MEDIAÇÃO EM CONFLITOS: INSTRUMENTO PARA A BOA CONVIVÊNCIA

ARIVANILDA BRITO DOS SANTOS

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo principal trazer à luz a discussão sobre o universo escolar, seu clima organizacional, competência e responsabilidade de todos que compõem a comunidade em pauta, na criação de uma cultura onde os conflitos surgidos na convivência das diversidades ali instaladas sejam mediados e possam ser solucionados, na medida em que todos os envolvidos se disponham a rever seus conceitos e preconceitos n sociedade que integram no âmbito da escola. Pela pesquisa, embasada em autores que se dispuseram a estudar sobre o tema, e pelas políticas implementadas pelos órgãos de mediação e restauração dos processos de paz, achou-se por bem abordá-lo de forma democrática e clara para que sirva de incentivo na implementação dos processos restaurativos atuais que têm como base o diálogo coletivo e constante entre os envolvidos nas situações conflituosas e aqueles, que preparados para tanto, sirvam como mediadores da questão estabelecida entre eles. Sabe-se que os conflitos, por serem inerentes ao convívio social, dado a diversidade de culturas nele estabelecida não podem ser ignorados como coisa natural, mas creditados como questão importante na transformação da sociedade em local de convivência saudável e sem a necessidade de recorrer às formas de violência para solução de problemas na maioria das vezes de conotação fútil e irrelevante, que poderia ser solucionado em uma conversa pacífica, onde todos são ouvidos e têm a oportunidade de expor suas opiniões. Para tanto se explicitam as mais atuais e variadas formas de mediação de conflitos, no intuito de auxiliar na criação de uma sociedade democrática e transformadora da realidade dentro e fora do ambiente escolar.

Palavras-chave: Escola. Clima organizacional escolar. Cultura escolar. Conflitos. Mediação.

INTRODUÇÃO

O tema escolhido para este trabalho foi se delineando no decorrer da pesquisa para realizá-lo. A princípio a visão que se queria imprimida era outra, mas ao ler os diversos autores que embasaram a pesquisa, a necessidade de ampliar o tema foi entendida. Não só o gestor escolar tem a função e responsabilidade de dirimir os diversos tipos de situações conflituosas que surgem neste universo chamado escola. A responsabilidade, como se constatou é de todos aqueles que direta ou indiretamente fazem parte da comunidade escolar. Por isso, a necessidade de um olhar mais amplo e democrático.

A escolha, então, partiu da pergunta que se faz quando se convive com os diferentes setores da escola, não sendo formulada de um dia para o outro, mas na vivência com os membros desta comunidade, que se apresentam com sua cultura, história, diversidade e é claro, que, se participam de uma sociedade, a escola, e trazem sua construção de vida para este espaço, os conflitos, conduta inerente ao ser humano, serão parte dela.

Portanto, a pergunta que levou à construção dessa abordagem foi: “quais as alternativas que podem ser utilizadas pela comunidade diante dos conflitos surgidos no ambiente escolar, responsabilizando, assim, a função social, o papel da escola e de seus membros: família, comunidade, professores, coordenadores e gestores, para que o clima organizacional seja saudável para a convivência de todos, em especial para as crianças e os adolescentes?”

Para tanto, embasado nos diversos autores pesquisados, houve a oportunidade de se refletir e conhecer as interações entre os diversos sujeitos participantes do ambiente escolar, conhecer os conflitos que daí surgem, para buscar alternativas eficazes para a solução e/ou amenização destes, proporcionando um clima organizacional saudável para todos que convivem ali.

A apresentação do estudo justifica-se pela importância do tema para professores, educadores, gestores, alunos, funcionários e familiares da comunidade escolar. Antes de

tudo, o tema interessa a toda a sociedade. Ele perpassa por todo tipo de convivência, mas é na escola que as alternativas devem ser mais bem apresentadas e mais implementadas, pois é nela o espaço de formação e transformação do sujeito histórico, cidadão crítico e comprometido com a sociedade onde atua. Se as alternativas aqui explicitadas forem, realmente, colocadas em prática, torna-se mais favorável a construção de um clima organizacional onde todos são ouvidos e suas necessidades se não dirimidas, pelo menos amenizadas pelo apoio dos outros sujeitos escolares. E, portanto, as chances de diminuição dos conflitos e, até mesmo, a possibilidade de solucioná-los, aumentam.

