

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: ESCOLA PÚBLICA COMO UM ESPAÇO DE (RE)CONSTRUÇÃO COLETIVA

CONFLICT MEDIATION: PUBLIC SCHOOL AS A COLLECTIVE (RE)CONSTRUCTION AREA

Agnis Oliveira Freitas<sup>1</sup>

Camila Nunes da Costa<sup>2</sup>

**RESUMO:** A heterogeneidade dentro da instituição escolar é uma realidade. Em decorrência dessa diversidade, pluralidade e diferenças no espaço escolar, os conflitos são tensões que nos propõem reflexões no que diz respeito à resolução dos mesmos. O presente relato é decorrência de uma entrevista ocorrida no contexto de uma disciplina do curso de Pedagogia, na Universidade Federal de São Carlos. A entrevista dada por uma professora da rede municipal de São Paulo traz à tona a necessidade de expandir a mediação de conflitos para a comunidade escolar, dando oportunidade aos alunos de protagonizar espaços para resolução dos conflitos que lhes são inerentes. Dito isso, ao longo das páginas que sucederão, discorreremos sobre a entrevista supracitada, definindo as práticas de mediação de conflitos realizadas na escola. Para tanto, recorreremos ao campo de estudos da mediação de conflitos e justiça restaurativa no espaço escolar.

**Palavras-chave:** Mediação; Conflitos; Justiça Restaurativa; Diversidade; Escola.

**ABSTRACT:** Heterogeneousness within the school institution is a reality. Due to this diversity, plurality and differences in the school space, conflicts are tensions that propose reflections regarding their resolution. This report is the result of an interview that took place in the context of a discipline of the Education course (pedagogy) at the Federal University of São Carlos (UFSCar). The interview given by a female teacher from the São Paulo's municipal public education highlights the need to expand conflict mediation to the school community, giving students the opportunity to play a role in conflict resolution. That said, along the following pages, we will discuss the above-mentioned interview, defining the practices of conflict mediation and restorative justice in the school space.

**Keywords:** Mediation; Conflicts; Restorative Justice; Diversity; School.

### INTRODUÇÃO

Este relato de experiência apresenta aspectos considerados relevantes à respeito da entrevista cedida por uma professora da rede municipal de São Paulo, acerca das ações criadas pela escola para mediação de conflitos. As práticas mediadoras relatadas na entrevista, indicam a necessidade de debater acerca dos conflitos e violências existentes nas escolas de forma circular e coletiva.

Ao encararmos os conflitos e violências como decorrências de nossa sociedade - capitalista neoliberal, dividida e hierarquizada entre classe, gênero, raça - podemos tomar como fato que o debate acerca dos confrontos dentro do espaço escolar não são a-históricos e infundados. Diante desses contextos, a violência se manifesta como uma das expressões do individualismo posto pela sociedade neoliberal que, segundo Scotuzzi (2012, p. 14):

1 Estudante de Pedagogia da Universidade Federal de São Carlos, produtora audiovisual e criadora do projeto Quando me Descobri Realeza.

2 Estudante de Pedagogia da Universidade Federal de São Carlos, produtora audiovisual e atuante em mídias sociais.

[...] produz, como conseqüência, uma exacerbação dos conflitos e expressões de violência pela negação do outro, pela falta de tolerância e sentido de pertencimento, pela violação de direitos e pela banalização e naturalização de atos violentos presentes em nosso dia-a-dia: nos supermercados, nas ruas, na mídia, nas famílias e nas instituições que compõem a nossa sociedade.

Neste sentido, as políticas voltadas para a mediação de conflitos no espaço escolar são parte de agendas que têm como fim a minimização das violências experienciadas neste contexto por professores, alunos, servidores da escola e gestão, admitindo que parte desses conflitos existentes são extra-escolares e intra-escolares.

As práticas escolares descritas pela professora que serão narradas ao longo dos próximos itens, nos permitem olhar para essas políticas de fomento à mediação de conflitos como potenciais para a autonomia das escolas e participação dos alunos na prevenção e resolução dos confrontos, potencializando as relações inter-pessoais dentro da escola.

