MEDIAÇÕES E CONFLITOS

GEANE PEREIRA DOS SANTOS

RESUMO

O papel do orientador vem crescendo e se aprimorando a cada dia, de acordo com as necessidades dos dias atuais. O mercado de trabalho exige cada vez mais e a educação como fim transformador para acompanhar as tecnologias, necessita acompanhar essas mudanças de forma permanente, ou seja, se aperfeiçoar estando em formação contínua. Sendo assim, se faz necessário uma formação continuada, que se atualize constantemente. Para que o trabalho do Orientador Educacional seja válido é de suma importância que faça estudos constantes, principalmente no âmbito social-político no qual a escola está situada. Uma grande aliada nos dias atuais é a internet, que com suas diversas ferramentas pode contribuir de forma positiva se utilizada corretamente como forma alternativa de educação e pesquisa.

Palavras-chave: Mediações, Aluno; Conflitos.

INTRODUÇÃO

Nesse artigo, vamos trabalhar sobre a importância do profissional mediador de conflitos dentro da escola, qual o trabalho que ele deverá desenvolver dentro da comunidade escolar e como aborda lá no dia a dia.

Algumas escolas acham que o diretor, o coordenador e até mesmo professores devem ser mediadores, mas acabam se esquecendo que o ambiente escolar precisa de profissionais qualificados para determinada área, sendo assim, de antemão já te esclareço que o mediador precisa ser um profissional focado somente naquela área (CONFLITOS).

Vamos mostrar o que realmente significa a fala das escolas quando abordam o assunto PARCERIA. Muitas vezes pais, escola, alunos e professores nunca sentam para analisar o real sentido da parceria na escola.

Mas de quem é a responsabilidade?

Essa pergunta é comum, afinal ela é presente todos os dias nos portões das escolas, sala de aula, nos pátios e é claro na secretaria e na direção.

Mas você deve estar se perguntando, ele ta falando de que?

Estou me referindo através da pergunta, sobre de quem é a culpa quando acontece algum conflito dentro, fora e ao redor da escola.

Antes de entrarmos no desenvolvimento do artigo, vou pegar essa pergunta e te fazer refletir sobre duas respostas que eu tenho certeza que você já ouviu.

Resposta n°1: A culpa é da escola!

Se a escola desenvolve junto ao profissional classificado da área de mediação de conflitos, projetos, palestras, atividades, toda comunidade teria em sua vivencia/ambiente, traços ações que tragam calma.

Resposta n°2: A responsabilidade é da comunidade!

Se a comunidade abraçasse o meio escolar, o ambiente no qual vivem seria de boas ações e empatia.

O Meio Influencia o Homem e o Homem Influencia Forma e Transforma o Meio. Ele afirma ainda que é a aprendizagem que conduz que possibilita o desenvolvimento do Homem e, consequentemente, da Sociedade como um todo. (PIMENTA , 1985)

PONTOS POSITIVOS NA MEDIAÇÃO

Quero trazer para você, pontos nos quais irão te ajudar a refletir sobre a importância da mediação de conflitos, segundo Uranda M. (1998, cit. por Torrego 2003:5)

- Um ambiente mais descontraído e produtivo;
- Contribui para o desenvolvimento de atitudes de interesses e respeito pelo outro;
- Ajuda a reconhecer e a dar valor aos sentimentos, interesses, necessidades e valores próprios e dos outros;
- Estimula o desenvolvimento de atitudes cooperativas no tratamento dos conflitos, uma vez que as pessoas procuram em conjunto soluções satisfatórias para ambas as partes
- Aumenta a capacidade de resolução de conflitos de forma não violenta;
- Contribui para o desenvolvimento da capacidade de diálogo e para a melhoria das capacidades comunicativas, sobretudo a escuta;
- Contribui para a melhoria das relações interpessoais. Favorece a autorregulação, através da procura de soluções autônomas e negociadas;
- Diminui o número de conflitos,

tal como o tempo gasto na resolução dos mesmos;

- Ajuda a uma resolução de conflitos mais rápida e sem custos;
- Reduz o número de sanções e expulsões;
- Diminui a intervenção dos adultos, levando os alunos a serem eles próprios os mediadores.