E, em destaque, os objetivos e as formas de mediações, sejam elas: a justiça restaurativa, que tem como função restaurar o lugar da Escola na sociedade, dando a ela o poder de tratar dos conflitos que nela surgem; o círculo restaurativo, que é o momento oportunizador de todos os protagonistas direta ou indiretamente envolvidos na situação conflituosa, de falar e se fazer ouvir, relatando o seu lado da história, seus sentimentos e suas propostas de solução do problema; círculos de paz e escuta ativa, que proporcionam uma aprendizagem de construção de um ambiente de paz e respeito ao outro. Para que tudo se concretize, a criação democrática e participativa de um plano de convivência pode auxiliar no clima organizacional saudável e nas relações interpessoais respeitosas com um objetivo pacífico e pacificador.

As fontes de pesquisa utilizadas para a construção do presente trabalho foram, principalmente, bibliográficas, servindo-se da metodologia qualitativa para reflexões sobre as interações pessoais, conhecimentos dos diferentes tipos de conflitos que surgem no âmbito escolar, e, por fim, a explanação de algumas formas de processos de mediação que podem ser implantados na escola para o desenvolvimento das boas relações no espaço escolar.

Com base teórica foram utilizados na pesquisa diversos autores que se debruçaram no estudo do tema com olhar de apresentar uma visão real da escola como palco de diversidade, de apresentar os tipos de conflitos que ali se instalam e de propor soluções para dirimir ou, pelo menos, diminuir os problemas de relações interpessoais. São eles: Lück (2009, 2013), Chrispino (2004, 2007), Gadotti (1994), entre outros.

Por tudo isso, escolheu-se o tema, pois a escola como espaço de transformação social e promotora da formação da cidadania crítica e comprometida não pode ficar à margem da história e deve evoluir para um lugar de convivência onde os conflitos existem, mas não se perpetuam, onde os que ali convivem aprendam a ver e ouvir o outro, em um clima de respeito e comprometido na construção da paz.

MEDIAÇÃO EM CONFLITOS

Segundo Elias et al.,

Cada vez mais a Gestão de Conflitos ganha destaque dentro das organizações modernas, tendo em vista a difícil tarefa de identificar e administrar os conflitos buscando sempre os melhores resultados para a organização e a satisfação das partes envolvidas. A Gestão de Conflito, de acordo com Schiefer, Teixeira e Monteiro (2006, p. 233) "[...] consiste na tentativa de conciliar grupos com interesses, valores, recursos e intenções eventualmente contraditórios ou antagônicos".

Já se tem consciência que educar é ato de construção contínua do ser humano, todos os dias ao longo de toda a vida se aprende e se ensina algo novo. Para se formar o homem integral é preciso que ele seja capaz de tomar as rédeas de sua vida, sabendo tomar decisões intelectuais, profissionais e, principalmente, emocionais no decorrer de sua existência. Educar é preparar o indivíduo para estas situações.

Uma comissão criada pela UNESCO, denominada Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, ficou responsável por produzir um relatório (Relatório Delours) com recomendações e sugestões para auxiliar na escola do novo milênio, tal documento é usado como base para as políticas educacionais de todo o mundo.

Segundo a cartilha elaborada pelo Conselho Nacional do Ministério Público intitulada

Diálogos e mediação de conflitos nas escolas-Guia Prático para Educadores, no ano de 2014,

O Relatório defende a organização da educação com base em quatro princípios (os pilares do conhecimento), os quais interagem e são interdependentes, focados num conceito amplo de educação, contemplando o ser humano em sua totalidade e em suas relações sociais. Os quatro pilares foram caracterizados da seguinte forma: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a conviver. A educação é concebida numa visão integral, que vai além dos limites da sala de aula e extrapola o processo permanente de enriquecimento dos conhecimentos, numa via privilegiada de construção da própria pessoa, das relações entre indivíduos, grupos e nações. (p. 13)

Desses quatro pilares, base da educação mundial, toma-se como destaque o de número quatro, que mais se encaixa neste trabalho: o "aprender a conviver", é ele que, segundo a citada cartilha, liga-se às competências relacionais, ao aprender a viver com os outros. A escola deve ensinar o aluno a se relacionar melhor em seu meio, de forma participativa, solidária e cooperativa (p. 11).

