

# A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO E TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS ESCOLARES

## MEDIATION AS AN INSTRUMENT FOR PACIFICING AND ADEQUATE TREATMENT OF SCHOOL CONFLICTS

Fabiana Marion Spengler<sup>1</sup>  
Silvio Erasmo Souza da Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** A maioria dos conflitos escolares ocorre no interior e nas imediações dos estabelecimentos de ensino, e, se não forem devidamente administrados, poderão se manifestar através da violência e tomar proporções perigosas, capazes de gerar consequências graves. Nesse sentido, busca o presente trabalho responder ao seguinte questionamento: A mediação escolar pode ser considerada uma ferramenta de pacificação e tratamento adequado de conflitos nas escolas? A principal hipótese para responder a este questionamento afirma que a mediação escolar pode ser considerada uma ferramenta capaz de tratar de forma adequada os conflitos escolares. Através do método hipotético dedutivo e de pesquisa doutrinária, conclui-se que a mediação escolar pode e deve ser usada como forma de pacificação e administração de conflitos escolares, evitando que pequenas divergências sejam capazes de se transformar em fatos gravosos e irreversíveis.

**Palavras-chave:** Conflito; mediação; escola.

**ABSTRACT:** Most school conflicts occur in and around educational establishments and, if not properly managed, may manifest through violence and take dangerous proportions, which can have serious consequences. In this sense, the present work seeks to answer the following question: Can school mediation be considered as a tool for pacification and adequate treatment of conflicts in schools? The main hypothesis to answer this questioning is that school mediation can be considered as a tool capable of dealing adequately with school conflicts. Through the hypothetical deductive method and doctrinal research, it is concluded that school mediation can and should be used as a form of pacification and administration of school conflicts, avoiding that small divergences are capable of turning into irreversible and costly facts.

**Keywords:** Conflict; mediation; school.

---

1 Pós-doutora em Direito pela Università degli Studi di Roma Tre, em Roma, na Itália, com bolsa CNPq (PDE). Doutora em Direito pelo programa de Pós-Graduação *stricto sensu* da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS/RS). Mestre em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC/RS). Professora dos cursos de Graduação e Pós Graduação *lato e stricto sensu* da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC/RS). Coordenadora do Grupo de Pesquisa “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos” vinculado ao CNPq. Coordenadora da Rede de Pesquisa em Direitos Humanos e Políticas Públicas (REDIHPP).

2 Mestrando do Programa de Pós Graduação em Direito da UNISC. Especialista em Políticas e Gestão em Segurança Pública pela Universidade de Santa Cruz do Sul. Especialista em Direito Constitucional pela Universidade Anhuera-UNIDERP. Especialista em Direito Penal e Direito Processual Penal pela Faculdade Integrada da Grande Fortaleza. Membro do Grupo de Pesquisa “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos”.

## 1 INTRODUÇÃO

A violência escolar é recorrente em nossa sociedade, e ela vem aumentando assustadoramente. Isso tem causado uma grande preocupação no poder público e na comunidade em geral, pois geralmente, um conflito mal administrado no ambiente escolar tem grande possibilidade de se manifestar através da violência, e foi o que aconteceu no dia 20 de outubro de 2017, quando um adolescente de 14 anos matou a tiros dois colegas na escola Goyazes, na cidade de Goiânia.

Assim, é importante destacar que a violência escolar não é algo simples de resolver. Ela é bastante complexa, por causa da diversidade de alunos existentes hoje nas escolas, aliado ainda à desestruturação familiar ocorrida nos últimos anos. Muitas vezes o aluno vai para a escola com grande dificuldade de aceitar determinadas regras e resolver pequenos conflitos.

Por isso, é imperioso que os educadores estejam preparados para lidar com a diversidade existente no contexto escolar, a fim de tratar e administrar os conflitos lá ocorridos da melhor forma possível. Assim, evitar-se-á que pequenas divergências venham a se manifestar através da violência, tanto física ou psicológica.

Dada essa contextualização inicial, faz-se o seguinte questionamento: pode-se considerar a mediação escolar como uma ferramenta de pacificação e tratamento adequado de conflitos nas escolas? A principal hipótese para responder a esse questionamento afirma que a mediação escolar pode ser usada como forma de pacificação e administração de conflitos escolares. Como consequência, evita-se que pequenas divergências sejam capazes de se transformar em fatos graves e irreversíveis.

