reunirem-se e procurarem solução para a questão que ali os levava.”

Já na década de 80, a partir dos bons resultados destes Centros, aplica-se as atividades nas disputas entre crianças e jovens, no contexto escolar, com o objetivo de ensinar aos alunos a fazerem uso da mediação para resolverem seus conflitos.

O encontro entre mediadores comunitários e educadores se fortalece e é fundada a NAME – *National Association for Mediation in Education*, (Associação Nacional de Mediação em Educação), em 1984.

Segundo AIZATE (1999), o programa mais famoso de Resolução de Conflitos nos Estados Unidos chamava-se *Community Board Program* da cidade de São Francisco, foi resultado do encontro entre os centros de mediação comunitário e os sistemas escolares. Contribuíram como modelos para outros Programas de Mediação realizados dentro e fora dos Estados Unidos.

MORGADO (2009) apresenta as principais transformações deste período histórico, localizada nos EUA. As experiências surgidas também foram disseminadas em diversos

países, encontram-se experiências sólidas na Argentina, Nova Zelândia, Austrália, Canadá, França, Grã-Bretanha, Suíça, Bélgica, Polônia, Alemanha e Espanha.

A transferência da resolução do conflito da comunidade para a escola terá, assim, partido do pressuposto de que o mesmo é parte integrante da vida social, constituindo uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal para os participantes da vida escolar (Cohen, 1995, apud MORGADO, 2009)

Observamos que os Estados Unidos teve uma contribuição importante para a história da Mediação Escolar e que os modelos construídos foram referência para vários países interessados em construir programas de mediação.

Em alguns países, a mediação tornou-se institucionalizada, foi reconhecida como uma profissão, nas mais variadas áreas de atuação, quer seja no âmbito jurídico, comunitário, escolar entre outros, como aborda RIOS (2012)

No Brasil estamos apenas no começo, no que diz respeito à mediação no âmbito escolar, identificamos alguns projetos:

Escolas de Mediadores, desenvolvido em duas escolas públicas do Rio de Janeiro, em 2000, parceira com o Instituto NOOS – Viva Rio, Balcão de Direitos – Mediare e a Secretaria Municipal de Educação; No Ceará, o projeto de implementação da mediação escolar em parceria com o Instituto de Mediação e Arbitragem do Ceará – IMAC. Esse projeto visa a formar mediadores para atuarem nas escolas, mediante a criação de um núcleo de mediação; No Distrito Federal, realizou-se o projeto Estudar em Paz: Mediação de Conflitos no Contexto Escolar, um Projeto de Extensão de Ação Contínua (Peac) da Universidade de Brasília/UnB, sob a coordenação do Núcleo de Estudos para paz e os Direitos Humanos (NEP). (Oliveira & Morgado, 2009, apud RIOS, 2012, p. 39)

Outras iniciativas identificadas foram em São Paulo, 2010 com o Programa de Sistema de Proteção Escolar e Formação do Professor Mediador Escolar e Comunitário, implementada pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, e em Minas Gerais, 2011, o Projeto – Mediação de Conflitos no Ambiente Escolar – MESC, idealizado pela defensora Francis de O. Rabelo Coutinho.

3 - O SETOR DE ATENDIMENTO COMUNITÁRIO

O Setor de Atendimento Comunitário – PAC é um serviço de uma Instituição de Ensino Superior que busca ampliar:

As possibilidades do convívio comunitário, a partir de propostas e ações que aumentem as condições de vida saudável, de vivências educacionalmente enriquecedoras, de melhor comunicação e de participação coletiva e, atender às situações e casos envolvendo os integrantes da universidade que requerem um trato amplo e diferenciado, concretizando seu caráter preventivo e de intervenção, na medida em que se orienta no sentido da identificação permanente das necessidades e problemas existentes na comunidade, e possibilita a construção cotidiana e partilhada de suas soluções. Deve ainda desenvolver serviços de caráter comunitário que facilitem a dinâmica administrativa e acadêmica da Universidade. (SETOR DE ATENDIMENTO COMUNITÁRIO – PAC, 2008)

Por tratar-se de uma Universidade Comunitária há uma preocupação em acolher os diversos segmentos existentes de pessoas e grupos, favorecendo o encontro da diversidade cultural. Por diversidade cultural entende-se que não existe somente um modelo único de cultura. As pessoas e comunidades foram construindo formas diferentes de viver, envolvendo o sentido material, individual, espiritual e coletivo. Segundo MORIN (2004),

A cultura é constituída pelo conjunto dos saberes, fazeres, regras, normas, proibições, estratégias, crenças, idéias, valores, mitos, que se transmite de geração em geração, se reproduz em cada indivíduo, controla a existência da sociedade e mantém a complexidade psicológica e social. Não há sociedade humana, arcaica ou moderna, desprovida de cultura, mas cada cultura é singular. Assim, sempre existe a cultura nas culturas, mas a cultura existe por meio das culturas.

Na universidade comunitária encontramos perfis bastante variados, sejam por questões socioeconômicas, religiosas, étnicas, pessoas com deficiência. Por tratar-se de um público abrangente com interesses diversos torna-se um desafio a convivência de forma harmônica, por vezes, nas diferentes formas de pensar e agir surgem as tensões, os conflitos, que podem culminar para as situações de violência.

Segundo VANNUCHI (2004, p.31) uma universidade comunitária de modo resumido pode ser definida da seguinte forma:

- 1° - não é uma universidade comum;
- 2° - é uma universidade diferente da estatal e da empresarial;
- 3° - é uma universidade da comunidade, ou seja, pertence a uma comunidade;
- 4° - é uma universidade para a comunidade, ou seja, a sua missão somente se realiza de fato na interação com a comunidade;
- 5° - é uma universidade dirigida por representantes internos e externos dessa comunidade;
- 6° - é uma universidade mantida por uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos;
- 7° - é uma universidade que executa um serviço público, embora não estatal.

Embora a descrição mencione o aspecto de comunidade de modo amplo. Vamos nos direcionar para a comunidade interna, que podemos definir como as pessoas que fazem parte da universidade: professores, funcionários e alunos.

O trabalho do PAC está voltado para a comunidade interna. Nos atendimentos identificamos questões afetivas/emocionais, socioeconômicas, dificuldades no processo de aprendizagem, situações de conflito e alunos com deficiência.

A equipe do Setor é formada por profissionais das áreas de Serviço Social, Psicologia e Pedagogia, compondo uma equipe multiprofissional. De acordo com PAULINO e PORTO (2008, p.97), os atendimentos apresentam como objetivo “favorecer e facilitar a convivência e a relação entre os integrantes da comunidade.” O PAC apresenta uma visão de homem e de mundo embasada na teoria sistêmica. Dentro desta teoria o sujeito faz parte de um sistema, encontra-se em relação com os demais indivíduos, é um ser em relação e da ação.

O cognitivo, o afetivo e as sensações pertencem a um todo indivisível do funcionamento humano. Quando estes são articulados e valorizados, proporcionam as condições adequadas, eficientes e eficazes para ocorrer o processo de ensino-aprendizagem. (SETOR DE ATENDIMENTO COMUNITÁRIO -PAC, 2006)

A partir desta compreensão do ser humano como sujeito integral, o PAC desenvolve seus projetos. Nos atendimentos realizados, em situações de conflito, verificamos a necessidade de um maior aprofundamento na compreensão do que está em jogo, entender quais são os interesses das pessoas envolvidas e como encaminhar a situação para restabelecer uma convivência mais pacífica. Como as relações no ambiente escolar não são pontuais, a convivência é diária, por alguns anos, é necessário cuidar das situações conflituosas para que não cheguem a comportamentos violentos. Neste sentido, os profissionais que atuam nas demandas de relações conflituosas precisam aperfeiçoar os conhecimentos sobre como surgem os conflitos e de que modo podem intervir para auxiliar nos atendimentos que envolvem estes casos.

4 – A PROPOSTA DE SENSIBILIZAÇÃO

As situações de conflito que chegam ao Setor de Atendimento Comunitário são as mais variadas, assim como as pessoas envolvidas nas disputas. Podemos mencionar tipos de relações que podem vivenciar o conflito, na Instituição de Ensino Superior, são eles: aluno e outro aluno, professor e aluno, aluno e funcionário, aluno e família, aluno e namorada, entre grupos de alunos e situações que envolvam pessoas que não fazem parte da comunidade universitária.