## SOBRE A ESCOLA: UM PANORAMA GERAL

A escola que inspira esse relato está localizada na zona sul de São Paulo, região de Santo Amaro: uma escola municipal pequena, que atende Ensino Fundamental I e II. Os alunos e alunas, diversos que são, apresentam características ímpares e contextos familiares distintos; nesse sentido os conflitos se iniciam: bullying, piadas e rejeições à respeito de orientações sexuais, xingamentos, casos de abuso dentro de casa que refletem nos comportamentos na escola. De acordo com a professora: *“Foi a partir desse ponto que a escola (professores, alunos e gestão), pensou em uma comissão de mediação de conflitos, onde os problemas do cotidiano escolar são colocados à roda e juntos pensamos soluções”*.

Sobre essa comissão de mediação que discorreremos aqui, à respeito: das motivações que levaram-a ser criada; dos resultados percebidos após sua criação; das relações estabelecidas entre funcionários e alunos na escola a partir da comissão - visto que a resolução de conflitos dentro dessa escola é responsabilidade coletiva, não apenas de um professor-mediador.

## SISTEMA DE PROTEÇÃO ESCOLAR: POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

No início de 2009 a Secretaria de Educação do Estado de São Paulo lançou o *Sistema de Proteção Escolar* como política pública que consiste num conjunto de ações cuja a finalidade é agir de maneira preventiva e de modo a minimizar situações de violência presentes em ambiente escolar além de promover:

[...] à integração entre a escola e a rede social de garantia dos direitos da criança e do adolescente e à proteção da comunidade escolar e do patrimônio público. Pretende-se, com isso, minimizar seu impacto na qualidade do ensino e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de paz entre as crianças e adolescentes (SÃO PAULO, 2019).

A gestão do programa foi pensada de maneira descentralizada de modo que sua coordenação geral é de responsabilidade da Chefia de Gabinete e a gestão regional fica à cargo das Diretorias de Ensino.

Fazem parte das ações desenvolvidas pelo programa a criação do ROE - Sistema Eletrônico de Registros de Ocorrências Escolares, a publicação dos manuais “Proteção Escolar e Promoção da Cidadania” e “Normas Gerais de Conduta Escolar” e a contratação de docente para atuar como Professor Mediador Escolar e Comunitário (PMEC).

## O PROFESSOR MEDIADOR ESCOLAR COMUNITÁRIO E SUA PRÁTICA

De acordo com o artigo 7º da Resolução SEE 19/2010 (SÃO PAULO, 2010a), o PMEC tem como função:

Adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar e apoiar o desenvolvimento de ações e programas de Justiça Restaurativa; orientar os pais ou responsáveis dos alunos sobre o papel da família no processo educativo; analisar os fatores de vulnerabilidade e de risco a que possa estar exposto o aluno; orientar a família ou os responsáveis quanto à procura de serviços de proteção social; identificar e sugerir atividades pedagógicas complementares, a serem realizadas pelos alunos fora do período letivo; orientar e apoiar os alunos na prática de seus estudos.

Para que o PMEC exerça as funções que lhes são atribuídas é necessário que ele passe por um processo de formação. O Sistema de Proteção Escolar disponibiliza o curso à distância *Mediação Escolar e Comunitária* que tem como foco oferecer ferramentas para que os educadores possam atuar na mediação de conflitos.

Neste sentido, a professora entrevistada nos relatou que a criação da comissão mediadora, na escola, se deu após ser percebido o caráter moralizante da ação dos professores-mediadores, que exerciam função de acordo com o artigo 7º da Resolução SEE 19/2010. A solução encontrada foi gerar espaços onde não somente alguns professores fossem responsáveis na resolução de conflitos: se tornou necessário criar espaços de engajamento e empenho coletivos.

Quanto à formação para a atividade na comissão mediadora a professora entrevistada relata: “*Fiz uma capacitação independente da Diretoria de Ensino e fui convidada a fazer parte da comissão de Mediação de Conflitos que é composta por alunos, funcionários, gestão, uma mãe e professores*”.