O Objetivo geral da presente pesquisa é analisar a mediação escolar como instrumento de tratamento adequado de conflitos escolares, através do método hipotético dedutivo e de pesquisa doutrinária. Para tanto, o primeiro item traz uma breve exposição sobre os tipos de conflitos existentes na comunidade escolar. Em seguida, são abordados os aspectos gerais da mediação. Por fim, caberá ao derradeiro item a análise acerca da importância da mediação escolar como forma de pacificação e administração de conflitos escolares.

## 2 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONFLITO E SUAS MANIFESTAÇÕES NA COMUNIDADE ESCOLAR

Embora o conflito seja compreendido como um fenômeno inerente às relações sociais, os indivíduos nele envolvidos possuem uma grande dificuldade em considerá-lo como algo positivo, na medida em que se trata de um processo que certamente terá algum tipo de consequência emocional. Ainda, sob uma ótica legal, o conflito é resultado de uma violação da lei ou de uma desobediência a um padrão dentro de determinada sociedade, fato que lhe confere uma aversão social (FOLEY, 2010).

Georg Simmel (1983) entende que o conflito reproduz-se junto às relações sociais, ou seja, em todas aquelas produzidas no seio da sociedade. Ele é um fato da vida que existe quando as pessoas estão envolvidas em uma competição para atingir determinados objetivos. “Admite-se que o conflito produza ou modifique grupos de interesse, uniões, organizações. [...] O conflito está assim destinado a resolver dualismos divergentes” (SIMMEL 1983, p.122):

O conflito, sem dúvidas, é parte integrante da vida e da atividade social, seja contemporânea ou antiga.

Ainda no esforço de entendimento do conceito, podemos dizer que o conflito se origina da diferença de interesses, de desejos e de aspirações. Percebe-se que não existe aqui a noção estrita de erro e de acerto, mas de posições que são defendidas frente a outras, diferentes (CHRISPINO, 2007, p. 16).

Assim, percebe-se que o conflito é o confronto entre a vontade de uma pessoa com a vontade de outra, onde cada um quer que o outro ceda. Por isso, não tem como o indivíduo fugir de uma situação de conflito sem renunciar seus próprios direitos, pois é através do conflito que o indivíduo pode ser reconhecido pelos outros (MULLER, 1995).

De acordo com Simmel (1983) o conflito pode ser um elemento da socialização, embora, por si só, ele não a produza. Seu papel pode crescer a ponto de suprimir todos os elementos de convergência. Com o objetivo de definir os tipos de conflitos, Sales (2007, p.25-26), explica que é possível identificar os conflitos aparentes e os conflitos reais.

Os conflitos aparentes são aqueles falados, mas que não refletem o que verdadeiramente está causando angústia, insatisfação ou outro sentimento que provoque mal-estar [...]. O conflito real, por sua vez, é o verdadeiro motivo ou causa do conflito. Em muitas situações a dificuldade de se falar sobre o conflito real reside no fato de envolver sentimentos ou situações da vida íntima.

Com o propósito de compreender o conflito, verifica-se que é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todas as pessoas, justamente por viver em sociedade, possuem a experiência dos mais variados tipos de conflito. Desde os conflitos próprios da infância, e depois adolescência, ainda hoje, as pessoas continuam a conviver com o conflito interpessoal, podendo ser citados como exemplos, a briga de vizinhos, e conflitos familiares e escolares (CHRISPINO, 2007).

Além disso, o conflito não pode ser encarado somente de forma negativa, pois é impossível existir uma relação interpessoal plenamente consensual. É evidente que cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com tipos de experiências personalíssimas. Por mais afinidade e afeto que exista em determinada relação, algum tipo de conflito sempre estará presente. Quando compreendemos que os conflitos são inevitáveis, somos capazes de desenvolver soluções auto compositivas. Entretanto, quando não o encaramos com responsabilidade, a tendência é que ele se converta em algum tipo de violência (VASCONCELOS, 2008).

No entanto, para sabermos se o conflito se reflete como algo bom ou ruim para as pessoas, é preciso observar a forma de tratamento do conflito. Se ele for bem administrado, ou seja, se ocorrer o restabelecimento do diálogo de forma pacífica, ou se procurarem ajuda de um terceiro facilitador, que auxilie nessa conversa, será o conflito bem administrado e evitará que as pessoas venham a se agredir física ou moralmente. “Assim, não é o conflito que é ruim, pelo contrário, ele é necessário. A sua boa ou má administração é que resultará em desfecho positivo ou negativo” (SALES, 2007, p.24).