Ao pensarmos numa Proposta de Sensibilização para os profissionais do Setor de Atendimento Comunitário sobre a Mediação de Conflito, identificamos alguns temas importantes para serem desenvolvidos nas atividades com o grupo. Com a finalidade de compreender como funciona o processo da Mediação de Conflito há necessidade de abordar os seguintes temas: Conflito x Violência, Comunicação, Mediação de Conflito e Técnicas Aplicadas na Mediação.

4.1. Conflito x Violência

Observamos que as situações de conflitos são complexas e precisam ser tratadas com cuidado para não intensificar o problema instalado. A compreensão ampla da dinâmica do conflito torna-se fundamental para uma boa condução de um atendimento que envolva este tipo de situação.

O conflito geralmente é visto de modo negativo, como um problema, mas o conflito faz parte da vida. Para CHRISPINO (2011), o conflito está presente no cotidiano. Desde a infância vivenciamos as situações de conflito, podem ser intrapessoal ou interpessoal. O conflito surge diante dos diferentes interesses e opiniões, não envolvem a questão de certo ou errado.

O conflito é natural na vida das pessoas. Viver é também estar em conflito. E pessoas que estão passando por conflitos, geralmente são pessoas com a comunicação interrompida ou truncada, onde predominam mal-entendidos ou

acusações mútuas. De um modo ou de outro podemos inferir que a comunicação, entre essas pessoas está tão afetada a ponto de não poderem, por si só, chegar a uma resolução que as satisfaça. (MUNIZ, 2008, p.219)

Para CECCON (2009, p. 30), os conflitos fazem parte das interações humanas, não há possibilidade de extingui-las. A existência de diferentes emoções, por vezes antagônicas dentro de nós, nos diferencia entre os demais e favorecem para existência de conflitos. O autor continua sua reflexão sobre os conflitos, geralmente tem uma conotação mais negativa e explica que isto ocorre diante do desaparecimento do seu potencial construtivo e criativo. Cita o exemplo das organizações escolares, onde muitas vezes, o conflito é ignorado e interfere na dinâmica da equipe, esta atitude diante das situações promove o acúmulo dos ressentimentos, impedem o trabalho mais colaborativo e a situação pode culminar para comportamentos violentos. Por não saber como lidar com as situações de conflito, o foco fica em defender os próprios interesses, não há uma busca de compreender os interesses da outra pessoa, o diálogo se fecha. Por isso é importante que os membros das instituições de ensino aprendam a lidar com os conflitos de forma positiva.

Quando os conflitos são ignorados ou mal resolvidos a tendência é ressurgirem trazendo prejuízos nos relacionamentos, tornando-se uma situação de violência. A partir dos estudos realizados por ABRAMOVAY (2003), verifica-se que o enfoque para compreender a violência escolar necessita ser multidimensional, torna-se inviável ter uma visão de causa única, além de uma abordagem transdisciplinar, na qual há contribuição de várias ciências, tais como: Sociologia, Política, Psicologia, Educação e Justiça Criminal.

“A violência é um termo muito complexo, mas sempre que falamos nela estamos falando de relações desiguais, em que um tenta dominar, agredir física ou emocionalmente ou, ainda, se omite de seu papel em relação ao outro.” (Ndjaine e Minayo, 2003, apud CECCON, 2009, p. 3)

Para os profissionais que atuam no Setor de Atendimento Comunitário é importante identificar o significado de conflito e violência, de modo a compreender as dinâmicas relacionais das pessoas que são atendidas. Principalmente o modo de se comunicar, pois quando está instalado um conflito a comunicação encontra-se prejudicada.

4.2. A Comunicação

A comunicação tem um papel fundamental no desenvolvimento da civilização. Para GALANO (2014) os seres humanos apresentam a necessidade de se comunicar, enviar mensagens e serem compreendidos. Nos estudos da evolução da humanidade, os antropólogos concluíram que o que diferenciou uma espécie de outra foi a sua capacidade comunicacional.

“Comunicação é um processo, não é uma ação, é um conjunto de ações, no qual estão comprometidos pelo menos dois seres vivos, que se relacionam mutuamente, produzem modificações, que são produto de interações.” (Soares, 2002, p. 102 apud MANDELBAUM, 2014, p.48)

O processo comunicacional não é um envio simples de mensagem onde um fala (emissor) e outro escuta (receptor), mas são processos relacionais complexos, no qual todos os envolvidos são afetados mutuamente. Diante desta interação é possível ter a percepção das próprias atitudes, captar impressões, mudar ações e manter informações para uma ação futura, como relata GALANO (op. cit.).

Os seres humanos apresentam a necessidade de enviar uma mensagem e serem compreendidos pelo outro. Como vivemos em sociedade, há necessidade de organizar uma estrutura de envio e recepção de mensagens, pensando de um ponto de vista sistêmico. (GALANO, op. cit.)

SAMPAIO (2007) compreende a comunicação interligada a emoção e esta pode favorecer ou impedir a intenção do comunicador e a compreensão do receptor. Nas situações de conflito o diálogo é interrompido porque ocorreu falha na comunicação. Pode haver distorção na compreensão, atribuição de intenções equivocadas que acarretam o aumento do conflito.

Segundo GALANO (2014), os autores que se destacam nos estudos sobre a compreensão do efeito da comunicação no comportamento humano são Watzlawick, Beavin e Jackson. O estudo da comunicação pode ser dividido por sintaxe, semântica e pragmática.

Estas áreas são interdependentes, embora cada uma tenha as suas especificidades. Neste momento, nos interessa compreender a proposta da pragmática da comunicação, pois

ela permite observar as “conseqüências observáveis das relações interpessoais.” (GALANO, op. cit.)

Existem algumas propriedades da comunicação que foram identificadas pelos autores estudiosos dos processos comunicacionais, denominados de axiomas. Foram categorizados em 5 axiomas. São eles:

1º Axioma: É impossível não se comunicar – o entendimento é que qualquer comportamento transmite uma comunicação. Independente de ser compreendida ou intencional. Diante desta situação há riscos de ser mal compreendido e gerar algum conflito.

2º Axioma: Toda comunicação tem um aspecto de conteúdo e um aspecto relacional – o conteúdo são as informações transmitidas que ao mesmo tempo está ligado como deve ser entendida, envolve o campo relacional entre os comunicantes. A confusão pode acontecer quando os níveis relacionais e de conteúdo são mal entendidos e tenta-se resolver a confusão no nível oposto.

3º Axioma: A natureza de uma relação depende da pontuação das sequências de comunicação entre os comunicantes – para as pessoas que estão envolvidas na comunicação sempre é marcado o início da conversa, principalmente nas situações de conflito há o apontamento de quem iniciou ou provocou a situação. As diferenças começam pela discordância de quem começou, cada um acredita ter a razão e não percebe que tem a informação parcial do acontecimento.

4º Axioma: Os seres humanos se comunicam de forma digital e analógica – a linguagem digital vem a ser a verbal, “com seu tom de voz, os silêncios, as inflexões. são as palavras” (GALANO, op. cit.) e a linguagem analógica é a não-verbal, vem a ser os gestos, a transmissão dos sentimentos. “A linguagem digital transmite essencialmente o conteúdo, a informação da mensagem e a linguagem analógica transmite o aspecto relacional, a informação sobre a informação. As duas se complementam e, às vezes, se contradizem.” (GALANO, op. cit.) Quando há contradição entre as duas linguagens, pode iniciar o conflito, às vezes a linguagem analógica necessita de mais esclarecimentos para que o seja compreendida.

5º Axioma: Todos os intercâmbios comunicacionais são simétricos ou complementares, segundo se baseiam na igualdade ou na diferença - dentro de relações

simétricas qualquer situação que tenha um desnivelamento desta relação, há uma tentativa de retornar para uma situação de igualdade vivida anteriormente. Para isto, há uma atitude de se impor mais na busca do retorno da simetria, promovendo uma situação de conflito. Nas situações de complementaridade, conforme relata MANDEULBAUM (2014), são aquelas que podem existir uma relação de um indivíduo superior e outro inferior, estabelecendo uma relação complementar. Caso um dos indivíduos interrompa, a sequência os papéis tornam-se mais rígidos, onde existe uma pessoa que manda e outra que obedece. Conforme GALANO (2014, p.84),

[...] é necessário que todos os profissionais que trabalham com e em conversação se apropriem das nuances da ferramenta da comunicação. De tal maneira que quando se utilizem das técnicas e micro técnicas narrativas possam entender não somente a origem teórica dessa prática, senão também o poder e a magia que as palavras têm para provocar comportamentos, sentimentos e laços emocionais.

