RELAÇÕES INTERPESSOAIS E A CONVIVÊNCIA ÉTICA NAS ESCOLAS

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS CENTROS DE EDUCAÇÃO INFANTIL: A IMPORTANCIA DE APERFEIÇOAR A COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE E AS CAUSAS RECORRENTES DESSE EMBATE NESSE CONTEXTO

LARISSA PITANGA COSTA

INTRODUÇÃO

O tema que será apresentado nesse trabalho é a mediação de conflitos nos centros de educação infantil: a importância de aperfeiçoar a comunicação com a comunidade.

Em todas as relações interpessoais existem a possibilidade de haver conflitos, seja por opiniões divergentes, equívocos gerados pela falha na comunicação, entre tantos outros aspectos que surgem com a convivência humana. Nos centros de educação Infantil, que é a nossa referência principal para estabelecer essa discussão, não é diferente. Os CEIs da prefeitura de São Paulo, tanto da rede direta como da rede parceira, tem públicos de variadas características, porém as unidades apresentam uma fala comum: a relevância de estabelecer um vínculo saudável com a comunidade, e para alcançar esse objetivo existe a necessidade de aperfeiçoar o diálogo com as família, tendo o trabalho da mediação e gestão de conflitos um papel fundamental de prevenção, resolução de desentendimentos, principalmente no que se refere a função do CEI, e o trabalho pedagógico por trás da visão assistencialista que muitas famílias ainda carregam consigo.

Dito isto, o nosso objetivo é evidenciar o trabalho da mediação de conflitos nos centros de educação Infantil, direcionado a relação com as famílias, enfatizando algumas causas recorrentes, promovedoras e geradoras desse embate. Uma abordagem importante para a compreensão do tema em pauta. Aspectos como intervenção, diálogo, orientação informativa, e principalmente, escuta atenta às famílias, serão pontuados.

Estabelecemos as seguintes etapas de pesquisa: levantamentos bibliográficos, com base nas seguintes considerações teóricas: Brasil (2015); Chrispino (2004); Chrispino (2002); Houaiss (2011); Moore (1998); e Silva (2004).

Nesse sentido, iremos discutir todas as questões apresentadas até o momento, fundamentadas nos autores citados acima.

1. A mediação de conflitos nos centros de educação infantil

Para iniciarmos nossa discussão explicaremos sucintamente o que é a mediação de conflitos. O dicionário descreve o termo mediação como “ato de servir de intermediário entre pessoas ou grupo” (Houaiss 2011). Tem como objetivo gerir a qualidade da comunicação, promover o diálogo e a resolução de desentendimentos.

Esse trabalho é importante para uma convivência tranquila no ambiente do CEI, e na relação estabelecida com a comunidade, isto é, uma ferramenta de intervenção fundamental.

A seriedade desse assunto requer um planejamento e um monitoramento de resultados como base da composição de estratégias de acordo com cada situação levantada. Além da formação de um comitê de mediação de conflitos, o mapeamento e o levantamento das principais causas geradoras desse embate é fundamental para realização de um trabalho de prevenção, que precede a necessidade de haver a realização de uma reunião da Comissão de Mediação de Conflito, objetivando gerir conflitos como, por exemplo, atos de intolerância e violência verbal, infelizmente comum quando as pessoas se deparam com opiniões divergentes.

A lei nº 16.134, de 12 de março de 2015, determina no artigo primeiro que:

“Fica criado em todas as Escolas Municipais e Centros de Educação Infantil uma Comissão de Mediação de Conflitos – CMC, com o objetivo de atuar na prevenção e resolução de conflitos que envolvam alunos, professores e servidores da comunidade escolar” (BRASIL, 2015).

O Decreto Nº 56.560, de 28 de outubro de 2015, ressalta no Art. 5º as seguintes atribuições para a Comissão de Mediação de Conflitos- CMC:

“I - Mediar conflitos ocorridos no interior da unidade educacional que envolvam educandos e profissionais da educação;

II - Orientar a comunidade escolar por meio da mediação independente e imparcial, sugerindo medidas para a resolução dos conflitos;

III - identificar as causas das diferentes formas de violência no âmbito escolar;

IV - Identificar as áreas que apresentem risco de violência nas unidades educacionais;

V - Apresentar soluções e enca-

minhamentos à equipe gestora da unidade educacional para equacionamento dos problemas enfrentados" (BRASIL, 2015).