Assim, denota-se que os conflitos não são compreensíveis apenas do ponto de vista de sua resolução. Eles se encontram na origem de toda e qualquer atitude, porque conflito não pode ser reduzido a um problema carente de uma pendente solução. É preciso vislumbrar uma forma de crescimento em comum com a tarefa de administrá-lo, com um olhar para o futuro, a fim de restabelecer de forma consensual o diálogo (SPENGLER, 2012).

Nesse sentido, entende-se que o mais importante não é a resolução imediata do conflito, e sim, a forma como ele será administrado, levando em consideração não apenas o passado e o presente, mas também o futuro, a fim de evitar que o conflito se agrave.

Considerando o conflito como elo comunitário entre os conflitantes e olhando com atenção seus aspectos pré-humanos, percebe-se que como resultado do mesmo não poderá ser considerado a sua resolução e sim a sua assunção, o seu desenvolvimento e o seu tratamento. Em outras palavras, pode-se computar como resultado do conflito a responsabilização de todos os seus envolvidos pela condução de seu tratamento e não a perspectiva de sua superação (SPENGLER, 2012, p.114).

O conflito decorre de expectativas, valores e interesses divergentes nas relações sociais e interpessoais. Cada uma das partes conflitantes busca concentrar todo o raciocínio para reforçar e fundamentar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra pessoa, naquele momento adversa. Portanto, o conflito ou dissenso é, sem dúvidas, um fenômeno inerente às relações humanas, fruto de percepções e posições contrárias quanto a fatos e condutas sociais (VASCONCELOS, 2008).

No mesmo sentido, percebe-se que, sem o conflito, seria impossível ocorrer evolução nas relações sociais e provavelmente as sociedades estariam estagnadas em algum momento histórico. Caso não houvesse divergência entre as pessoas e/ou grupos, não existiria o progresso, e as situações de vida permaneceriam iguais (SALES, 2007).

Uma importante questão sobre o conflito é saber como o poder e as desigualdades geradas por ele podem ser transformados em avanços em termos de liberdade. Na prática, é muito difícil pensar em associação humana sem um elemento de dominação. Onde há sociedade, há poder (DAHRENDORF, 1992).

Assim, percebe-se que o conflito não é algo que deva ser encarado apenas de forma negativa, pois é impossível existir uma relação interpessoal plenamente consensual. Por mais carinho e afeto que exista em uma relação, alguma divergência sempre existirá.

Tradicionalmente se concebia o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social. E que a paz seria fruto da ausência de conflito, conquistado por pessoas ou sociedades que aprendam a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo (VASCONCELOS, 2008, p.20).

Dentro dessa ótica, percebe-se que o grande problema não é ter conflitos nas relações interpessoais, e sim não encontrar uma saída para tratá-lo e pacificá-lo adequadamente. Diante disso, Costa e Diehl (2015, p. 41) entendem que “a justiça não pode ser apresentada de forma imutável, mas sim, deve ser uma construção para a solução do impasse, uma escolha, sendo sempre caracterizada como um desafio para a comunidade”.

Do mesmo modo, entende-se que o conflito resulta da percepção de uma discordância de interesses, entretanto, não é um mal em si mesmo até porque são considerados como aspectos inevitáveis e recorrentes da vida. O conflito possui funções individuais e sociais importantes, proporcionando o estímulo para promover as mudanças sociais e o desenvolvimento individual. Dessa forma, o importante não é aprender a evitá-lo ou eliminá-lo, e sim encontrar uma forma que favoreça a sua composição construtiva (CALMON, 2012).

Estar em conflito é apenas uma das possíveis formas de integração entre indivíduos, grupos, organizações e coletividade. Uma outra possível forma de integração é a cooperação. Assim, o conflito, além de ser uma forma social, pode ser classificado como um processo dinâmico nas relações interpessoais, onde existe o confronto de poder, em que o próprio confronto irá produzir uma transformação nas relações resultantes (SPENGLER, 2016).

Outro fator importante é a premissa de que o conflito é algo importante para a evolução do indivíduo e da coletividade. Deixa-se claro que as divergências são algo comum na vida de qualquer pessoa, fruto da convivência. Portanto, no momento de um impasse, esse conflito, se for bem administrado pode representar em transformação e desenvolvimento das relações sociais e interpessoais (SALES, 2007).

A busca do diálogo para a solução pacífica de determinado conflito necessariamente deve ser considerada como o ponto de partida e de extrema importância para a sua resolução, porque é a partir

do diálogo entre as próprias pessoas sobre seus direitos, que se faz possível constituir uma Justiça realmente cidadã. Nesse sentido, os acordos tendem a ser cumpridos, porque são as próprias partes envolvidas que decidem o que é para as partes (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012).