Ainda segundo a cartilha,

Essa perspectiva transdisciplinar é um novo desafio para a escola do século XXI, pois o aprender a conviver significa habilitar-se para o respeito nas relações humanas, para a cooperação, para o exercício de uma boa comunicação e para o gerenciamento positivo dos conflitos. Aprender a conviver significa também aprender a ter uma maior consciência e responsabilidade social, desenvolvendo empatia, apreciação pela diversidade, respeito pelos outros e espírito de solidariedade. Com base nesses pilares, a escola precisa ensinar a importância do diálogo e da paz, o que pressupõe preparar as crianças e os jovens para um conjunto de habilidades sociais necessárias ao desenvolvimento de uma personalidade equilibrada; ao aprendizado de boas relações sociais e dos valores sócio morais; ao aprimoramento das relações interpessoais, sobretudo através de comunicação eficiente; à compreensão das diferenças interculturais e à cultura da não violência. (p. 12)

Depreende-se daí a importância da criação e manutenção do clima organizacional favorável à discussão e à participação de todos nas decisões escolares. É na convivência, nas relações interpessoais sadias que se encontra o solo fértil para o bom resultado das mediações dos conflitos que porventura surjam. Uma sociedade sadia não é aquela que não possui conflitos, pois a diversidade de opiniões é inerente ao ser humano, mas, sim aquela que é capaz de dirimir seus conflitos utilizando o diálogo, a argumentação pacífica, onde todos têm direito à palavra e são ouvidos pelos demais.

Da mesma cartilha,

Quando falamos em cultura da não violência logo pensamos em respeito à vida, no fim de qualquer modalidade de violência, na cultura do diálogo e da solução pacífica dos conflitos, do respeito à dignidade da pessoa humana e no compromisso com os direitos humanos. Para tanto, as práticas restaurativas são extremamente vantajosas, pois possibilitam mudanças diretas no campo das inter-relações. Elas levam aos envolvidos uma abordagem inclusiva e colaborativa, que resgata o diálogo, a conexão com o próximo e a comunicação entre os atores escolares, familiares, comunidades e redes de apoio. As práticas restaurativas nos levam a lidar com os conflitos de forma diferenciada: desafiando os tradicionais padrões punitivos. Passamos a encarar os conflitos como oportunidades de mudança e de aprendizagem, ressaltando os valores da inclusão, do pertencimento, da escuta ativa e da solidariedade. São mudanças de modelos de cultura, de paradigmas e de práticas que permitem uma melhoria nos relacionamentos, contribuindo para a construção de cultura de paz nas escolas. (p. 14)

Quando o conflito é percebido pelos membros da organização que é a escola, a providência primeira para conter os ânimos alterados deve ser a mediação. Quanto mais imediata for a intervenção, maior será a

garantia de se encontrar a solução para o problema. A prevenção seria então o melhor meio de se evitar que o conflito, por vezes surgido em situações fúteis chegue a um patamar de violência destrutiva. Deve-se levar em conta que o conflito é elemento natural da convivência humana, mas as suas consequências mais violentas podem ser evitadas, se um sujeito que tenha conhecimento do conflito sirva como mediador do diálogo, na procura de restaurar as relações, de reparar os danos da vítima, se houver; na responsabilização do causador de um ato danoso àquela comunidade. Este sujeito pode ser o gestor, o coordenador escolar ou mesmo o professor, aquele que conhece o ambiente escolar, sabe das histórias dos envolvidos, conhece as ferramentas que vão fazer com que os conflitantes reflitam sobre a relação desarmônica e juntos encontrem a solução para uma convivência civilizada. Para tanto, é necessário que o(s) membro(s) da comunidade tenha(m) aptidão, capacidade e formação para facilitar, de maneira competente, a intermediação entre os indivíduos envolvidos nos conflitos que surjam.