Para o mediador desenvolver o papel de facilitador nas situações de conflito é preciso compreender como estão os processos comunicacionais. De acordo com MANDEULBAUM (2014, p.46), o mediador ou conciliador busca promover uma comunicação eficiente e tenta evitar a escalada do conflito. Os próprios mediadores precisam “refletir sobre a sua habilidade de se comunicar consigo e com o outro e perceber como a comunicação entre todos os participantes se desenvolve durante o processo conversacional.” (MANDEULBAUM, op. cit.)

Uma das teorias que busca auxiliar a comunicação entre as pessoas é a Comunicação Não-Violenta - CNV, concepção formulada por Rosenberg, inspirado nas idéias de Gandhi. ROSENBERG (2006, p.21) explica que

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido havia séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos- de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros- e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento.

MANDEULBAUM (2014, p.49) explica que a CNV está baseada nas competências e habilidades que as pessoas possuem. Encontram-se em relação aos aspectos de “respeito, tolerância, compaixão, generosidade, empatia e atenção”. Os componentes da CNV são: “observação; sentimento; necessidade e pedido.”

Na observação a proposta é fazermos o uso dos sentidos sem fazermos julgamentos. Já

na identificação dos sentimentos, é o momento de verificar, nomear o que sente de modo que facilite a relação com a outra pessoa. Sobre a necessidade é o momento de identificar a própria necessidade.

É muito importante que cada indivíduo aprenda a expressar suas necessidades, sem criticar, sem cobrar, sem julgar, sem analisar, sem sugerir, sem culpar os outros, evitando-se, assim, que esses outros invistam sua energia na autodefesa e contra-ataque, que levam à escalada da violência e do conflito. (MANDEULBAUM, op. cit)

O quarto elemento da CNV é o pedido, solicitação do seu desejo sem ter a conotação de uma exigência, deixando o outro livre para atendê-lo.

ROSENBERG (2006, p.22), considera que ao colocar em prática a CNV, nos afastamos dos padrões antigos de “defesa, recuo ou ataque, diante das críticas.” É possível ter um novo enfoque, ao buscar clarear o que está sendo observado, sentindo, necessitando. Deste modo, “a CNV promove o respeito, a atenção e a empatia e gera mútuo desejo de nos entregarmos de coração.”

Como percebemos é fundamental compreender como é o processo comunicacional entre as pessoas, pois será o recurso utilizado nos diálogos desenvolvidos nos espaços que são realizadas as Mediações de Conflito.

4.3. A Mediação de Conflito

A Mediação de Conflito, como hoje conhecemos, foi construindo o seu conteúdo teórico no decorrer dos tempos. Formaram-se várias escolas que discutem de modo aprofundado os conceitos que estruturam o que vem a ser a Mediação que embasam a prática dos mediadores.

No espaço escolar percebemos a necessidade da realização de mediação que atue na transformação das relações e na construção de acordos que seja satisfatório para ambos os lados. Neste sentido, identificamos o modelo Circular-Narrativo como uma teoria possível para a atuação em mediação de conflito no âmbito escolar.

O modelo Circular-Narrativo foi formulado por Sara Cobb, e está “orientado tanto às modificações das relações como para o acordo.” (SUARES, 2003, p. 165) É um modelo baseado nos estudos da Terapia Sistêmica, a qual utiliza a teoria de causalidade circular e nas teorias Pós-estruturais das Narrativas.

A Terapia Sistêmica está baseada na Teoria Geral dos Sistemas, seu autor Bertalanffy, e é a base de um novo pensamento. É proposto um novo sistema, não é mais compreendido que o todo é a soma das partes e, sim, que o todo é maior que a soma das partes, dando a ideia de que tudo se relaciona entre si. A causalidade que antes era entendida no processo linear de causa e efeito, dá lugar para o processo circular. (FERREIRA, 2014, p.204)

De acordo com SUARES (2003), a Terapia Sistêmica originou-se com o Grupo de Palo Alto, 1956, na Califórnia, onde se destacaram importantes profissionais que contribuíram com a construção da teoria, como: Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Salvador Minuchin e Carlos Sluzki. Os trabalhos foram se espalhando para os demais continentes e na Oceania se destacou a estrutura da Terapia Narrativa, por Michel White e David Epston.

O começo da Teoria das Narrativas aconteceu com os trabalhos de White, eram realizadas análises a partir de histórias escritas. Posteriormente, na década de 70, muda-se dos textos de ficção para textos ativos. A análise da narrativa vai além das palavras. É considerado importante observar as relações entre as pessoas, identificar o contexto de cada um. Nos conflitos é possível analisar a estrutura das narrativas, podem apresentar-se em sistemas fechados ou abertos. As narrativas são fechadas quando não aceita outra história. Já as narrativas abertas são aqueles que permitem a entrada de novas histórias durante a conversa. Nas situações de conflito, o mediador apresentará o seguinte papel: facilitará a abertura das narrativas de cada uma das partes quando estiver no sistema fechado; Identificará os aspectos positivos de cada narrativa e, auxiliará para a construção de uma nova história, que não pode ser qualquer história. (SUARES, op. cit.)

Para RIOS (2012, p. 56), para uma grande parcela dos conflitos, há necessidade de cuidar das relações. Devido a continuidade da convivência, o acordo somente não é eficaz. Para a autora a mediação é um “procedimento criativo que resgata valores importantes na atualidade, como o diálogo, a compreensão, o respeito mútuo e a participação dos sujeitos nas decisões.

Neste sentido, é importante que o mediador esteja aberto para novas experiências, seja versátil, para favorecer uma comunicação mais eficiente entre os mediandos. (FALECK e TARTUCE, 2012)

É fundamental que o mediador tenha conhecimento sobre os objetivos e princípios da Mediação para desenvolver um trabalho de qualidade que favoreça o diálogo e intervenções pertinentes. (RIOS, 2012)

Os princípios da Mediação são: “voluntariedade, confidencialidade, imparcialidade, não adversariedade, oralidade, autonomia das decisões, reaproximação das partes, lealdade, competência do mediador, cooperação, responsabilização e emancipação.” (RIOS, op. cit.)

Voluntariedade: as pessoas envolvidas no conflito podem escolher se desejam participar do processo de Mediação. Mesmo no caso de ter iniciado, o processo pode ser interrompido, caso uma das partes quiser parar.

Confidencialidade: as questões que são tratadas nos encontros são sigilosas. As informações não poderão ser utilizadas em outras circunstâncias.

Imparcialidade: o mediador atua de forma a facilitar o diálogo, sem posicionar-se a favor ou contra uma das partes.

Não adversariedade: não tem o propósito de identificar quem está certo ou errado, em relação ao conflito. Existe a tentativa de diminuir as discórdias.

Flexibilidade: o número de sessões não é pré-determinado e a forma de conduzir os procedimentos não é rígido, o andamento da mediação se diferencia em cada caso. Também dependerá da disponibilidade das pessoas envolvidas, ao final fazerem algum acordo. Sendo que não é proposto no início da Mediação o ponto de chegada. É trabalhado durante o processo para que os mediandos percebam a suas responsabilidades na questão.

Oralidade: é valorizado e priorizado o diálogo entre as partes.

Autonomia das decisões: as decisões são realizadas pelas partes, por meio do diálogo, auxiliado pelo mediador.

Reaproximação das partes: a mediação não apresenta somente o objetivo de estabelecer um acordo, mas também busca-se trabalhar as relações de forma que haja a possibilidade do convívio entre as partes.

Lealdade: as partes devem estar comprometidas com o processo da mediação.

Competência do mediador: é necessário ter qualificação e compreensão dos princípios que norteiam a Mediação.

Cooperação: a abertura das partes na colaboração com o processo de mediação permite novas respostas, mudando a posição rígida do início dos encontros.

Responsabilização: durante o processo de mediação, quando as partes estão envolvidas, ocorrem transformações das posições que possibilitam uma participação com responsabilidade.