Em síntese, o conflito é inevitável e saudável nas relações sociais. Entretanto, é muito importante que sejam encontrados meios autônomos para tratá-los, fugindo da ideia de que seja um fenômeno patológico e encarando a ideia de um evento normal. “Uma sociedade sem conflitos é estática” (SPENGLER, 2016, p.112).

A fim de resolver de forma adequada os mais diversos tipos de conflitos, a mediação surge como uma alternativa que vai além da simples resolução. Busca-se de maneira eficiente administrar da forma mais adequada possível os mais variados tipos de conflitos existentes na sociedade contemporânea, visando, principalmente, prevenir problemas mais graves ocasionados justamente pela má administração do conflito inicial.

### **3 ASPECTOS GERAIS DA MEDIAÇÃO**

Acreditar que a resolução de conflitos é tarefa única e exclusiva do Estado é no mínimo uma utopia, tendo em vista a grande demanda de interesses resultantes das relações, sejam sociais ou interpessoais.

Nesse sentido, Calmon (2013, p.19) destaca que:

A sociedade moderna se apresenta como uma cultura de conflitos, na qual não somente se verifica uma enorme e interminável quantidade de conflitos, como, igualmente, o hábito predominante de atribuir ao Estado a responsabilidade de proporcionar sua solução.

Além disso, as pessoas geralmente atendem à regulação de forma espontânea, cumprindo com suas obrigações, mesmo diante das controvérsias sobre a aplicação da legislação. Diante da vontade de uma convivência pacífica e harmoniosa, procuram sempre elaborar soluções amigáveis, resolvendo com certa naturalidade suas relações (CALMON, 2013).

Dessa forma, é importante destacar que o enfrentamento dos problemas sociais contemporâneos não pode mais ser encarado efetivamente com ações governamentais, pois o envolvimento e a participação da comunidade é fator preponderante para a resolução e tratamento adequando dos mais diversos tipos de conflitos. Além disso, a comunidade cumpre melhor alguns tipos de tarefas e consegue pacificar determinados problemas com mais êxito do que o Estado (COSTA; DIEHL, 2015).

Nesse sentido, Sales (2007, p.23) explica que:

As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim, um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo.

A resolução construtiva dos conflitos implica em compreendê-lo como algo natural e normal, simplificando a existência de divergências nas relações sociais e interpessoais, a fim de facilitar a sua resolução. “É a responsabilidade que se dá aos conflitos que os torna positivos ou negativos, construtivos ou destrutivos. A questão é como resolvê-los, se por meios violentos ou não violentos” (GUIMARÃES, 2004, p.2).

A melhor forma de comunicação é aquela que reconhece a necessidade do outro falar, pois muitas vezes o que uma pessoa precisa é de alguém que a escute com a devida atenção. Na maioria das vezes, as pessoas envolvidas em determinado conflito não precisam de conselhos (VASCONCELOS, 2008).

Por intermédio da mediação, buscam-se os pontos de convergência entre as pessoas envolvidas em determinado conflito, a fim de amenizar a discórdia e facilitar a comunicação que foi rompida. Muitas vezes, o ressentimento é tão grande que as pessoas não conseguem visualizar nada de bom no relacionamento. Dessa forma, a mediação procura estimular o diálogo entre os conflitantes (SALES, 2007).

Nesse contexto, a palavra mediação significa equilíbrio. Por isso, a importância de uma terceira pessoa que fica entre as duas partes, não acima delas, mas entre elas, com a finalidade de buscar uma solução que permita ser possível à continuidade das relações entre os envolvidos no conflito.

O fim da mediação é exatamente responsabilizar os conflitantes pelo tratamento do litígio que os une a partir de uma ética da alteridade, e encontrar, com o auxílio de um mediador, uma garantia de sucesso, aparando as arestas e divergências, compreendendo as emoções reprimidas e buscando um consenso que atenda aos interesses das partes e conduza à paz social. Para chegar a esse fim, existem duas formas básicas de mediação: mandatária e voluntária. A mandatária é aquela que decorre de determinação legal ou da vontade previamente definida contratualmente pelas partes. Voluntária é aquela definida pelas partes. Em comum acordo quando a existência do impasse. Não pode ser imposta a nenhuma delas. (MORAIS; SPENGLER, 2012, p.183).