As respostas da professora entrevistada evidenciaram que o modelo de mediação de conflitos adotado pela escola em que ela atua foi pensado coletivamente a partir das demandas específicas da comunidade que a compõe. Quando interrogada sobre como conceitua “mediação”, a professora nos diz que:

A mediação é o ponto que pode trazer a convergência naquilo que parece oposto. Antes que haja a necessidade de apelar para uma instância maior, externa ao espaço escolar, efetiva-se ações que coloquem as ações de cada envolvido num plano de análise e busca de soluções.

Com isso, podemos notar que a proposta da comissão de mediação desenvolvida por essa escola, visa, acima de tudo, envolver a escola. Fazendo as devidas conexões entre alunos, professores e gestão, a busca por soluções e análise dos conflitos consegue dialogar e passar por todos: esse caminho circular da mediação de conflitos

é primordial para que, a própria mediação não seja um espaço de hierarquização, violências e uso de poderes.

## A INSTITUIÇÃO ESCOLAR E A VIOLÊNCIA

De acordo com Sposito (1998, p.60) a “violência é todo ato que implica ruptura de um nexos social pelo uso da força. Nega-se, assim, a possibilidade da relação social que se instala pela comunicação, pelo uso da palavra, pelo diálogo e pelo conflito”. Na escola, bem como na sociedade contemporânea - e aqui podemos também citar o longo período colonial violento vivenciado no hemisfério sul - a violência manifesta-se como parte desses *locus*.

Podemos dizer, em primeiro lugar, que não é exclusividade do espaço escolar ter como uma das características também, a violência e conflitos: contudo, no caso deste tópico canalizaremos nossa análise no âmbito escolar para facilitar o diálogo com a entrevista posta como relato.

A violência por si só, dentro da escola, ganha diferentes tipos de significação dependendo do ponto de partida que examinamos: violência nas relações hierarquizadas, violência nos conteúdos escolares ensinados (pois as narrativas, muitas vezes, favorecem alguns grupos em detrimento de outros), violência nas relações interpessoais (aluno-aluno, aluno-professor, professor-professor...). Os atos ditos como de “indisciplina” dos alunos, em inúmeros momentos passam a ser mirados como violentos pois, de acordo com Sposito (1998), tais atos demonstram transgressões às regras escolares vigentes. Enquanto “indisciplina” e “desobediência” são encarados como violência, a autora nos diz que, diante das análises de suas pesquisas, momentos de agressões físicas na escola são tomados como “mera transgressão às normas do convívio escolar”.

Articulando sobre as definições de violência colocadas por Sposito (1998) e os dados da entrevista com a professora, a educadora entrevistada nos diz sobre os processos que levaram a escola à criação de uma comissão de mediação:

A maior parte dos conflitos ocorrem entre alunos. Os casos de indisciplina em sala de aula ocorrem, porém são solucionados a partir de conversas entre gestão e aluno, ou, em conversas com as famílias. O maior problema na escola ocorre entre alunos, xingamentos, bullying.

Assim sendo, podemos observar que, no sentido de compreender as dimensões da violência dentro da escola, os professores, gestão e alunos conseguiram, de certo modo, transcender as noções de que apenas a “indisciplina” é violência, reconhecendo que, por vezes, o modo como os alunos interagem entre si e as recusas e xingamentos são atos violentos que precisam ser solucionados.

Sobre o *bullying* - tema recorrente que gerou a criação da comissão de mediação na escola - Nogueira (2007, p. 115) nos diz que “a ideologia dos tempos contemporâneos que gera o individualismo exacerbado, que nega e até combate as iniciativas coletivas, faz com que o sujeito não enxergue o outro. O outro passa a ser “diferente”, o “estranho”, é o “nada”.

A iniciativa de desenvolver uma comissão de mediação, dessa forma, além de pensar em uma solução para os conflitos entre alunos, pensa em transgredir o *modus*

operandi individualista que opera na sociedade atual. A professora entrevistada se posiciona dizendo:

Conflitos fazem parte da natureza humana e não há uma sociedade em que não haja conflitos. Eles são importantes porque expõem uma situação, gera desconforto e a necessidade de buscar uma solução diante do que foi exposto. O conflito deixa de ser saudável, quando ocorrem situações de privilégio, exclusão, benefício de um em detrimento de outro.