PROCESSO RESTAURATIVO

A escola diante de um conflito pode recorrer a dois caminhos para sua solução: o primeiro é formado de artifícios que tentam desarticular o poder do aluno, criando situações vexatórias expondo a situação em público, impondo-lhe punições como a suspensão do direito de frequentar o ambiente escolar por um determinado período, rótulos e até mesmo a reprovação. Quando faz uso deste discurso moralista e falso, pois a humilhação e a retirada do indivíduo do convívio escolar não são medidas, como se comprova na prática, que solucionem a questão, causando na maioria das vezes um exacerbamento das condições de conflitos, pela revolta pela punição que ele considera exagerada e injusta, ocorre um caso de discriminação, criando um ambiente de exclusão para o aluno que não cumpriu as regras institucionais.

Somente haverá inclusão se a escola souber usar a situação de conflito como oportunidade de reforçar que a disciplina, como ponto positivo da boa convivência, tem princípio educativo e como tal, é um processo eficaz de aprendizagem, sem que seja preciso recorrer à violência, à opressão ou a o medo.

Esta é a oportunidade de lançar mão de um diálogo consensual e não autoritário, em que se conciliam os objetivos de todos os envolvidos, sem dominação ou autoritarismo.

Mullet e Amstutz (2012) sugerem utilizar a abordagem restaurativa, onde "há o reconhecimento das necessidades e propósitos presentes na raiz do mal do comportamento e, também das necessidades dos que foram prejudicados por ele".

Se há o entendimento do conflito como um processo educativo, a restauração da convivência pacífica, resultado do diálogo conciliatório e democrático, vai atuar não só como solução do conflito imediato, mas se tornar um elemento de prevenção de situações conflituosas. No diálogo, na mediação bem conduzida, todos aprendem que existem meios pacíficos de solucionar conflitos que não passam pela via da violência. Neste caso, ganha a escola que restabelece um clima organizacional de boa convivência e ganham os envolvidos no conflito, que passam a conhecer novas formas de resolução de suas diferenças, percebendo que a violência não precisa ser uma delas.

O PAPEL DO MEDIADOR

Utilizando a cartilha Justiça Restaurativa na Escola, elaborada pela Comissão de Justiça e Práticas Restaurativas do Fórum Permanente do Sistema de Atendimento Socioeducativo de Belo Horizonte, elucida-se que,

É recomendável que o procedimento restaurativo seja conduzido por dois facilitadores, que dele também participam ativamente. Sua responsabilidade é assegurar um espaço de diálogo horizontal, para que os participantes possam sentir seguros e conectados. Nesse ambiente é possível que, ao se sentirem confortáveis, as pessoas expressem seus sentimentos com profundidade e se comprometam com a transformação da relação conflituosa. Os facilitadores, que devem procurar atuar sempre em dupla, têm a função de apoiar e ser referência para os envolvidos. Para manter a conexão, a confiabilidade e a segurança do espaço de diálogo, conduzirão o caso por todo o percurso, do

início ao fim do procedimento. (p. 12)

Destacando os excertos acima citados, nota-se a importância de a dupla de mediadores serem participantes do meio em que ocorre o conflito, para que possam oferecer o suporte necessário à situação, sabendo conduzir o processo e fazendo as perguntas que vão proporcionar aos demais a conexão entre o diálogo e a solução da situação. Não há, como a própria cartilha propõe, uma solução autoritária vinda dos mediadores, o papel que eles desempenham é a dinâmica de através de perguntas elaboradas adequadas à situação, os participantes possam expressar de maneira livre e sem julgamentos os seus sentimentos e necessidades, sem falar sobre o outro, escutando e sendo escutado ativamente.
Segundo Gouvêa Neto,

A mediação pode ser conceituada como um método de resolução de conflitos no qual um mediador imparcial e neutro facilita a comunicação entre as pessoas em busca de uma solução para o problema. Ela pode ser usada em muitos âmbitos e o escolar é um deles. É um processo flexível e pode ser adaptado às necessidades específicas de um centro escolar, levando em conta a natureza dos conflitos e o objetivo do programa. É uma ótima ferramenta para melhorar a convivência no ambiente e na comunidade escolar e deve ser adotada por todas as instituições de ensino. (p. 1)

A mediação, então, deve ser feita por alguém que seja imparcial, mas que tenha conhecimento das necessidades do ambiente escolar, pois o processo deve ser adequado às especificidades daquela comunidade onde o conflito se instalou. Portanto, o gestor, o professor, o coordenador devem ser os sujeitos do processo de mediação, sem julgamentos ou condenações, mas com formação embasada na construção do clima de boa convivência da escola onde atua e da qual conhece as dificuldades.
E o autor prossegue,

Muitos dos programas desenvolvidos em escolas concluíram que a mediação é uma ótima ferramenta para ajudar na pacificação e democratização da escola, assim como oferecer uma educação integral que aporte ferramentas para o aluno desenvolver competências emocionais, sociais e de comunicação.