Muito importante ressaltar que a mediação estimula a resolução dos problemas através das próprias pessoas envolvidas, com o auxílio de um terceiro imparcial, possibilitando assim, a transformação da cultura do conflito em cultura do diálogo. A valorização das partes conflitantes é muito importante na mediação, uma vez que são elas os principais responsáveis pela resolução da divergência (SALES, 2007).

A mediação não considera as partes envolvidas como adversários, por isso pode ser considerada um procedimento democrático, na medida em que não procura atribuir a culpa a um ou outro. “A mediação como espaço de reencontro, utiliza a arte do compartilhar para tratar os conflitos e oferecer uma proposta inovadora de pensar o lugar do Direito na cultura complexa, multifacetada e emergente do terceiro milênio” (SPENGLER, 2016, p.29).

Do mesmo modo, entende-se que a mediação é um mecanismo não adversarial em que uma terceira pessoa imparcial, que não possui poder sobre as partes, irá ajudá-las a encontrar, de forma cooperativa, uma solução pacífica e consensual.

O mediador induz as partes a identificar os pontos principais da controvérsia, a acomodar seus interesses aos da parte contrária, a explorar fórmulas de ajuste que transcendam o nível da disputa. (CALMON, 2013, p.181).

Na mediação, as partes não atuam como adversários, mas sim, como pessoas que possuem um objetivo em comum, que é a solução pacífica do conflito, contando com a colaboração do mediador. Assim é possível perceber que:

As mediações focadas na relação obtêm melhores resultados nos conflitos entre pessoas que mantêm relações permanentes ou continuadas. A sua natureza transformativa supõe uma mudança de atitude em relação ao conflito. Em vez de se acompanhar a contradição para a obtenção de um acordo, busca-se capacitar os mediandos em suas narrativas, identificar as expectativas, os reais interesses, necessidades, construir o reconhecimento, verificar as opções e levantar os dados de realidade, com vistas, primeiramente, à transformação do conflito ou restauração da relação e, só depois, à construção de algum acordo (VASCONCELOS, 2008, p.37).

Para que haja uma mediação, as partes conflitantes, com o auxílio de um terceiro imparcial, precisam necessariamente restabelecer o diálogo que foi rompido, pois trata-se de um mecanismo de auto-composição com a finalidade precípua de proporcionar aos envolvidos alcançar de forma voluntária e



consensual uma solução mutuamente aceitável. “A mediação se faz mediante um procedimento voluntário e confidencial, estabelecido em método próprio, informal, porém coordenado” (CALMON, 2013, p.180).

A solução para a pacificação dos conflitos, por meio da facilitação do diálogo, configura-se no objetivo mais evidente da mediação, tendo em vista que, na maioria das vezes, o restabelecimento do diálogo será o caminho para alcançar essa solução. Entre os princípios da mediação, destacam-se os seguintes: liberdade das partes, não-competitividade, poder de decisão das partes, participação de terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade do processo, confidencialidade no processo (SALES, 2007).

Quando um terceiro imparcial atua e intervém num conflito, buscando restabelecer o diálogo, estará contribuindo para a disseminação da cultura da paz e a solução consensual e adequada do conflito. Para Warat (2010, p.39),

O mediador deve ajudar as pessoas a redescobrir a comunidade, a reencontrar-se com a paixão de estar-em-comum. A modernidade nos impôs a necessidade de fazer tudo sozinhos. Agora é preciso que alguém nos ajude a aprender a fazer tudo em comum.

Na mediação, é necessário utilizar a comunicação não violenta (cnv), proposta por Rosenberger (2006, p.21), a qual “se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas”. Dessa forma, esse tipo de comunicação nos auxilia na forma de nos expressarmos e também na forma de ouvir os outros na medida em que demonstramos nossa forma respeitosa e empática de lidar com as pessoas que estão à nossa volta.

Nesse sentido, Rosenberger (2006, p. 22-23) explica:

Embora eu me refira à cnv como “processo de comunicação” ou “linguagem da compaixão”, ela é mais que o processo ou linguagem. Num nível mais profundo, ela é um lembrete permanente para mantermos nossa atenção concentrada lá onde é mais provável acharmos o que procuramos.

Uma técnica muito importante utilizada na mediação e que possui forte semelhança com a cnv é a escuta ativa. Sua importância se dá em razão de que todos nós temos uma grande necessidade de sermos ouvidos e saber que os outros se importam com o que falamos. “As pessoas precisam dizer o que sentem. Ouvir bem é uma habilidade importante que pode ser utilizada num diálogo difícil” (SPENGLER, 2012, p.241).