Quando a lei nº 16.134, de 12 de março de 2015 cita "alunos, professores e servidores da comunidade escolar", nos pode remeter a um entendimento de que as famílias, responsáveis e aqueles que fazem parte da comunidade do entorno da unidade de ensino está a parte desse público. Então, para esclarecer nosso entendimento e evitar possíveis interpretações equivocadas vamos nos atentar ao item II do Art. 5º, do Decreto Nº 56.560, de 28 de outubro de 2015, que enfatiza a orientação a "comunidade escolar", nos dando a entender que a mesma é um público contemplado na mediação de conflitos.

O Decreto Nº 56.560, de 28 de outubro de 2015, descreve no art. 6º a composição de representantes da comissão de mediação de conflitos na seguinte proporção para os CEIs, CEMEIs e EMEIs:

"a) equipe gestora: 1 (um);

b) professores efetivos: 2 (dois);

c) equipe de apoio: 1 (um);

d) responsáveis ou familiares dos educandos: 2 (dois)" (BRASIL, 2015).

Uma vez que já compreendemos um pouco mais sobre o que é a mediação de conflitos e os aspectos legais para sua implementação nos CEIs, como a composição, atribuições, e objetivo, vamos dirigir nossa atenção para a compreensão do trabalho de prevenção e intervenção.

1.2. Trabalho de prevenção e intervenção

É característica dos centros de educação infantil realizar um trabalho coletivo, de cooperação. Quando observamos a organização das salas por agrupamento, em algumas realidades, duas turmas em um ambiente integrado, vamos moldando esse entendimento. Os documentos para estudo que a prefeitura de São Paulo disponibiliza também nos diz sobre essa ideia de coletividade e cooperação. Em alguns trechos pontuam que todos somos educadores dentro dos CEIs. Seguindo esse conceito, com a comissão de mediação de conflitos não é diferente. Existem os membros que fazem parte do comitê, porém o apoio e a colaboração de todos é de extrema relevância. Para isso é necessário que todos os profissionais na unidade tenham entendimento do que é a mediação de conflitos. No art. 8º do Decreto Nº 56.560, de 28 de outubro de 2015, ressalta no inciso primeiro que uma das atribuições do coordenador da mediação de conflitos, representante da equipe gestora, é "promover, juntamente com os demais membros da CMC, amplo debate sobre a cultura da mediação de conflitos e as diferentes formas de violência no ambiente escolar".

Dessa forma, cabe aos membros da mediação de conflitos mobilizar dentro da unidade essa discussão referente ao conceito da mediação de conflito; qual a função e importância desse trabalho; apresentar os membros da comissão; discutir as formas de violência no ambiente escolar, pontuar as singularidades do nosso contexto dos centros de educação infantil, bem como o território que envolve a unidade. O trabalho de prevenção precede a intervenção. Para que o primeiro se efetive é necessário que haja uma escuta ativa voltada a comunidade. Fala-se muito de olhar observador e escuta sensível para com os bebês e crianças, e nesse contexto dos CEIs, esse mesmo olhar deve ser direcionado a família e comunidade.

1.2.1. Aperfeiçoando a comunicação com a comunidade

A escuta ativa mencionada no contexto acima significa manter um diálogo eficiente, onde o ouvinte é capaz de assimilar, interpretar, identificar e reconhecer as divergências recorrentes com potencial para futuros conflitos. Além disso, quando há uma comunicação eficaz, a chance de estabelecer uma relação de confiança entre as partes envolvidas é maior, e mostra que o ouvinte tem interesse em escutá-lo, que se preocupa com suas necessidades e sentimentos, isto é, ajuda a desenvolver a empatia: ser consultivo no diálogo; buscar informações durante a comunicação; ser imparcial, sem deixar que questões pessoais interfiram; trabalhar a habilidade de se colocar no lugar do outro. Dessa forma, quanto maior a atenção que você empenha ao discurso do outro, mais informação se absorve, gerando maior qualidade na comunicação.

Ao identificar as áreas com possibilidades para possíveis conflitos, é necessário refletir, analisar, e planejar estratégias para resolução, e por seguinte o monitoramento dos resultados pela comissão. Os registros desses dados poderão ser feitos pelos profissionais da unidade: a secretaria, equipe pedagógica, o apoio, funcionários que atendam diretamente as famílias, seja na identificação ou monitoramento, acompanhando o decurso. Caberá a cada unidade se organizar. Dessa forma, o trabalho de prevenção de conflitos poderá ser efetivado.