Portanto, reconhecer os conflitos e pensar em suas soluções é admitir as diferenças, trabalhar junto à elas e, de certo modo, reparar as relações de privilégios e benefícios.

## A COMISSÃO DE MEDIAÇÃO NA ESCOLA: REPARANDO AS VIOLÊNCIAS

Em alguns momentos da entrevista que inspira esse relato, a professora entrevistada narrou os movimentos ocorridos dentro da escola que possibilitaram a criação da comissão mediadora. Por ser uma escola aberta à ações além da sala de aula, o projeto da comissão nasceu do encontro de inúmeras práticas ocorridas dentro da escola: uma das principais destacadas pela professora foi a recepção do grupo *Atreva-se: Nomear para combater*. Um grupo comprometido no debate sobre relações de gênero entre jovens e professores que visitou a escola.

Após ser levada a possibilidade do debate sobre gênero à escola, a demanda por outros assuntos veio à tona - por meio de apontamentos dos próprios alunos - e, com isso, foi criado o projeto "Papo Reto": *"O projeto foi discutido junto à comissão de conflitos e operacionalizado pelos próprios alunos, sendo que toda equipe escolar, da gestão aos professores, deram suporte para a realização do mesmo."*

O projeto Papo Reto, criado em ressonância com a comissão de mediação - que tem em sua composição alunos - tinha como objetivo levar para dentro da escola debates próprios dos conflitos entre alunos: bullying, diversidade sexual, depressão e suicídio, uso de drogas. Todos os temas escolhidos e pautados pelos alunos convergiram com as ações da comissão mediadora, pois os conflitos existentes na escola giravam em torno dos temas escolhidos. Os temas ganharam espaços de discussão dentro da escola a partir de rodas de conversa, que operaram na prevenção dos conflitos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ambiente escolar não se configura como um ambiente homogêneo, bem como toda a sociedade. A comunidade que compõe a escola está exposta a diversas situações de conflito levando em conta os fatores sociais, históricos e culturais intrínsecos a sua constituição. Como peça chave da nossa introdução ao convívio extra-familiar, é na escola que vivenciamos nossas primeiras experiências compartilhando o espaço com outras culturas, costumes, posicionamentos e inúmeras vezes isso se dá de maneira conflituosa.

O conflito pode nos levar a questionar e refletir sobre nosso posicionamento e outros aspectos que fazem parte de nossa vida em sociedade. No entanto, muitas vezes ele ocorre de maneira que dá vazão a violência. A mediação é uma ferramenta

que busca minimizar e prevenir que o conflito ocorra dessa maneira, além de tornar melhor o convívio de todos aqueles que integram o ambiente escolar.

Desta forma o relato pretendeu explicitar o modelo de mediação realizado pela comissão exposta nessas linhas, para pensar na prática da mediação de conflitos na escola como ferramenta capaz de contribuir com uma formação cidadã, visto que os conflitos é algo inerente à vida em sociedade e aprender a solucioná-los é indispensável.

## REFERÊNCIAS

NOGUERA, R. M. **Violências nas escolas e juventude**: um estudo sobre o bullying escolar. PUC/SP, 2007.

SÃO PAULO. (ESTADO). **Sistema de Proteção Escolar**. Disponível em: <http://www.educacao.sp.gov.br/spec/o-sistema-de-protecao-escolar-spec/>. Acesso em: 30 nov. 2019.

SÃO PAULO (ESTADO). **Resolução SE nº 19 de 12 de fevereiro de 2010**. Institui o Sistema de Proteção Escolar na rede estadual de ensino de São Paulo e dá providências correlatas. São Paulo: SEE, 2010a. Disponível em: <http://siau.edunet.sp.gov.br>. Acesso em 30 nov. 2019.

SCOTUZZI, C. A. S. **O sistema de proteção escolar da seesp e o professor mediador nesse contexto**: análise de uma política pública de prevenção de violência nas escolas. Universidade Estadual Paulista: Araraquara/SP. 2012.

SPOSITO, M. P. A instituição escolar e a violência. **Cadernos de pesquisa**, n. 104, 1998.