A escuta ativa é utilizada quando uma pessoa se comunica com outra através de uma compreensão mais profunda e preocupada. Principalmente, deve-se ouvir de forma adequada, através da empatia, que é muito importante nesses casos. Fundamental também é entender tanto as mensagens verbais como as não verbais, como no caso da postura corporal daquele com quem se está falando, pois somente assim será possível perceber informações ocultas contidas na comunicação (VASCONCELOS, 2008).

É indispensável salientar a importância em saber interpretar também a comunicação não verbal, pois muitas vezes um simples olhar ou até mesmo um gesto pode expressar algum tipo de sentimento. Dessa forma, o mediador, além de saber escutar as pessoas, deve saber compreender e ganhar a confiança das partes, pois somente assim elas ficarão à vontade para manifestar suas ansiedades e seus problemas, os quais deram origem ao conflito.

Nesse sentido, percebe-se que a empatia é muito importante para estabelecer ou restabelecer o diálogo que foi rompido entre pessoas envolvidas em um conflito. Nesse sentido, Rosenberg (2006, p. 82) explica que:

Os diversos conflitos podem ser evitados quando realmente estamos claros sobre o que nós necessitamos; porém, muitas vezes não temos de forma clara quais são as nossas necessidades. É essencial ao facilitador detectar quais as necessidades das pessoas, o que elas estão querendo e quais expectativas ou esperanças que não foram atendidas.

Com relação à violência escolar, percebe-se ela vem aumentando gradativamente, justamente pela dificuldade de lidar com alguns conflitos que, os quais, se mal administrados, acabam se manifestando através da violência. Dessa forma, é necessário incentivar o processo de mediação escolar como alternativa de resolução e tratamento adequado de conflitos escolares, a fim de evitar que saiam do controle e tomem proporções gravosas, capazes de transformar uma pequena divergência em um fato de natureza grave e irreversível para a comunidade em geral.

#### **4 A MEDIAÇÃO ESCOLAR COMO FORMA DE PACIFICAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS ESCOLARES**

Como a escola historicamente está acostumada a lidar com determinado padrão de aluno, ela apresenta as regras e exige que sejam cumpridas. No entanto, quanto mais diversificado for o perfil dos alunos, e é exatamente isso que está ocorrendo, maior será a possibilidade do desencadeamento de conflitos no contexto escolar, e menor a capacidade de resolver todas as divergências.

Um exemplo claro da dificuldade que temos para lidar com os conflitos escolares é a incapacidade de identificá-los. Às vezes, só percebemos o conflito quando este produz suas manifestações de forma violenta. Os conflitos escolares são aqueles que resultam de ações próprias dos sistemas escolares ou oriundos das relações que envolvem os atores da comunidade educacional mais ampla (CHRISPINO, 2007). “Professores e alunos dão valores diferentes à mesma ação e reagem diferentemente ao mesmo ato: isso é conflito” (CHRISPINO, 2007, p.17).

Nesse sentido, é importante ressaltar que a Resolução 125 do CNJ e a Emenda 02 de 2016 trouxeram a possibilidade da mediação ser realizada nas escolas, em que pese haver algumas divergências com relação a participação de alunos no processo de mediação, entretanto, a finalidade dessa política pública é a solução autocompositiva dos conflitos através da cultura da paz

Normalmente, nas escolas, somente percebemos o conflito quando ele já se manifestou através da violência. Entretanto, é muito provável que ele já existia antes em razão de alguma divergência, mas devido a falta de habilidades não foi possível identificá-lo na sua origem. Um dos grandes problemas é que, quando o conflito é percebido, a tendência é de coibir de imediato a sua manifestação violenta, o que não deixa de estar correto, porém, não podemos esquecer que conflitos mal resolvidos tendem a se repetir e às vezes com maior intensidade. (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Assim sendo, podemos esperar que, pela diferença de opiniões em um ambiente escolar, é normal que o conflito ocorra. Às vezes um conflito pode ser criado pela diferença de conceito ou pelo valor diferente que se dá ao mesmo ato. “Quanto mais diversificado for o perfil dos alunos (e dos professores), maior será a possibilidade de conflito ou de diferença de opinião.” (CHRISPINO, 2007, p.17).

Diante dessa situação, a mediação escolar, por intermédio do diálogo, possibilita que todos os membros desta comunidade possam conjuntamente encontrar soluções pacíficas para os mais variados tipos de conflitos. “A mediação escolar se caracteriza por possibilitar, dentro da escola, a educação em valores, a educação para a paz e uma nova visão acerca dos conflitos” (SALES, 2007, p.187).