PARCERIA DOS 5 EIXOS E SEUS PAPEIS

Antes de entrarmos no tema, preciso explicar minha visão em relação aos eixos. De acordo com pesquisas, a função do eixo é fazer a conexão de duas ou mais áreas. O eixo, guia o movimento de rotação a uma parte de peças.

1° Eixo: Sociedade

O papel da sociedade é fazer com que a escola/família evolua e tenha suporte para amplificar e melhorar o conhecimento do "futuro do amanhã".

2° Eixo: Família

O primeiro contato com o mundo vem através da família, muitos não percebem que ela (família), tem uma representação muito grande na vida de um ser humano, mas com o passar dos tempos vemos que a família tem perdido seu lugar no contexto de acompanhamento escolar.

O papel da família na escola não é somente pagar uma mensalidade e ir nas reuniões de Pais e Mestres, a família tem um papal dentro e fora do ambiente escolar, papel esse que deve ser incentivador, amoroso, cuidadoso e de orientar o primordio da educação, que é comportamento,fala,atitudes e o respeito.

3° Eixo: Escola

Sendo a escola o primeiro ambiente externo na vida de um ser humano, onde ele tem o seu primeiro contato com o mundo e com pessoas além de sua familia. O papel da escola é promover um desenvolvimento para qualificar um ser que possa trasformar uma sociedade e que seja capaz de atribuir conhecimento a toda uma geração.

4° Eixo: Aluno

Muitos devem estar pensando, o papel do aluno é simplesmente estudar! Bom, digo que é, além disso, o aluno só consegue entender quando o professor entra no mundo dele e desenvolve em parceira com os mesmo, métodos de ensinos válidos para uma aprendizagem efetiva.

Então o papel desse aluno é desenvolver junto a escola uma formação na qual todos estejam envolvidos, para que haja uma evolução no esino-aprendizagem de toda comunidade.

5° Eixo: Professor

O papel do professor é cavar!

Calma, não somos escavadores de terra, mas sim de alma, conhecimento e aprendizagem. Quando entramos na sala de aula, nos deparamos com poços cheios de conhecimento mas que precisam ser cavados para jorrarem suas ideias e vivencias.

Mas como cavar?

Simples, conhecendo o terreno (alunos), fazendo dele o melhor e o mais produtivo poço que já conheceu. Ah, não se esquecendo das ferramentas necessárias para isso, que é de exclusividade de cada poço. Resumindo, o papel do professor é conhecer seu aluno, entrar no mundo dele e desenvolver técnicas para que seu ensino-aprendizagem seja efetivo.

Bom, como vimos, um precisa do outro para que o alunos/comunidade evolua e cresça em harmonia. Com isso, você agora irá entender qual é a função do mediador já que entendeu no ramo que ele vai atuar.

Conflitos

Precisamos entender que os 5 eixos, tanto são para ajudar no desenvolvimento de sanar os conflitos como também são causadores do mesmo.

Veja os exemplos:

SOCIEDADE	FAMÍLIA
SOCIEDADE	ALUNO
SOCIEDADE	ESCOLA
FAMÍLIA	ALUNO
FAMÍLIA	ESCOLA

FAMÍLIA PROFESSOR

ESCOLA ALUNO

ESCOLA PROFESSOR

ALUNO PROFESSOR

Posso apostar, que você ao ver essa exemplificação, pensou em vários conflitos dentro dos 5 eixos, mas quero lembrar que precisamos manter os eixos guiando a melhoria do ambiente escolar, sendo interno ou externo.