O dicionário Houaiss define intervenção como "ação ou fato de emitir opinião em um debate, uma discussão etc" (Houaiss 2011), isto é, quando o conflito já está instalado, identificando a causa e estabelecendo estratégias para resolução de forma dialógica e imparcial. Nesse sentido, quando pontuamos acima que o trabalho de prevenção precedia o trabalho de intervenção, foi na intenção de

esclarecer que quando há uma preparação antecipada de um conjunto de medidas que visa prevenir, identificar áreas que apresentem risco de violência nas unidades educacionais, minimizam as chances desses casos conflituosos ocorrerem.

Nas situações conflituosas já instaladas, é necessário que as partes concordem com a mediação, afinal é um processo dialógico e democrático, isto é, não deve ser imposto, mas proposto. Ouvir separadamente os lados, demarcar a situação problema, e somente depois convidar para a mediação.

Na mediação, o mediador recebe, no mesmo ambiente, as pessoas que fazem parte da situação conflituosa. Ele será um facilitador desse diálogo, e como interlocutor imparcial ajudará os lados a encontrarem uma solução para o problema. Nesse momento, mais uma vez é importante reafirmar que a escuta ativa se faz necessária. O interlocutor deve mostrar que está preocupado com a situação, e preparado para ouvi-las, afim de que as partes construam um acordo juntos.

1.3. Causas recorrentes promovedoras de conflito no CEI

Os centros de educação infantil vêm de um contexto histórico assistencialista, que ainda encontramos presente no conceito de pais e responsáveis. Porém, nesse percurso histórico houve conquistas também, dentre elas, o reconhecimento das "creches" como parte da educação. Dessa forma, fazendo a fusão do cuidar e educar como indissociáveis. Garantir a segurança e o bem estar dos bebês e crianças, como também educação, é um direito deles.

O entendimento equivocado quanto a função do Cei, pela comunidade, é um dos fatores que ainda geram recorrentes casos de conflitos. Quando a comunidade não tem ciência do trabalho pedagógico realizado nas unidades, abre-se, eventualmente, interpretações equivocadas quanto ao papel das mesmas.

Um exemplo simples de equívocos quanto à função do Cei é quando um pai ou responsável reclama de um professor de educação infantil, dizendo que seu filho foi com a roupa "suja" no sentido pejorativo da palavra, quando na verdade a roupa estava com vestígios de uma vivência com tinta, deixando claro o caráter assistencialista que está enraizado em seu entendimento do que é educação infantil.

É comum os responsáveis se dirigirem a secretaria para se queixar, muitas vezes por entendimento equivocado referente a função do educador, bem como interpretações errôneas no que diz respeito a questões de cuidados no atendimento ao bebê e crianças. Mais uma vez, fica nítido o conceito equivocado quanto a função do Cei e o caráter assistencialista que ainda está preso no entendimento de muitas famílias.

Nesse sentido, é importante que tanto os professores quanto a equipe pedagógica e gestão, enfatizem sempre a abertura ao diálogo. Sendo esse um trabalho contínuo, uma construção para estabelecer uma relação de confiança. Dessa forma, uma estratégia assertiva, no início do ano, já aproveitando a primeira reunião de pais e responsáveis, é quando os professores se disponibilizam a ouvi-los em caso de qualquer dúvida durante o decorrer do ano letivo. Essa postura de se manter aberto ao dialogo é um convite feito a família, de aproximação, estreitamento de laços e construção dessa relação, que durante o decorrer do ano deverá ser fortalecida e consolidada, com a manutenção do diálogo, e dessa postura acolhedora tanto dos professores como gestão.

Ademais, uma forma de aperfeiçoamento dessa comunicação com a comunidade é além do diálogo, dar visibilidade ao processo pedagógico. Aproveitar as oportunidades para reforçar o trabalho do Cei é necessário, por exemplo, reunião de pais, de conselhos, entre tantos outros momentos.

Vale ressaltar que, é comum alguns pais e responsáveis, em reuniões de pais, se surpreenderem com o percurso de desenvolvimento das crianças. Os professores já ouviram ao menos uma vez "Nossa, ele faz isso tudo aqui!". Os responsáveis relatam não saber que suas crianças pesquisavam, exploravam, vivenciavam tantas experiencias de forma lúdica. Ou seja, entendiam que eram apenas o cuidar.