Do mesmo modo, percebe-se que aprender a gerenciar e resolver os conflitos através da mediação contribui muito para desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicar-se de forma positiva e eficaz, além de auxiliar a estabelecer e manter relações interpessoais. “O processo de transformação dos litígios proporciona aos alunos um conjunto de aptidões para que possam enfrentar de forma positiva e eficaz no futuro, as situações e desafios da vida cotidiana.” (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p.53).



A mediação no ambiente escolar proporciona que os alunos se tornem conscientes da importância das regras de convivência, mediante o reconhecimento da possibilidade de existirem outros motivos diversos. Esse processo tem como finalidade oferecer um relacionamento construtivo e responsável de gestão e tratamento adequado dos conflitos, que permita obter, mediante o diálogo, algumas situações cooperativas e não violentas (CALMON, 2013).

Da mesma forma, nota-se que a mediação no contexto escolar tem como fundamento a convicção de que somos capazes de adquirir competências, além de desenvolver habilidades para a gestão e resolução de conflitos de forma positiva e criativa, principalmente através do diálogo.

[...] desenvolver uma cultura de mediação na escola implica a formação para a democracia, a educação para a paz e os direitos humanos, a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 53).

Para Lília Maia de Moraes Sales (2007, p.187), “a mediação escolar se caracteriza por possibilitar, dentro da escola, a educação em valores, a educação para a paz e uma visão acerca dos conflitos”. Assim, pode-se perceber que, através da mediação, ter-se-á uma maior participação dos estudantes. Dessa forma, possibilita-se que eles mesmos possam, de forma democrática, lidar com seus próprios conflitos e resolvê-los da maneira mais adequada possível, tornando-se pessoas capazes de se comunicar entre si e ainda de prevenir novos conflitos (SALES, 2007).

No entanto, para que haja a transformação do conflito no contexto escolar através da mediação, é necessário haver alteração de comportamentos, com o desenvolvimento de capacidades e habilidades para a gestão e resolução de conflitos. Nesse sentido, o sucesso da mediação escolar depende do envolvimento de todos os atores. Pois de nada adiantará, se os alunos forem sensibilizados e preparados para uma cultura de paz e de pacificação dos conflitos, se o discurso de educadores for incoerente com sua postura (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

Com relação à importância do diálogo na busca de uma solução pacífica e consensual de um conflito, Marcelo Rezende Guimarães (2004, p.3) explica que

Quando a palavra não é possível, a violência se afirma e a condição humana é negada. Neste sentido, a reversão e a alternativa à violência passam pelo resgate e devolução do direito à palavra, pela oportunidade de expressão das necessidades e reivindicações dos sujeitos, pela criação de espaços coletivos de discussão, pela sã busca do dissenso e da diferença, enfim, pela mudança das relações educacionais, ainda estruturadas no mandar e obedecer, para uma forma mais democrática e dialógica.

Dessa forma, entre os objetivos da mediação escolar, destaca-se a possibilidade de oferecer aos alunos envolvidos em uma situação conflituosa dentro da escola uma alternativa de solução sem violência, baseada no respeito ao próximo. Também é incentivada a prática da escuta ativa e ensinada a construção de sistemas cooperativos de gestão de conflitos (CALMON, 2013).

Assim, para desenvolver uma cultura de mediação na escola, necessariamente implica a formação para a democracia, a educação para a paz e os direitos humanos. Também é necessário existir um trabalho de prevenção da violência, possibilitando um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar. Este processo de transformação e resolução de conflitos proporciona aos alunos um conjunto de habilidades para que possam, em conjunto, enfrentar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios da vida cotidiana (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

Assim sendo, percebe-se que o primeiro ponto para a introdução da mediação de conflito em uma comunidade do universo escolar é assumir que existem conflitos e que estes devem ser superados, a fim de que a escola cumpra melhor as suas reais finalidades. Entretanto, existem dois tipos de escola: aquela que assume a existência de conflito e procura transformar em oportunidade de

solução, e aquela que nega a existência do conflito e, com certeza, terá que lidar com a manifestação do conflito, através da violência escolar (CHRISPINO, 2007).