Os programas de mediação escolar permitem formar os membros da comunidade educativa como mediadores, difundir a cultura de paz e a mediação como forma de resolução pacífica de conflitos e também ensinar as pessoas as vantagens e benefícios de usar os processos autocompositivos e suas técnicas no seu dia a dia.

Os alunos que participam da mediação escolar apresentam uma melhora na sua consciência individual e social, desenvolvem a comunicação, a escuta e a empatia, importantes habilidades humanas. Além disso, a mediação pode melhorar a capacidade de analisar e resolver os conflitos e compreender melhor as adversidades e desafios da vida. Os professores por sua vez melhoram a sua capacidade de compreender os conflitos, de comunicação e de resolver os problemas relacionados com o trabalho no ambiente escolar. Os pais também têm um papel importante e podem participar mais ativamente das questões relacionadas com os seus filhos, em especial nas situações de conflitos. O centro escolar também pode ser beneficiado com a melhora no ambiente, pois a comunidade educativa pode aprender a gerir os conflitos de uma forma mais eficiente. (p. 1-3)

Daí conclui-se que, a comunidade escolar pode e deve estar envolvida nas soluções de seus problemas, pois é ela que conhece os indivíduos que nela atuam, suas histórias de vida, suas dificuldades sociais, econômicas e familiares, suas fragilidades e as situações que podem levá-los a exaltação emocional, tornando-se suscetíveis a resolver suas questões de forma violenta. Não se deve esquecer que aquele que for servir como intermediário do diálogo e da proposta de uma reparação dos danos, se houver, deve ser alguém preparado para o não julgamento, dando ao conflito a dimensão verdadeira.

O mesmo autor completa: "A mediação também tem um caráter pedagógico e contribui com a difusão da cultura de paz, da não-violência e da resolução pacífica dos conflitos."

PLANO DE CONVIVÊNCIA

Por fim, outra forma de processo restaurativo do clima organizacional escolar é a elaboração de um plano de convivência que estabelece um consenso entre os vários setores da comunidade escolar.

Para uma melhor explicação, lançamos mão do Plano de Segurança Escolar da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte (2014) que esclarece,

... a convivência escolar precisa ser dialogada e pautada no currículo escolar e em momentos coletivos, possibilitando que os sujeitos participem das construções de regras, diretrizes e estratégias preventivas e/ou reativas frente aos eventos que possam ocorrer no ambiente escolar. É importante que cada sujeito se reconheça nas ações de melhoria do clima escolar, atuando dentro de seu segmento e função, visando à construção de um ambiente propício à aprendizagem dos estudantes e à boa convivência entre os sujeitos da comunidade escolar. Neste plano de convivência será apresentado o projeto interdisciplinar de educação dos Direitos Humanos da Escola, com ênfase no desenvolvimento da cultura de paz, de combate ao racismo e outras discriminações, bem como a construção coletiva de práticas pedagógicas para o desenvolvimento das competências socioemocionais do saber ser e saber conviver. (p. 46)

A escola é um universo em si mesmo, e como tal nela habitam a universalidade. É nela que se conhece o diferente, que se entende que o mundo é maior que o quintal de casa, ali se encontram os que pensam diferente, vivem diferente, agem diferente. É nela, também que se aprende que ser diferente é que faz crescer, conviver com a diversidade amplia a visão de mundo, ensina a deixar de lado os pré-conceitos e formar e transformar os conceitos. É também, o lugar onde os incômodos pessoais se exacerbam e a personalidade aflora no seu pleno domínio. Existe o diferente, existe a contradição, cria-se o conflito. Tudo acontece na escola.

Mas acontece, além de tudo, a oportunidade do conhecimento do outro, da criação de amizades e, principalmente, da aprendizagem.