Emancipação: na mediação é necessário que as partes apresentem uma participação ativa, no caminho para autonomia.

Com estes princípios podemos observar que realizar uma Mediação de Conflitos é um trabalho que exige cuidados, sendo fundamental o preparo do mediador para desempenhar o seu papel no processo.

O mediador tem a função de:

- Conduzir o processo facilitando o diálogo entre as partes;
- Gerenciar as sessões organizando o tempo disponível, as sessões organizando o tempo disponível, as sessões conjuntas e privadas;
- Coordenar o diálogo sem deixar polarizar em uma das partes;
- Fazer intervenções utilizando de técnicas de comunicação;
- Enfatizar os aspectos do conflito na relação;
- Organizar as opções de forma a ajudar na solução;
- Ressaltar partes dos diálogos dos envolvidos que esclareçam os interesses sem demonstrar assertividade ou negatividade;
- Orientar a busca de ajuda quando ocorrer dúvidas para o fechamento da solução;
- Elaborar o termo de acordo, quando necessário, usando linguagem clara e objetiva. (RIOS, op. cit.)

A Mediação é dividida em etapas, que direciona o caminho, sem ser passos rígidos, pois assim resgataria um processo linear, conforme aborda FERREIRA (2014, p.209). A

autora apresenta as seguintes etapas: Pré-mediação, Abertura, Planejamento, Mediação propriamente dita, Acolhida das partes, Declaração inicial das partes e escuta do mediador e levantamento de Opções. Cada etapa apresenta-se separada didaticamente, mas na prática não ocorre de maneira sequencial, e sim, interage entre si. Conforme apresentadas, a seguir:

A Pré-Mediação é a fase em que o mediador apresenta como funciona a mediação, seus princípios e ouve as partes referente à situação que envolve o conflito, combina-se os encontros e quando trata-se de uma mediação privada apresenta-se a proposta de contrato referente a prestação de serviços.

Desde o período da Pré-Mediação, ocorre a etapa de Abertura, pois o mediador se apresentará para as partes e falará sobre o funcionamento da mediação e suas regras para um bom andamento do processo.

A partir do primeiro contato é necessário fazer o Planejamento, neste sentido é importante identificar todo o modo de ser, os sentimentos e emoções das pessoas envolvidas, a formação do mediador e o conhecimento do problema apresentado. Também o local onde vão ocorrer as sessões de mediação. O espaço físico necessita ser adequado para conversas que requer sigilo.

Na Mediação propriamente dita são os encontros posteriores, entre o mediador e mediandos, onde se resgata os conteúdos principais da Pré-Mediação. Os envolvidos são convidados a narrar as suas histórias e o mediador procurará investigar, para conhecer melhor, o conflito. Neste sentido, buscará identificar a posição de cada parte e levantará os interesses, desejos e necessidades de ambos.

A Acolhida das partes é compreendida pela forma que o mediador acolhe as pessoas, onde o mediador se apresenta de forma empática que permite os mediandos sentirem-se à vontade para falar sobre a situação que os levou ao encontro, expressando as suas opiniões e sentimentos. Ocorre desde o primeiro contato e durante as sessões de mediação.

O mediador convida as pessoas a falarem, sem exercer qualquer tipo de pressão. Para esta etapa foi nomeada como Declaração inicial das partes e a escuta do mediador. A escuta pressupõe a relação de empatia, pois quem escuta precisa se colocar no lugar do outro, na busca de compreender os motivos de quem fala, os sentimentos e o contexto. Nos encontros, o mediador buscará identificar os pontos convergentes e divergentes, obterá mais informações,

favorecerá o caminho para a busca de alternativas e a transformação do olhar em relação ao conflito.

A busca de alternativas pode ser chamada de Levantamento de Opções. É utilizada uma técnica conhecida como tempestade de ideias, no qual os participantes apresentam suas ideias sem fazer julgamentos. Num segundo momento, são avaliadas as sugestões e, se caso, algumas são percebidas como viáveis, condizente com a realidade, os mediandos poderão chegar numa proposta de acordo.

Durante as etapas da mediação são utilizadas técnicas da comunicação que favorecem o diálogo entre as partes. Importante destacar que a mediação não é meramente uma aplicação de técnicas, de forma mecânica. (Suarez, 2003) É necessário conhecer todo um contexto que compreende o conflito, o sistema de comunicação, o desenvolvimento da mediação e o papel do mediador.

4.4. As Técnicas Aplicadas na Mediação

De acordo com MUNIZ (2014), há uma diversidade de técnicas apresentadas na literatura, em seu texto destaca algumas que, se bem aplicadas, poderá trazer as contribuições esperadas. O mediador necessita ter o conhecimento e habilidade de utilizá-las de forma eficiente para alcançar os objetivos esperados. A seguir, apresentamos as Técnicas:

Rapport: considerada muito mais que uma técnica, é uma postura do mediador no momento do acolhimento das pessoas. Favorece para as pessoas estabelecerem a confiança para dialogar.

Escuta Empática: o mediador apresentará uma postura respeitosa e acolhedora, durante a escuta do que os mediandos expressam, buscando compreender o que cada um está vivenciando, sem realizar julgamentos. Favorecendo um espaço para que possam se expressar de forma respeitosa, onde cada um terá espaço para falar e para escutar.

Escuta Ativa: sua origem foi a partir dos trabalhos do psicoterapeuta Carl Rogers e está baseado em conceitos, como empatia, suspensão de julgamentos, atenção centrada na experiência do cliente e auto-avaliação da própria experiência. Foi trazida para a mediação

para contribuir no decorrer do processo. DIEZ e TAPIA (2006, apud, FERREIRA, 2014) mencionam que não é só escutar que promove a sintonia com o as partes. No momento de escuta é preciso não interromper, realizar pequenos gestos que demonstrem que eles estão sendo compreendidos e, pedir esclarecimentos, quando necessário. FERREIRA (op. cit.) relata como objetivos da Escuta Ativa: “facilitar a expressão e a compreensão do que e como o mediando percebe, dos seus sentimentos e de suas necessidades; favorecer a diminuição da carga emocional; contribuir para a coleta de informações e para a definição da situação; levar o mediando a se escutar pela boca do mediador.”

Normalização: os mediando chegam, por vezes, constrangidos com a situação de conflito e apresentam dificuldades em expor os fatos ou sentimentos. O mediador, durante o encontro, pode falar o quanto é normal o ser humano se envolver em conflitos e o que estão vivendo, seja um fato ou sentimento, é comum, não ocorre apenas com eles. Deste modo, o mediando poderá sentir-se mais confortável para expor as suas ideias e ter mais abertura para assimilar o processo de mediação.

Incorajamento: sua utilização pode favorecer o empoderamento dos mediandos, percebem que eles são responsáveis pela situação de conflito e que podem encontrar um caminho alternativo para a solução.

Resumo: o mediador relata o que foi ouvido do relato de uma das partes, buscando organizar o que foi dito. Esta técnica permite que o mediando sinta-se considerado, que ouve escuta do seu relato. É freqüente que o relato do mediando seja acelerado e com a entrada do mediador com uso desta técnica, com outro tom de voz e organização do conteúdo, pode promover melhores condições das partes ouvir a história.

Troca de papéis: o quando o mediando se coloca no lugar do outro, tem a possibilidade de refletir como o outro sente a situação, pode contribuir com um novo olhar sobre o conflito.

Reconhecimento dos esforços positivos: identificação das atitudes positivas dos mediandos, necessidade de serem valorizadas, assim favorecerá para um caminho de atitudes mais colaborativas.

Conferência de significados: uma situação pode ter várias interpretações, conforme a história de vida de cada um, valores e crenças. Diante dos variados significados, as descrições de cada um deve ser legitimadas, pois auxiliam para o desenvolvimento da comunicação.

Legitimar: o mediador dá legitimidade aos sentimentos, diferentes entendimentos, às individualidades dos mediandos.

Parafrasear: nesta técnica se repete as principais idéias da mensagem, reduzindo a carga negativa, utiliza-se a conotação positiva. Para Suares (2003, p. 174) é dar um significado positivo a uma declaração apresentada de forma negativa, por alguma das partes.

Reformular ou Resignificar: esta técnica possibilita dar novos significados, propiciando um novo olhar para a situação. Com a utilização da conotação positiva é possível a construção de histórias alternativas, auxilia na continuidade da conversa numa perspectiva positiva.