A regulação da disciplina é uma maneira de garantir o cumprimento de regras previamente estabelecidas. Entretanto, mesmo sendo necessária a disciplina no interior de uma escola, às vezes a forma de imposição tende a reduzir os espaços do diálogo, o que pode inviabilizar os canais de comunicação tão importantes para o atendimento das necessidades individuais dos alunos. Nesse sentido, se antes a escola não precisava se preocupar com o processo de comunicação, pelo fato de haver uma certa homogeneidade entre os alunos, hoje a escola tem a necessidade de aprimoramento dos modos e dinâmicas de comunicação, justamente pelo fato da grande diversidade existente entre os alunos (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Para resolver os conflitos instalados na comunidade escolar é necessário então, que todos os envolvidos no processo educacional tenham conhecimento sobre as técnicas de resolução e tratamento de conflitos. Por isso, a grande vantagem da mediação de conflitos nas escolas permite restabelecer o diálogo e evitar que pequenas divergências possam acarretar em consequências gravosas em face da má administração de um conflito.

## 5 CONCLUSÃO

Ao final do presente artigo foi possível concluir que a mediação escolar pode e deve ser usada nas escolas como forma de pacificação, administração e tratamento adequado de conflitos. Com isso, objetiva-se evitar que pequenas divergências sejam capazes de se transformar em fatos gravosos e irreversíveis.

Para que isso ocorra, em primeiro lugar é necessário que todos os atores da comunidade escolar estejam conscientes da responsabilidade de cada um, pois todos devem resolver os conflitos através do diálogo, de forma positiva, a fim de evitar que pequenas divergências mal administradas se manifestem através da violência.

Assim, percebe-se que a resolução dos conflitos escolares através da mediação vai implicar com toda certeza na formação da democracia, na educação para a paz e no respeito aos direitos humanos, buscando criar um clima pacífico, saudável e harmonioso entre todos que fazem parte da comunidade escolar.

Entende-se dessa forma que a resposta dada à situação-problema deste artigo não é a única capaz de oferecer a solução pretendida. Contudo, depois de concluído o estudo, percebe-se que todos os objetivos propostos nesse trabalho foram plenamente atingidos. Assim, a mediação escolar pode ser uma alternativa para minimizar a violência escolar que muito preocupa o poder público e a comunidade em geral, pois geralmente, quando a violência se manifesta e traz consequências nefastas, é porque o conflito não foi devidamente tratado, ou ainda pior, não foi sequer percebido.

## REFERÊNCIAS

BOLZAN DE MORAIS, José Luiz; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 3ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

CALMOM, Petronio. *Fundamentos da Mediação e da Conciliação* - 2ª ed. Brasília. DF: Gazeta Jurídica, 2013.

CHRISPINO, Álvaro. *Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação*. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, jan./mar. 2007.

CHRISPINO, A; CHRISPINO, R.S.P. *A mediação do Conflito Escolar*. São Paulo: Biruta, 2011.

COSTA, Marli M. Moraes da, DIEHL, Rodrigo Cristiano. *O papel da comunidade na pacificação de conflitos*. Curitiba: Multideia, 2015.

DAHRENDORF, Ralf. *O conflito social moderno. Um ensaio sobre a política da liberdade*. Tradução Renato Aguiar e Marco Antonio Esteves da Rocha. São Paulo: Jorge Zahar; Edusp. 1992.

MORGADO, Catarina; OLIVEIRA, Isabel. *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Revista Exedra Journal, Coimbra, p.43-56, 2009. Disponível em <<http://www.exendrajournal.com/docs/01/43-56>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

MULLER, Jean Marie. *O princípio da não violência: Percurso Filosófico*. Tradução de Maria Fernanda, Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

ROSENBERGER, Marshall B. *Comunicação não-violenta, Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SIMMEL, Georg. *Sociologia*. Organização de Evaristo de Moraes Filho. São Paulo: Ática, 1983.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de Conflitos: da teoria à prática*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Fundamentos políticos da mediação comunitária*. Ijuí: Ed. Unijui, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. *Mediação enquanto política pública [recurso eletrônico]: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos*. Ijuí: Editora UNIJUÍ, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. *As múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento / [Recurso eletrônico]*. Curitiba: Multideia, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

WARAT, Luis Alberto. *A rua grita Dionísio! Direitos humanos da alteridade, surrealismo e cartografia*. Tradução Vivian Alves de Assis, Julio César Marcelino e Alexandre Moraes da Rosa. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001. V.1.

---

**Recebido em:** 20/05/2018

**Aprovado em:** 20/12/2018

### **Como citar este artigo (ABNT):**

SPENGLER, Fabiana Marion; SILVA, Silvio Erasmo Souza da. A mediação como instrumento de pacificação e tratamento adequado dos conflitos escolares. Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva, Belo Horizonte, n.36, p.48-58, set./dez. 2018. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2019/01/DIR36-03.pdf>>. Acesso em: dia mês. ano.