Esses conflitos surgem através de: Agressões verbais e não verbal, discórdia, falta de valores. E esses conflitos levam a Traumas que precisam ser tratados com especialistas da área da psicologia.

POR QUE É NECESSÁRIO TER MEDIADOR DE CONFLITOS?

O mediador é o responsável por trazer a escola técnicas que realizem trabalhos fundamentais que combatam atos inflacionais de alta ou baixa gravidade.

Mas como podemos realizar dentro da escola trabalhos que combatam esses atos?

Simples, através de diálogos, atividades, projetos e criatividade. Sendo assim desenvolvemos nos alunos uma sensibilidade na qual irá fazê-los refletirem sobre o ato de infração.

A mediação traz consigo uma construção de atmosfera, que faz com que os alunos construam um ambiente democrático, um desenvolvimento crítico, espírito de liderança, autoestima e habilidades de comunicação. Mas vale lembrar que a mediação não se resume apenas em desfazer conflitos mas também em melhorar o clima de tensões nas salas de aula entre aluno e professor.

Uma das observações que precisamos ter é que quando o individuo está passando por conflitos, ele apresenta algumas atitudes:

EXTROVERSÃO (comunicativo) e a INTROVERSÃO (calado), por isso o mediador precisa criar junto ao aluno uma afinidade na qual desenvolva um bom trabalho.



Quando o mediador atua, ele não desenvolve somente um trabalho com o/a aluno/família/escola, ele desenvolve um trabalho que reflita nos 5 eixos. E para que isso aconteça ele precisa ter um espaço aonde seu trabalho possa ser muito bem elaborado e executado.

Com isso, o profissional da mediação precisa ser uma pessoa voltada somente para esse assunto, pois seu trabalho não lhe da uma abertura para novos afazeres.

2- TRANSFORMAÇÕES NA UNIDADE ESCOLAR

Mudança organizacional trata-se de um processo de reinvenção ou reestruturação da cultura, estratégia, estrutura organizacional, o que indica desapegar-se dos costumes tradicionais de uma instituição e apropriar-se a novas práticas de desenvolvimento de gestão. Segundo Chiavenato, (2008), os gestores são os primeiros a adaptar-se às mudanças, sobretudo deverão cria-las e promove-las dentro de sua organização, para sobreviver ao mundo que a cada dia encontra-se mais competitivo.

Dentro dessas concepções é normal que ocorra problemas ou ruídos de comunicação, mas para que as mudanças ocorram de maneira saudável é necessário cuidar da forma como os novos métodos de trabalho serão informados aos colaboradores, ao pessoal, a equipe da instituição. A fim de não ocasionar conflitos e erros de interpretação o que pode levar as pessoas a lidar de forma negativa com as mudanças. Limongi, (2002), menciona que as redes de comunicação indicam os canais por onde passa a informação. Essas redes são divididas em duas: redes formais e redes informais.

De acordo com Limongi (2002) redes formais: geralmente verticais e centralizadas, por elas trafegam os conteúdos técnico-administrativos do trabalho. Estudos relatam que a comunicação e a resolução de problemas e tarefas simples fluem mais rapidamente nas redes centralizadas, enquanto a comunicação e a resolução de problemas mais complexos fluem melhor nas redes descentralizadas ou informais.

Redes informais: enquanto as redes

formais obedecem às direções estabelecidas pela organização, a comunicação que flui por meios informais pode saltar níveis de autoridade e mover-se em qualquer direção. (LIMONGI, 2002, p. 279280).

Sabendo-se que ao implantar uma tecnologia nova ou um novo método de trabalho interfere-se de uma maneira ou de outra, na cultura organizacional em relação às pessoas, portanto é necessário orientá-las para o novo. Chiavenato (2008) afirma que, este novo não se trata apenas do operacional, mas também do psicológico, pois é tocado no ambiente de trabalho de cada individuo porque onde existe mudança, interferirmos no costume e no dia a dia de cada pessoa envolvida.