Outro ponto importante para redução de conflitos recorrentes quanto a questão de mordidas, principalmente nos berçários, é também aperfeiçoar o diálogo com os responsáveis, buscando sempre meios de conscientizá-los. A realização de reuniões, não somente para relatar questões de higiene e cuidado, mas com um caráter formativo, é fundamental para que os mesmos compreendam a fase em que o bebê se encontra, com fundamentação teórica. Outra ferramenta importante é a agenda, onde por via da mesma os docentes tem a oportunidade de, além de relatar o bem estar das crianças, sua rotina e conquistas, exercer um trabalho de formação, disponibilizando textos, orientando, informando, referente a assuntos relacionados ao desenvolvimento dos bebês e crianças, a fase a qual se encontram, e a necessidade da turma. Ademais, quanto mais orientações os pais tiverem, e informações sobre o trabalho pedagógico desenvolvido, minimiza-se equívocos quanto a função do Cei e o papel do professor, e, por consequência, redução de conflitos pertinente a esse aspecto.

Dado o exposto, aperfeiçoar o diálogo com a comunidade é fundamental para o trabalho de prevenção de conflitos: acolher;

orientar; informar; apresentar o trabalho pedagógico dando acessibilidade ao PPP; aproveitar momentos como reunião de conselho, de pais, para reafirmar o trabalho desenvolvido com ênfase nas vivencias das crianças; utilizar as paredes e corredores para expor as produções das crianças e bebês, assim como registros fotográficos das experiencias, pesquisas realizadas por eles; entre outros. O importante é expor o trabalho desenvolvido, pois somente aquilo que se vê é reconhecido, o que está oculto permanece invisível, não é valorizado. Apresentar a eles esse percurso de aprendizagem é tanto dar visibilidade ao trabalho do Cei como a concepção de criança, ser potente, sujeito capaz, rompendo assim com o conceito assistencialista.

1.4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho abordamos a mediação de conflitos nos centros de educação infantil, e a importância de aperfeiçoar a comunicação com a comunidade, buscando minimizar as causas recorrentes desse embate.

Pudemos compreender um pouco mais do trabalho de prevenção e intervenção da mediação de conflitos nos centros de educação infantil, pautando suas ações numa postura dialógica e imparcial, e de respeito, dando voz ao seu público.

Nesse sentido, enfatizamos como uma das ações fundamentais para esse trabalho a escuta atenta as famílias, visto também como uma ação de prevenção a possíveis conflitos. E compreendemos a necessidade de trazer para próximos de nós a comunidade, na busca de aperfeiçoar a comunicação com a mesma, dando visibilidade ao trabalho pedagógico realizado pela unidade de ensino, a fim de minimizar os conflitos recorrentes relacionados a visão assistencialista que ainda carregam consigo referente os Centros de Educação infantil. Estratégias como, exercer um trabalho de caráter formativo, pensando na orientação às famílias também foi pontuado. Quando a instituição de educação infantil como um todo trabalha de forma a orientar a comunidade, cumpre um papel socializador, propiciando não somente o desenvolvimento da integral das crianças, por meio de aprendizagens diversificadas, realizadas em situações de interação, mas também, condições de aprendizagem à comunidade, pois ao se apropriarem do trabalho pedagógico realizado e experiencias vivenciadas pelos bebês e crianças, rompem com estereótipos preconcebidos pelo assistencialismo, causa ainda recorrente de embates no contexto dos CEIs.

Dado o exposto, o trabalho em questão abordou todas as preposições apresentadas no inicio do mesmo. Pudemos compreender a finalidade da mediação de conflitos, e entender como o seu trabalho se desenvolve no contexto dos centros de educação infantil, bem como as causas peculiares recorrentes desses conflitos com ênfase na comunidade, tendo em vista a característica do CEI e seu percurso histórico fundamentado no assistencialismo, que ainda hoje reflete na visão de algumas famílias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. DECRETO Nº 56.560, DE 28 DE OUTUBRO DE 2015 Regulamenta a Lei nº 16.134, de 12 de março de 2015, que dispõe sobre a criação da Comissão de Mediação de Conflitos - CMC nas escolas da Rede Municipal de Ensino.

_____. Lei nº 16.134, de 12 de março de 2015. Dispõe sobre a criação de Comissão de Mediação de Conflitos – CMC nas escolas da rede municipal de ensino da Cidade de São Paulo e dá outras providências.

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.

HOUAISS, Instituto Antônio. Dicionário Houaiss conciso. 1. Ed. Rio de Janeiro: Moderna Ltda. 2011.

MOORE, C. W. O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

SILVA, M. N. Escola e comunidade juntas contra a violência escolar: diagnóstico e esboço de plano de intervenção. 2004. Dissertação (Mestrado em Educação) -Universidade Católica de Brasília, Brasília, DF, 2004.