Recontextualizar ou Reenfocar: busca enfocar num outro contexto, ir além do contexto da disputa.

Perguntas: há possibilidade de ser de variadas formas. São utilizadas para compreender os mediandos e facilitar a comunicação. Apresentamos a seguir, as mais destacadas.

- **Fechadas:** são perguntas pontuais, direcionadas para o tema para obter informação específica ou esclarecer situação particular.
- **Abertas:** são aquelas que possibilitam respostas mais livres, a direção é imprevisível.
- **Diretas:** voltada a um determinado mediando.
- **Indiretas:** possibilita que ambos respondam.
- **Orientada para o passado:** auxilia na compreensão do início do conflito e seu desenvolvimento.
- **Orientada para o presente:** e busca entender a situação atual.
- **Esclarecedora:** utilizada para entender uma situação específica ou ampliar algum aspecto.
- **Resumidora:** permite organizar os assuntos trazidos pelos mediando.
- **Positiva:** valoriza características como crenças, valores, atitudes dos mediandos.
- **Hipotética:** reflete sobre situações direcionadas para o futuro.
- **Teste:** confere possibilidades.
- **Circular:** possibilidade de cada mediando refletir o que o outro pensa, auxilia na mudança de perspectiva. Favorece a construção de uma nova visão da situação vivida.
- **Reflexiva:** ajuda a repensar os fatos, possibilidade uma nova visão para o fato, contribui para a construção de um padrão diferente na relação dos mediandos.

Acordo: resultado de todo o processo comunicacional durante a mediação, ocorre com a participação dos mediandos. Na mediação é construída uma agenda com os temas que os mediandos consideram importantes para serem trabalhados, são identificados pelo mediador os interesses dos mediandos. Podem ser utilizadas reuniões privadas com cada mediando, chamada caucus, para identificar temas que não foram trazidos nas reuniões conjuntas que podem estar interferindo na comunicação. Na busca de um acordo os mediandos são convidados a pensar todas as alternativas possíveis, num primeiro momento sem a preocupação da viabilidade ou não, dando ênfase na situação presente e futuro. No segundo momento se avalia as opções apresentadas, refletindo se elas atingirão o grau de funcionalidade. Ao final o mediador e mediandos avaliam se a opção escolhida atinge os seus interesses e necessidades.

As técnicas aplicadas na mediação são recursos importantes para o trabalho desenvolvido pelo mediador. Há necessidade do contínuo aprimoramento do conhecimento delas pelo mediador, com intuito de favorecer a comunicação e a transformação dos conflitos entre os mediandos.

4.5. As Reuniões de Equipe

Semanalmente os profissionais do Setor de Atendimento Comunitário planejam reuniões para a discussão do trabalho desenvolvido. Nestes encontros podem ser sugeridos textos para estudos, filmes para reflexão de algum tema discutido, entre outros recursos.

Para discutir os temas abordados, nos capítulos anteriores deste trabalho, com os profissionais, serão realizados 04 encontros, com duração de 2h, coordenado por um membro da equipe que realizou o curso de aperfeiçoamento em Mediação de Conflito, participarão 04 membros da equipe. Deste modo, será possível refletir sobre os conteúdos teóricos favorecendo a compreensão do funcionamento do processo de mediação, trazendo para equipe uma nova maneira de enxergar as situações de conflito ou violência que acontecem no ambiente escolar.

Para facilitar a sensibilização serão realizadas dinâmicas de grupo, apresentação de casos e textos para debate e indicação de livros que abordam o tema aqui estudado.

4.5.1. ATIVIDADE 1 – Conflito x Violência

O coordenador realizará a proposta para o grupo pensar sobre o que é conflito; Será distribuído papel e caneta para escreverem o que pensam; Ao término, todos compartilharão o que escreveram. Posteriormente, serão apresentados os conceitos de alguns especialistas na área de mediação.

A seguir, será realizado um teste para identificar se as situações apresentadas podem ser consideradas violência, ou não. (ANEXO 1)

Após assinalado, comparar o resultado com os colegas se houve diferença nas escolhas.

A intenção é promover a reflexão sobre as diferenças entre conflito e violência. Não é necessário alcançar o consenso. O exercício permite falar e ouvir a respeito do que está em discussão, identificado as proximidades e divergências de opiniões.

Entregar o texto para reflexão: Onde existe diversidade, movimento e diálogo, existe conflito e Conflitos, em si, são neutros; suas manifestações construtivas de pendem da forma como lidamos com eles.(ANEXO 2)

4.5.2. ATIVIDADE 2 – Comunicação

Para tratar sobre o tema Comunicação serão apresentadas imagens de figuras ambíguas para o grupo. (ANEXO 3) Os participantes serão convidados a olhar e falar o que percebem, a partir disto, abordaremos a questão da percepção, como cada um enxerga as coisas, as diferentes possibilidades de perceber as imagens. Este exercício será um aquecimento para falarmos sobre o nosso olhar e os aspectos da comunicação no dia-a-dia.

Posteriormente, será entregue o texto Comunicação do autor Luís Fernando Veríssimo. (ANEXO 4) Um participante fará a leitura para o grupo e, logo após, será aberta para as impressões do grupo. Poderão ser lançadas perguntas geradoras de reflexão. Como, por exemplo: Durante a leitura o que foram imaginando?

Diante de diferentes maneiras de imaginar qual objeto seria, o que podemos perceber?

O que achou do diálogo entre os dois sujeitos do texto?

Dentro deste assunto serão abordados o que é comunicação, as relações interpessoais, as dificuldades na comunicação e comunicação não-violenta. Será entregue a letra de uma canção para reflexão. (ANEXO 5)

4.5.3 ATIVIDADE 3 – Mediação de Conflito

Neste encontro será apresentado o texto: A laranja da discórdia ou o poder do porquê? (ANEXO 6) Haverá o momento para partilhar as impressões sobre a história. A seguir, falaremos sobre a história da mediação de conflito, a sua prática, o papel do mediador e as etapas da mediação.

4.5.4 ATIVIDADE 4 – As técnicas aplicadas na Mediação

Serão apresentadas algumas técnicas utilizadas pelos mediadores. A partir disto, discutiremos um caso com a finalidade de pensar, quais as formas que podemos utilizar as técnicas nos atendimentos do Setor. Será distribuído o texto Diálogos para reflexão. (ANEXO 7).

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o trabalho foi possível perceber a existência de um grande número de materiais que trata sobre a Mediação de Conflitos. No que refere-se ao âmbito escolar, ainda encontra-se incipiente a produção nacional. A partir da verificação das referências utilizadas pelos autores nacionais, foi percebida a existência de um maior número de publicações estrangeiras, sobre o tema estudado.

Já nas pesquisas, realizadas no Brasil, foram encontradas referências de utilização da Mediação no Ensino Fundamental e Médio. No Ensino Superior não foi encontrado nenhuma proposta de atuação com o uso da Mediação, nesta modalidade de ensino. Nos demais países a disseminação da prática em Mediação Escolar apresenta-se bastante avançada, sendo em alguns lugares considerada uma política pública.

Assim como o Ensino Fundamental e Médio, o Ensino Superior também é um espaço propício para utilizar o recurso da Mediação, pois as relações interpessoais são intensas. O conflito está presente no seu cotidiano e requer cuidados para transformá-los em histórias de superação e de novas alternativas.

Constata-se que o processo da Mediação precisa ser compreendido de forma ampla, o foco não deve, necessariamente, estar na chegada de um acordo. Há um caminho a ser percorrido e a teoria Circular-Narrativa traz um embasamento para entender todo o sistema complexo que estão enredadas as relações interpessoais. É preciso transpor o pensamento linear, de causa e efeito, de certo e errado, para o pensamento sistêmico. Assim, os atendimentos de situações de conflito, podem obter melhores resultados para ser favorecido um melhor convívio entre as pessoas.

Ao estudar sobre a Mediação de Conflito foi observado que qualquer lugar que tiver pessoas, convivendo em algum momento, acontecerá divergências, disputas, presença de conflitos. Pois as pessoas vêm de contextos diferentes, há uma variedade de opiniões, de acordo com as crenças e valores de cada um.