Portanto, a escola deve ser constantemente construída, tendo como mão de obra, a mente, a história, a cultura de cada um que ali vive e convive. Para tanto é preciso que toda e qualquer tentativa de conciliação seja prioridade. Construir um plano de convivência com a participação de todos parece ser um caminho próspero para o sucesso da criação de um clima organizacional que vise à formação da cidadania crítica e democrática daquele que é sujeito e objeto primeiro da atividade escolar: o aluno.

Quando se participa de um projeto coletivo se sente pertencente à construção e este sentimento de pertencimento cria uma conexão entre cada indivíduo participante. Como elos de uma corrente, cada um vai fortalecendo sua autoestima e oportunizando uma transformação cidadã coletiva, sem perder a individualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando o processo de elaboração do tema da presente pesquisa foi iniciado, tornou-se claro que para falar sobre a escola e seus conflitos, se fazia primordial diagnosticar a ocorrência de violência dentro do ambiente escolar, mas não de forma específica, na escola A ou B, mas nas instituições que se dedicam à educação, pois tais ocorrências são globais e limitar um espaço poderia também, dar a ilusão de que este tipo de circunstância violenta é pontual. Foi preciso, então, verificar as possíveis questões de conflitos que surgem no âmbito escolar e a pesquisa nos levou a perceber que elas são diversas e por vezes, sutis, com prejuízos para todos os envolvidos e mesmo para aqueles que só indiretamente dela participam.

Quanto à pergunta que delimitou a pesquisa, chegou-se à conclusão que primeiro, a gestão escolar não pode ser apenas a pessoa do diretor ou o coordenador pedagógico, mas ela deve se estender a toda a comunidade que participa da instituição escola, e que a aprendizagem é construção diária,

apesar dos conflitos, desde que eles sejam encarados na sua real medida e não ignorados como uma naturalidade "artificial". O melhor meio de garantir um bom clima organizacional e a manutenção da cultura criada naquele ambiente é a cooperação de todos para que os conflitos surgidos, e isto é ponto pacífico, sejam mediados e remediados no próprio espaço onde foi gerado e com a participação daqueles que conhecem a realidade da sociedade que nele convive.

O objetivo deste trabalho foi trazer à luz a questão do convívio entre os indivíduos que fazem parte da comunidade escolar, destacando o clima organizacional que se constrói no ambiente institucional e que vê crescer as questões de conflito no seu cotidiano. Se a escola é território de diversidade, está sujeita às diferentes histórias, às múltiplas visões de mundo, às crenças mais variadas, aos costumes mais controversos, tudo isso somado ao ambiente transformador pode e leva às situações conflituosas. Se ali elas surgem, ali devem ser solucionadas ou, pelo menos, minimizadas. Para tal reflexão foi necessário analisar o pensamento e as propostas dos diversos autores que se dedicaram ao estudo do assunto em pauta. Foi preciso caminhar entre discussões sobre a gestão escolar, sobre o papel e responsabilidade de cada elemento constituinte dessa comunidade desde o gestor, passando pelo coordenador pedagógico, sem esquecer-se do professor e chegando à família, tendo como sujeito e objeto primeiro deste processo, o aluno, indivíduo, que em contínua formação, como todos nós, está sendo transformado pelo ambiente que encontra na escola.

Passamos, então, a analisar os diferentes conflitos que podem surgir em um ambiente, como a escola, palco de diversidades. Os vários conceitos do termo "conflito" foram lembrados, fundamentados nos excertos dos autores pesquisados. Percebemos que as situações conflituosas não surgem inopinadamente, mas cresce no cotidiano, quando as opiniões de um divergem das do outro, quando o outro não se assemelha a você, ou à sua história, ou crença, ou raça. O conflito se instala aos poucos, sutilmente, e se não percebido e mediado, fermenta-se e culmina em violência. A escola é, portanto, um local propício para a eclosão de conflitos, em todos os níveis hierárquicos da sociedade que a compõe, em todos os assuntos, em todos os momentos onde a opinião própria esbarra na opinião oposta, em todas as ações e, principalmente em todas as reações que delas derivam. Destacamos todos os tipos e níveis de conflito que surgem no ambiente escolar, categorizando-as para melhor compreensão de suas consequências nesta sociedade.