A comunicação nada mais é que compartilhar informações e para isso acontecer existem várias maneiras, de acordo com Milkovich, (2010), um manual é de extrema importância para o relacionamento com os empregados. Ele impõe regras, normas e as políticas pelos quais os empregados e os administradores têm que operar. Quando a comunicação é realizada de forma competente, proporciona boas relações entre os colaboradores que automaticamente vão repassando suas experiências para os diversos membros existentes na instituição.

Existem vários instrumentos para favorecer a circulação das informações nas instituições no que diz respeito à comunicação interna podemos mencionar, boletins, intranet, mural, os comunicativos eletrônicos, comunicados internos, publicações impressas, reuniões, site corporativo e até mesmo treinamentos sobre a nova gestão, o novo modo de desenvolver as atividades, afirma Limongi (2002).

O mural deve ser posicionado em lugares estratégico, sendo assim, ele pode repassar informações importantes, como por exemplo, dados como atualização da rotina, ações que estão sendo desenvolvidas pela instituição.

Os comunicados internos também são de extrema importância, pois devem ser assinados assim que o colaborador der ciência da leitura, é aconselhável negritar as informações mais relevantes no comunicado.

E-mails sendo este um recurso de muita facilidade, pois, um grupo de pessoas pode ter ciência de algum acontecimento em tempo curto, e neste caso se pode alertar no momento de sua leitura ao conteúdo.

As reuniões servem para abordar assuntos que envolvam todo o ambiente da instituição, os interessados naquele determinado assunto, assim é possível obter melhores esclarecimentos sobre o tema abordado e tendo um retorno de imediato as ações resolvidas naquele assunto.

Devido a tantas transformações são necessários que os funcionários estejam em sintonia com os processos da instituição, segundo Heller, (1999), a melhor estratégia é repassar o planejamento, as metas, pois tendo ciência da importância do seu trabalho o mesmo terá mais motivação para desempenhar suas atividades e um melhor entendimento sobre elas. Na fase de mudanças em um ambiente de trabalho é necessário criar meios de envolver as pessoas nesta transformação. Heller (1999) menciona que é necessário preparar as pessoas dando o máximo de informação possível, de modo que entendam a necessidade de mudança e ajudem no processo.

Certifique-se que todos os aspectos de um programa de mudança sejam informados o mais rápido possível para todos os envolvidos. Tudo que fugir da comunicação aberta pode deixar as pessoas, ao menos por um tempo, com a sensação de ignorância. Além disso, cria-se uma divisão entre os que sabem e os que ignoram. (HELLER, 1999, p. 42).

É importante o comprometimento das pessoas envolvidas no processo das mudanças desta forma, é necessário que as pessoas tenham um panorama completo de suas atribuições, compreendendo as razões globais das transformações, assim torna-se mais propenso o desempenhar de suas obrigações, afirma Heller (1999).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação é um instrumento para Aprendizagem Professor/Aluno ambos aprendem juntos e assim vão construindo e adquirindo conhecimentos. É um processo de constantes acontecimentos e é nesses acontecimentos que se constrói que se aprende que se realiza que se conquista que enfrenta desafios e se supera conflitos. Na história da formação dos professores, esses saberes têm sido trabalhados como blocos distintos e desarticulados. É durante este tempo/ momentos que se busca o esperado e até mesmo o que não se espera, assim percebe-se que a proposição que o professor atualmente continua ligado com o modelo da educação tradicional que, continua se organizando com base no modelo médico-pedagógico, que acaba se confundindo com o conhecimento da educação especial. Estudos mostram que a grande dificuldade do professor é aceitar a crítica a esse modelo, que está vinculado ao pensamento dominante, não somente na educação especial, mas na educação de modo geral, causando por muitas vezes ao resultado do fracasso escolar.

Ainda segundo a autora, na atualidade, a proposta dos professores, têm como