A Mediação vem com a proposta de implantar uma nova cultura, um espaço onde seja possível transformar o conflito em algo positivo para ambas as partes. Apresenta um caráter

educativo, pois quem vivencia um processo de mediação, tem a possibilidade de rever conceitos, aprender novos modos de se relacionar e de lidar diferente com o conflito, compreendendo as próprias necessidades e interesses e, também, os da outra parte. Esta aprendizagem promove mudanças profundas, pois é levada para a vida fora da escola, como nas relações familiares, na comunidade e no ambiente de trabalho.

No espaço universitário temos a possibilidade de conviver com uma diversidade de pessoas, cada um com a sua história de vida, suas crenças e cultura, que podem ser vistos como enriquecedor ou complicador no convívio escolar. É preciso estar atento aos sinais de quando as relações não caminham bem, quando as pessoas envolvidas não apresentam condições de resolverem sozinhas os seus conflitos e precisam da intermediação de um terceiro.

Neste sentido, o conhecimento de meios alternativos de resolução de conflitos, como a Mediação permite uma nova abordagem, que pode ser mais efetiva do que aplicação de medidas punitivas, porque faz as pessoas refletirem e as comprometem na busca de soluções, tornando-as responsáveis por suas atitudes.

A escola, independente do nível de formação, é o lugar propício para a disseminação desta nova cultura que é a Mediação, os primeiros passos estão sendo dados e a expectativa é que cada vez mais ela esteja presente no cotidiano escolar como um caminho de transformação das relações de disputas, que as pessoas percebam que elas precisam rever as suas atitudes e que as soluções precisam ser tomadas pelo comprometimento de quem está envolvido no conflito, sair de uma posição passiva para uma posição mais ativa na vida isso não significa que a Mediação acabará com os conflitos, pois afinal é a partir deles que ocorrem a criatividade para a busca de novas respostas, mas que a Mediação nos dá a possibilidade de aprender a conviver de forma mais pacífica.

Uma Universidade Comunitária tem a preocupação de estabelecer relações saudáveis com a sua comunidade (professores, funcionários e alunos). Neste sentido, justifica-se a existência de um Setor de Atendimento Comunitário que busca atender as situações que apresentam questões relacionais, dificuldades de aprendizagem, aspectos socioeconômicos, problemas de saúde, alunos com deficiência para que as pessoas consigam prosseguir de forma saudável, com melhores condições para dar continuidade nos estudos e na convivência.

O convívio diário na Universidade requer cuidados, para tornar propício o espaço de diálogos, de debates, para a construção de novos saberes e fazeres. Isto não significa ausência de conflitos, porque entende-se que os conflitos sempre vão existir, porém podem ser observados por uma nova ótica, como positivo para novas aprendizagens, para a ressignificação de conceitos já formados.

A proposta de realizar uma sensibilização aos profissionais do Setor de Atendimento Comunitário do Ensino Superior vem a contribuir para o conhecimento sobre os recursos teóricos e técnicos que compreende a Mediação de Conflito. Nos encontros propostos, neste trabalho, são apresentados os tópicos principais, necessários para a reflexão sobre a Mediação. É um momento para repensarmos como enxergamos as relações conflituosas no ambiente escolar, rever conceitos anteriormente formados, na busca de construir um novo olhar sobre as situações em que a comunicação foi interrompida. Estes novos conhecimentos permitem o favorecimento de uma melhor compreensão dos atendimentos de casos que envolvem disputas.

As reuniões de equipe são momentos favoráveis para promover a troca de saberes, a construção de novas estratégias para a realização de um trabalho mais qualificado. A proposta de sensibilização é apenas o início da caminhada, a continuidade da formação é fundamental. Identificamos a necessidade de envolver, posteriormente, outros setores, faculdades e gestores para que a utilização dos recursos da Mediação sejam conhecidos e aplicados, ampliando as possibilidades de intervenção nas situações conflituosas, no espaço universitário.

A partir de um maior conhecimento dos profissionais do Setor de Atendimento Comunitário, sobre a Mediação é possível desenvolver um trabalho preventivo, identificando as situações de riscos da escalada de conflitos, promovendo reflexões entre as pessoas envolvidas nas disputas com a possibilidade de chegar à construção de novas alternativas para resolver as suas diferenças. No caminho da Mediação todos saem ganhando, pois permite o resgate do diálogo, da compreensão, do respeito, da tolerância, da atenção, que todo sujeito necessita em sua vida em sociedade.

REFERÊNCIAS

- ALZATE, *Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos*, 1999. Disponível em <<http://loginbp.untrefvirtual.edu.ar>> Acesso em: 03 de abril de 2015.
- CECCON, J. et al. *Conflitos na escola: modos de transformar: dicas para refletir e exemplos de como lidar*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009.
- CHRISPINO, A. CHRISPINO, R. S. P. *A mediação do conflito escolar*. 2 ed. São Paulo: Biruta, 2011.
- CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. *Diálogos e mediação de conflitos nas escolas – guia prático para educadores*. Brasília:DF, 2014. Disponível em <<http://www.cnmp.mp.br>> Acesso em: 23 de abril de 2015.
- FALECK, D., TARTUCE, F. *Introdução histórica e modelos de mediação* In: TOLEDO, A. S. P., TOSTA, J., ALVES, J. C. F. A. *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- FERREIRA, V.A.M.C. *Mediação: notas introdutória. Conceito e procedimento*. In: TOLEDO, A.S.P., TOSTA, J., ALVES, J.C.F.A. *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- GALANO, M. H. *A comunicação na mediação*. In: TOLEDO, A. S. P., TOSTA, J., ALVES, J. C. F. A. *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- _____. *Mediação – uma nova mentalidade*. In: OLIVEIRA, A. *Mediação – métodos de resolução de controvérsias*. São Paulo: LTR, 1999.
- MANDELBAUM, H. G. *Comunicação: teoria, axiomas e aspectos*. TOLEDO, A. S. P., TOSTA, J., ALVES, J. C. F. A. *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- MORGADO, C. OLIVEIRA, I. *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*, 2009. Disponível em <<http://www.exedrajournal.com/docs/01/43-56.pdf>> Acesso em: 03 de abril de 2015.
- MORIN, E. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Brasília, UNESCO, 2004.
- PORTO, S.Z., PAULINO, S. *O atendimento comunitário na PUC-SP: uma estratégia efetiva de desenvolvimento humano*. In: PASSOS, J.D. *Carisma e ação da universidade – experiência da PUC-SP*. São Paulo: EDUC, 2008.
- RAMÓN, A. S. H. *Enfoque global de La escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos*, 2009. Disponível em [HTTP://loginbp.untrefvirtual.edu.ar/archivo/1000/1135](http://loginbp.untrefvirtual.edu.ar/archivo/1000/1135). Acesso em: 03 de abril de 2015.

RIOS, Z. *A mediação de conflitos no cenário escolar*. Belo Horizonte: RHJ, 2012.

ROSENBERG, M. B., *Comunicação não-violenta – técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora, 2006.

SAMPAIO, L.R.C., NETO, A. B., *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO, *Sistema de proteção escolar, 2010*. Disponível em <<http://www.educacaosp.gov.br>> Acesso em 03 de abril de 2015.

SIX, J. F. *Dinâmica da mediação*. (Tradução de Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth e Giselle Groeninga). Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SUARES, M. *Mediación - conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, 2008.

VANNUCCHI, A. *A universidade comunitária – o que é, como se faz*. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

ANEXO 1

O QUE É VIOLÊNCIA PARA VOCÊ?

Situações	Isso é violência?
Alunos andam armados na escola.	
Os alunos passam metade do tempo na escola sem fazer nada, já que vários professores faltaram.	
Um aluno ameaça o professor.	
Maconha e outras drogas estão sendo vendidas ou dadas aos estudantes quando saem da escola.	
Os banheiros cheiram mal e não tem papel higiênico.	
Ninguém se importa que 10% dos alunos de uma classe não estejam aprendendo.	
Um professor diz aos alunos que eles são preguiçosos e burros.	
Um aluno diz ao professor que ele é um palhaço.	
Os alunos gritam e fazem bagunça não deixando o professor falar durante a aula inteira.	
Piadas sexualmente grosseiras são feitas sobre colega.	
A professora (ou a diretora) “faz comunicados” e não escuta os alunos (ou os professores).	
Uma autoridade governamental interrompe, por motivos políticos, um projeto de melhoria das escolas.	
Uma aluna esfaqueia a outra por ciúme do namorado.	
Um aluno negro é chamado de macaco.	
Uma menina é sempre chamada de “loira burra”.	
Os pais são tratados de maneira indiferente ou rude quando se apresentam na escola.	
Um aluno quebra a janela propositalmente.	
Uma aluna tem de ser carregada no colo pelas escadas, pois não há rampas para cadeirantes na escola.	