A escola é o local onde surgem tais conflitos e é também o espaço onde estes mesmos conflitos podem ser, se não resolvidos, pelo menos detectados, discutidos e explicitados, pois é nesse momento que os envolvidos nos mesmos podem conhecer o caminho do meio, entendendo que o diferente também faz parte de si. Para tanto a mediação desses conflitos internos e externos à vida escolar se torna o instrumento ideal, capaz de minimizar as situações dificultosas e trazer para o indivíduo e a sociedade o ensinamento de que a solução extrema nunca deve ser a meta, mas o entendimento da história do outro, a aceitação das diferenças, o diálogo são o melhor meio para se criar uma convivência pacífica e manter uma sociedade civilizada.

Por isso, trouxemos a mediação como elemento essencial para a solução dos conflitos surgidos no ambiente escolar. E eles são muitos, todos planejados para auxiliar na criação e manutenção de um clima organizacional saudável no ambiente escolar.

Trouxemos em destaque, alguns processos restaurativos, meios, que podem ser aplicados nas diferentes situações, desde que os participantes estejam preparados e dispostos à conciliação. São eles: a Justiça Restaurativa, que "visa à aplicação da Justiça Restaurativa nas escolas públicas municipais e escolas públicas estaduais com base territorial neste município", segundo cartilha consultada; o círculo restaurativo, que dá a oportunidade de falar e ser ouvido, como também de se ouvir todos os lados envolvidos na questão conflituosa; ainda, os círculos de paz e a escuta ativa, que ensinam o respeito pela vivência do outro, sem julgamentos, quando suas histórias são relatadas ao grupo de convivência, confiantes na

aceitação de sua individualidade, não significando a ausência de conflitos, mas a oportunidade de expor suas dificuldades sabendo que as pessoas ali reunidas, ouvem e estão prontas para, se necessário intermediar e porque não dizer, auxiliar nas necessidades apresentadas. Combinado ao círculo de paz, tem-se a escuta ativa que consiste em saber ouvir, praticar a escuta ativa, tendo consciência de que o outro tem o mesmo direito de falar e ser ouvido verdadeiramente, com toda a atenção voltada para suas palavras, seus sentimentos e suas necessidades. E para completar o ciclo de modelos de mediação e solução de conflitos, o plano de convivência estabelece um consenso entre os vários setores da comunidade escolar.

São formas de conciliar a convivência dos diferentes dentro do ambiente escolar e que podem garantir um clima organizacional saudável e uma cultura que destaque aquela instituição como local de efetiva transformação social. Necessário, portanto, que a comunidade escolar estabeleça vínculos de confiança e cooperação para que os modelos estudados sejam parte do cotidiano escolar.

Trazer à tona tal discussão pode auxiliar na mobilização dos participantes da comunidade da escola, na perspectiva de melhorar o ambiente de convivência. Porém, preciso é querer fazer a diferença, se comprometer com a transformação proposta e aproveitar os modelos conciliatórios e restaurativos do bom clima escolar para se tirar o tema da teoria e torná-lo prática efetiva e eficaz.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, M. e RUA, M. G. Violência nas escolas. Brasília: UNESCO, 2002.

ABRAMOVAY, Mirian et al. Escola e violência. Brasília: UNESCO, 2002. BAVARESCO, Inês & ROQUE, Juli Ani. Gestão democrática e participação dos docentes. Unoesc & Ciência – ACHS, Joaçaba, v. 3, n. 2, p. 141-152, jul./dez. 2012. Disponível em: https://editora.unoesc.edu.br/index.php/achs/article/download/2041/pdf. Acesso em: 18 maio 2024.

BELO HORIZONTE. Secretaria Municipal de Educação. Plano de Segurança Escolar da Rede Municipal de Educação de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2014.

BRASIL. Diálogos e mediação de conflitos nas escolas. Guia Prático para Educadores. Conselho Nacional do Ministério Público, 2014.

CAMPOS, Carmen Regina de & GODOY, Miriam Adalgisa Bedim. Relações interpessoais: um desafio para o gestor escolar. In: Grupo de Trabalho - Políticas Públicas, Avaliação e Gestão da Educação. XI CONGRESSO DE EDUCAÇÃO NACIONAL- EDUCERE, UNICENTRO/PR., 2013.

CHRISPINO, A. Mediação de conflitos: cabe à escola tornar-se competente para promover transformações. Revista do Professor, Porto Alegre, ano 20, n. 79, p. 45-48, jul./set. 2004.

CHRISPINO, A.; CHRISPINO, R. S. P. Políticas educacionais de redução da violência: mediação do conflito escolar. São Paulo: Editora Biruta, 2002. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.15, n. 54, p. 11-28, jan./mar. 2007

COMISSÃO DE JUSTIÇA E PRÁTICAS RESTAURATIVAS DO FÓRUM PERMANENTE DO SISTEMA DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO DE BELO HORIZONTE. Justiça Restaurativa na Escola: formando cidadãos por meio do diálogo e da convivência participativa. 2014. Cortez, 2007.

ELIAS, Lidiane; DALMAU, Marcos Baptista Lopez; BERNARDINI, Isadora de Souza. A Importância da Gestão de Conflitos nas Relações de Trabalho: um estudo de caso na Secretaria de Saúde de Biguaçu/SC. In: Coleção Gestão da Saúde Pública – Volume 8. Disponível em: http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Artigo_07.pdf. Acesso em: 18 maio 2024.

FONSECA, J. P. Projeto pedagógico: processo e produto na construção coletiva do sucesso escolar. São Paulo- SP: Jornal da APASE. Secretaria de Educação. São Paulo. SP. Ano II, n. 03, 2001. In: LIMA< Paulo Gomes; SANTOS, Sandra Mendes. O coordenador pedagógico

na educação básica: desafios e perspectivas. Revista de Educação, v. 2, n. 4, jul./dez. 2007.

FREIRE, Paulo. Professora sim, tia não. Cartas a quem ousa ensinar. São Paulo: Olho D'Água, 1997.

GADOTTI, Moacir. Organização do trabalho na escola: alguns pressupostos. 2ª ed. São Paulo: Ática, 1994.

GOUVEA NETO, Flávio de Freitas. A mediação de conflitos nas escolas: uma ferramenta para tratar os casos de violência e atos infracionais e de menor gravidade. Disponível em: https://freitasgouvea.jusbrasil.com.br/artigos/469668509/a-mediacao-de-conflitos--nas-escolas. Acesso em: 28 abr. 2018.

LIBÂNEO, José Carlos et al. Educação escolar: políticas, estrutura e organização. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2007. Lógica que permeia a elaboração de uma pesquisa. Direção: RAPOSO, Denise. YouTube, 2012. Disponível em: . Acesso em: 18 maio 2024.

LÜCK, Heloísa et al. Introdução. In: LÜCK, Heloísa. A gestão participativa na escola. 11ª edição, p. 22, v. III (Série Cadernos de Gestão.). Editora Vozes, 2013.

LÜCK, Heloísa. As Dimensões da Gestão Escolar e suas competências. Editora Positivo. Curitiba, p. 19, 2009. LUCK, Heloísa. Concepções e processos democráticos de gestão educacional. 8ª ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

MULLET, J. H.; AMSMUTZ, L. S. Disciplina restaurativa para escolas: responsabilidade e ambientes de cuidado mútuo. São Paulo: Palas Athena, 2012.

MUSZKAT, Malvina Ester. Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência. 2003. Disponível em: . Acesso em: 19 nov. 2017.

ORTEGA, Rosario & REY, Rosario del. Estratégias Educativas para a Prevenção da Violência. Brasília, novembro de 2002.

PRANIS, K. Processos Circulares. São Paulo: Palas Athena, 2010. In: MELLA, Lisiane Ligia; LIMBERGER, Jéssica; DUARTE, Talzamara de Oliveira. Justiça Restaurativa e círculos de 50 paz: desenvolvendo ações em prol de uma educação para a paz. Anais... Seminário Internacional de mediação de conflitos e Justiça Restaurativa. UNISC.

VASCONCELOS, Celso dos Santos. Coordenação do trabalho pedagógico: do projeto político pedagógico ao cotidiano da sala de aula. São Paulo: Libertad, 2006. WEISS, Donald. Como resolver (ou evitar) conflitos no trabalho. São Paulo: Nobel, 1994.