(CECCOM, 2009, p.35)

ANEXO 2

Onde existe diversidade, movimento e diálogo, existe conflito

Conflitos provocam mudanças. Pense, por exemplo, nos conflitos históricos entre quem acreditava em raças superiores e inferiores e quem acreditava em uma única, a raça humana; ou entre os que diziam que as doenças eram transmitidas por miasmas e os que defendiam a idéia da existência de micróbios. Por trás de cada conquista humana na ciência, arte, política, economia, existe conflito.

Para Michael Fullan, o conflito, bem gerenciado, é essencial à mudança e ao aperfeiçoamento também da escola: “O grupo que percebe o conflito como uma oportunidade para aprender alguma coisa (em vez de algo a ser evitado, ou uma ‘deixa’ para cada um se entricheirar em sua própria posição), é o grupo que vai progredir. Não se pode ter aprendizagem organizacional sem aprendizagem individual, e não se pode aprender em grupo sem processar conflitos” (1993, p.36)

Conflitos entre idéias e abordagens fazem parte do **diálogo** em um grupo de pessoas que valoriza a diferença e deseja ampliar sua compreensão da realidade e melhorar o seu fazer. “E o que é diálogo?”. Pergunta Paulo Freire. “É uma relação horizontal de **A** com **B**. (...) Nutre-se do amor, da humildade, da esperança, da fé, da confiança.” (1970, p. 107).

Na educação que Freire denomina *bancária*, o que existe é o **antidiálogo**. Um fala (deposita ou transfere conhecimento), e o outro recebe, sem poder contestar, essa transferência. Aquele que tem mais poder não se comunica, mas impõe comunicados.

O que parece *ausência de conflito* em grupo pode estar sinalizando *ausência de diálogo*. As decisões são tomadas pelos chefes, enquanto os demais permanecem apáticos. Não existe confiança suficiente entre as pessoas para que possam expor divergências. Não é que o conflito não exista: ele está lá, mas não é explicado. Fica envenenando as relações até explodir em violência psicológica, verbal ou física.

Paz não é ausência de conflito, mas uma permanente negociação em busca de “conquistar, superar e transformar conflitos” (Muller, 2006, p. 27). Em grupos que colaboram, que cooperam, o conflito é essencial para que as decisões resultem da escuta mútua e da negociação das diferenças. Poucos, no entanto, compreendem o potencial positivo do conflito nas interações humanas: a maioria tenta evitá-lo.

Aqui no Brasil, há razões de ordem cultural e histórica para a tendência a fugir do conflito. É muito forte o mito do “homem cordial” (Holanda, 1998), e a expressão direta de discordância ainda é sentida, como manifestação de hostilidade, grosseria ou, pelo menos de

distanciamento. Algo que vai contra o desejo de aproximação, intimidade, segurança, enfim, de manter a aparência de harmonia. Na realidade, durante quase toda a história brasileira, a sociedade foi dividida entre senhores e escravos, sendo que os últimos jamais poderiam confrontar abertamente os primeiros sem se expor a punições, à tortura e à morte. Algo dessa atitude permanece na cultura do país mais de um século depois da abolição oficial da escravatura.

Conflitos, em si, são neutros; suas manifestações construtivas ou destrutivas de pendem da forma como lidamos com eles

Por que, ainda hoje, entre nós, o conflito tem uma conotação mais negativa que positiva?

Porque todo o seu potencial construtivo e criativo desaparece, quando ele é ignorado ou mal administrado. E, na maioria das vezes, é o que acontece. Em organizações como escolas, por exemplo, conflitos “varridos para debaixo do tapete” drenam a energia da equipe, bloqueiam o trabalho colaborativo e fazem os ressentimentos crescer e se acumular, podendo exprimir-se de maneira violenta.

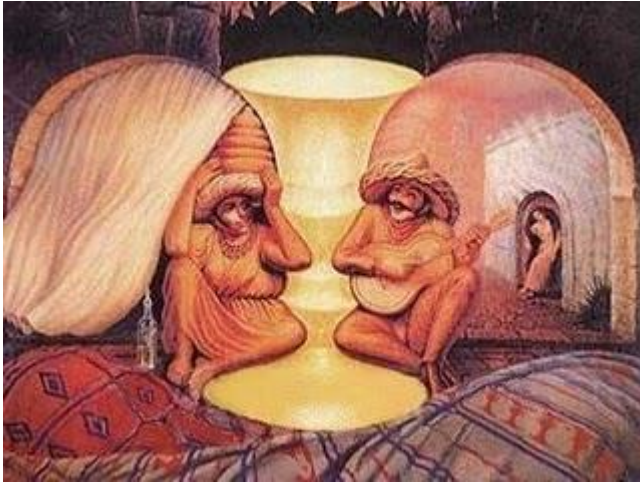
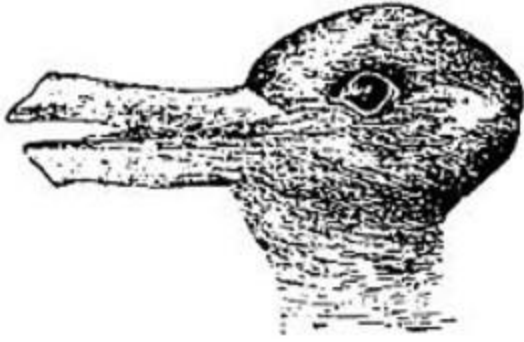
Já quando se entra *de cabeça* no conflito, mas sem saber como lidar com ele, o resultado também é desastroso. Isso porque o foco não é compreender quais os diferentes interesses, aspirações e desejos em jogo, negociar e resolver a questão em pauta, mas atacar e destruir os outros (simbolicamente ou não), vistos como “aqueles cujos desejos vão contra os meus desejos, cujos interesses conflitam com os meus interesses, cujas ambições se contrapõem às minhas ambições, cujos planos estragam os meus planos, cujas liberdades ameaçam a minha liberdade, cujos direitos limitam o meu direito” (Muller, 2006, p.22). Nesse caso, a linguagem utilizada é ofensiva, cheia de afirmações dogmáticas. Não há interesse em fazer perguntas e ouvir os demais; pressupõe-se que já se sabe o que eles sentem, pensam e querem. É assim que o conflito transforma-se em confronto. O diálogo se encerra. Desgaste psicológico, comportamentos agressivos, violências são alguns dos produtos dessa abordagem.

A boa notícia é que vem se desenvolvendo, através dos tempos, um amplo repertório de formas para lidar positiva e produtivamente com os conflitos inerentes à vida diária. E esse repertório está à disposição de quem quiser construir uma cultura do diálogo e da paz nas escolas. (CECCON, 2009, P. 30-33)

ANEXO 3

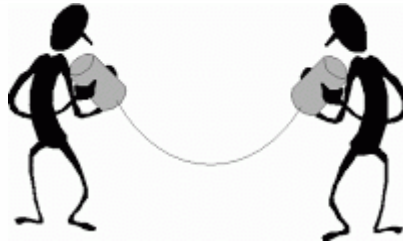
Figuras Ambíguas





(Disponível em <https://www.google.com.br/imagens>. Acesso em: 05/06/15.)

ANEXO 4

COMUNICAÇÃO - Luís Fernando Veríssimo

É importante saber o nome das coisas. Ou, pelo menos, saber comunicar o que você quer. Imagine-se entrando numa loja para comprar um... um... como é mesmo o nome?

- Posso ajudá-lo, cavalheiro?

- Pode. Eu quero um daqueles, daqueles...

- Pois não?

- Um... como é mesmo o nome?- Sim?

- Pomba! Um... um... Que cabeça a minha. A palavra me escapou por completo. É uma coisa simples, conhecidíssima.

- Sim senhor.

- O senhor vai dar risada quando souber.

- Sim senhor.

- Olha, é pontuda, certo?

- O quê, cavalheiro?

- Isso que eu quero. Tem uma ponta assim, entende? Depois vem assim, assim, faz uma volta, aí vem reto de novo, e na outra ponta tem uma espécie de encaixe, entende? Na ponta tem outra volta, só que esta é mais fechada. E tem um, um... Uma espécie de, como é que se diz? De sulco. Um sulco onde encaixa a outra ponta, a pontuda, de sorte que o, a, o negócio, entende, fica fechado. É isso. Uma coisa pontuda que fecha. Entende?

- Infelizmente, cavalheiro...

- Ora, você sabe do que eu estou falando.

- Estou me esforçando, mas...

- Escuta. Acho que não podia ser mais claro. Pontudo numa ponta, certo?

- Se o senhor diz, cavalheiro.

- Como, se eu digo? Isso já é má vontade. Eu sei que é pontudo numa ponta. Posso não saber o nome da coisa, isso é um detalhe. Mas sei exatamente o que eu quero.

- Sim senhor. Pontudo numa ponta.

- Isso. Eu sabia que você compreenderia. Tem?

- Bom, eu preciso saber mais sobre o, a, essa coisa. Tente descrevê-la outra vez. Quem sabe o senhor desenha para nós?

- Não. Eu não sei desenhar nem casinha com fumaça saindo da chaminé. Sou uma negação em desenho.

- Sinto muito.

- Não precisa sentir. Sou técnico em contabilidade, estou muito bem de vida. Não sou um débil mental. Não sei desenhar, só isso. E hoje, por acaso, me esqueci do nome desse raio. Mas fora isso, tudo bem. O desenho não me faz falta. Lido com números. Tenho algum problema com os números mais complicados, claro. O oito, por exemplo. Tenho que fazer um rascunho antes. Mas não sou um débil mental, como você está pensando.

- Eu não estou pensando nada, cavalheiro.

- Chame o gerente.

- Não será preciso, cavalheiro. Tenho certeza de que chegaremos a um acordo. Essa coisa que o senhor quer, é feito do quê?

- É de, sei lá. De metal.

- Muito bem. De metal. Ela se move?

- Bem... É mais ou menos assim. Presta atenção nas minhas mãos. É assim, assim, dobra aqui e encaixa na ponta, assim.

- Tem mais de uma peça? Já vem montado?

- É inteiriço. Tenho quase certeza de que é inteiriço.

- Francamente...

- Mas é simples! Uma coisa simples. Olha: assim, assim, uma volta aqui, vem vindo, vem vindo, outra volta e clique, encaixa.

- Ah, tem clique. É elétrico.

- Não! Clique, que eu digo, é o barulho de encaixar.

- Já sei!

- Ótimo!

- O senhor quer uma antena externa de televisão.

- Não! Escuta aqui. Vamos tentar de novo...

- Tentemos por outro lado. Para o que serve?

- Serve assim para prender. Entende? Uma coisa pontuda que prende. Você enfia a ponta pontuda por aqui, encaixa a ponta no sulco e prende as duas partes de uma coisa.

- Certo. Esse instrumentos que o senhor procura funciona mais ou menos como um gigantesco alfinete de segurança e...

- Mas é isso! É isso! Um alfinete de segurança!

- Mas do jeito que o senhor descrevia parecia uma coisa enorme, cavalheiro!

- É que eu sou meio expansivo. Me vê aí um... um... Como é mesmo o nome?

(Disponível em <http://atividadeslinguaportuguesa.blogspot.com.br>. Acesso em: 05/06/2015)

ANEXO 5

Nunca vi um homem preguiçoso;
Já vi um homem que nunca corria
Enquanto eu o observava, e já vi
Um homem que às vezes dormia
Entre o almoço e o jantar, e ficava
Em casa em dia de chuva;
Mas ele não era preguiçoso.
Antes que você me chame de louca,
Pense: ele era preguiçoso ou
Apenas fazia coisas que rotulamos de “preguiçosas”?

Nunca vi uma criança burra;
Já vi criança que às vezes fazia
Coisas que eu não compreendia,
Ou as fazia de um jeito que eu não planejava;
Já vi criança que não conhecia
As mesmas coisas que eu;
Mas não era uma criança burra.
Antes de chamá-la de burra.
Pense: era uma criança burra ou
Apenas sabia coisas diferentes das que você sabia?

Procurei quanto pude,
Mas nunca vi um cozinheiro.
Já vi alguém que combinava
Ingredientes que depois comíamos,
Uma pessoa que acendia o fogo
E cuidava do fogão que cozinhava a carne.
Vi todas essas coisas, mas não vi cozinheiro.
Diga-me o que você vê:
Você está vendo um cozinheiro ou alguém
Fazendo coisas que chamamos de cozinhar?

O que alguns chamam de preguiçoso
Outros chamam de cansado ou tranqüilo;
O que alguns de nós chamamos de burro
Para outros é apenas um saber diferente.
Então, cheguei à conclusão
De que evitaremos toda confusão
Se não misturarmos o que podemos ver
Com o que é nossa opinião.
E, por isso mesmo, também quero dizer
Que sei que esta é apenas minha opinião.

(Ruth Bebermeyer IN Rosenberg, M. B., Comunicação não-violenta)

ANEXO 6

A laranja da discórdia ou o poder do “por quê?”

Ao final do dia, uma quitandeira está para fechar as portas quando entram afobadas, duas freguesas.

- Quero uma laranja! – dizem ao mesmo tempo.

Acontece que só restara uma única laranja na quitanda. Que fazer?

A quitandeira propõe dividir a laranja ao meio.

-Não! – reagem imediatamente Dona Clara e Dona Nina, muito nervosas. As duas queriam a laranja inteira.

Nesse momento, a quitandeira pergunta:

- Mas por quê? Por que vocês precisam de uma laranja inteira?

- Porque vou fazer um bolo e preciso de toda a casca – diz a primeira.

- Porque preciso do suco de laranja inteira – diz a segunda.

A pergunta da quitandeira possibilitou o diálogo. Dona Nina e Dona Clara tiveram a oportunidade de expor quais eram suas necessidades e de se ouvir. O que tornou possível encontrar estratégias, que permitissem atendê-las. O conflito estava resolvido.

Essa é uma estória conhecida de diversas formas em capacitações de mediadores de conflitos; aqui, a versão de B. A. M. van Velzen. (Ceccom, 2009, p.33)

ANEXO 7

Para um bom diálogo é importante:

- Escolher um bom local para dialogar. Os diálogos sobre problemas e conflitos intra e interpessoais verificam os sentimentos e as necessidades das pessoas e trazem questões relacionadas à intimidade e, por isso, devem ser feitos reservadamente;
- Escolher o momento certo. Muitas vezes não dá para construir um bom diálogo logo que o problema surge; se necessário, as partes devem “dar um tempo” para “esfriar” a cabeça;
- procurar a pessoa e tentar dialogar sobre o problema. Fazer perguntas do tipo: “eu queria saber o que você acha disso tudo. Qual sua opinião?”;
- Tomar alguns cuidados para iniciar um diálogo: preste atenção no tom da sua voz; não interrompa; mostre interesse e tente realmente escutar;
- Ser consciente de que aquilo que você fala não é exatamente o que o outro escuta. Verifique!
- Fazer perguntas para entender melhor: “você está me dizendo que...?”;
- Expressar seus próprios sentimentos sem violência: “senti raiva quando você começou a gritar...” “tenho a impressão de que você está preocupado com uma coisa...”;
- Não dar sermão, nem conselhos;
- Não usar as palavras e os sentimentos como armas. Devemos controlar as palavras, principalmente após uma situação de grande tensão emocional. Palavras podem magoar, causar dor e sofrimento a outras pessoas;
- Pensar antes de falar, sempre escolher as palavras com mais cuidado;
- Combater a linguagem preconceituosa;
- Estabelecer a igualdade na comunicação;
- Ser claro no que diz. Um bom diálogo não exige agrados ou bajulação. Ser claro é ser assertivo e permite que você diga sim ou não;
- Evitar julgamentos moralizadores, pois eles estimulam a violência, levam ao insulto, à culpa, à depreciação, à rotulação, etc. As pessoas precisam conversar sobre o que precisam em vez de falar do que está errado com os outros; nesse caso, a possibilidade de encontrar maneiras de atender às necessidades de todos aumenta;
- Não fazer comparações: comparações são formas de fazer julgamentos e exercem poderes negativos sobre nós. Comparar, classificar e julgar outras pessoas também promove violência.