

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA E A MENTORIA DE DIRETORES ESCOLARES

### CONFLICT MEDIATION AT SCHOOL AND MENTORING OF SCHOOL DIRECTORS

Anderson Severiano Gomes<sup>1</sup>  
Cristina Danielle Pinto Lobato<sup>2</sup>  
Marcela Luiz Corrêa da Silva<sup>3</sup>

**RESUMO:** Este artigo tem o intuito de evidenciar a mediação de conflitos e suas possibilidades para atuação no cenário educacional, uma sistematização que objetivou aprofundar a reflexão sobre o tema, na formação de Mentoria de Diretores Escolares. Concluiu-se que o educador ou mediador escolar pode realizar uma mediação intercultural, a qual contempla para além da mediação interpessoal, uma visão focada no diálogo e na compreensão entre diferentes culturas e realidades. A mediação prevê um profissional que tem a função de criar um espaço para que o conflito seja reelaborado de forma positiva pelas partes envolvidas. Este tema foi amplamente refletido e discutido na Formação de Mentoria de Diretores Escolares, e julgamos ser necessário ter mais formações nesta área para os educadores, em geral, pois precisamos desenvolver competências essenciais para exercer a escuta ativa, o diálogo, a comunicação assertiva e eficiente, com o propósito de ensinar essas práticas aos estudantes e arquitetar uma sociedade mais empática e humana.

**Palavras-Chave:** Conflitos Escolares. Mediação de Conflitos. Mediador Escolar.

**ABSTRACT:** This article aims to highlight the conflict mediation and its possibilities into the educational system, a systematization that sought to enhance the study on the theme, in the Formation of School Principals Mentoring. It was concluded that the educator or the school mediator can perform intercultural mediation, which includes beyond interpersonal mediation, a vision focused on dialogue and understanding between different cultures and realities. The conflict mediation provides a space to help people involved in a dispute to dialogue and rework their issues positively. This theme was widely discussed in the Formation of School Principals Mentoring, and we believe it is necessary to have more training in this area for educators, because it is important to develop some skills such as active listening, dialogue, assertive and efficient communication in the educational system, with the purpose of teaching those tools to students and build up a more empathetic society.

**Keywords:** School Conflicts. Conflict Mediation. School Mediator.

---

<sup>1</sup> Anderson Severiano Gomes, Doutor em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa em Educação, Subjetividade e Cultura (GEPESC); anderson.educ@gmail.com.

<sup>2</sup> Cristina Danielle Pinto Lobato, Doutoranda em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa em Educação, Subjetividade e Cultura (GEPESC); cdplobato@gmail.com.

<sup>3</sup> Marcela Luiz Corrêa da Silva, Mestranda em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa em Educação, Subjetividade e Cultura (GEPESC); marcelaluizcorrea@gmail.com.

## INTRODUÇÃO

Levando em conta que as relações humanas estão cada vez mais complexas, sabemos que os conflitos fazem parte do dia a dia e não há como escapar, por isso as possibilidades de ocorrerem são inúmeras e de diferentes formas, tanto internos quanto externos (família, amigos, ambiente de trabalho e escolar, instituições religiosas etc.). A palavra conflito, inicialmente, pode despertar uma conotação ruim, de agressão, embate; no entanto, o problema do conflito ocorre quando ele se transforma em violência. Ao contrário do que geralmente se vislumbra, o conflito pode ser uma alternativa para novos conhecimentos e ideias, para inovações, como um ensejo de melhorar como sujeito, com empatia e diálogo.

Especialmente na escola, os conflitos são importantes para provocarem mudanças nas práticas, no desenvolvimento do ensino e da aprendizagem. Além disso, podem ser oportunidades de união entre os atores da escola (alunos, docentes, gestores, pais, comunidade), com perspectivas de relacionamentos colaborativos. Ainda é pouca a valorização do mediador de conflitos nas escolas brasileiras, assim como os procedimentos de mediação no Poder Judiciário, nas relações familiares, empresariais, comunitárias, entre outras. Mesmo assim, acredita-se que seriam inúmeros os benefícios que as técnicas de gestão de conflitos estabeleceriam em todas as relações dentro do âmbito escolar, o que resultaria em um ambiente mais humano e dialógico, com melhoras significativas no ensino e na aprendizagem.

A mediação tem se fortalecido na área jurídica e tem sido utilizada como ferramenta para negociar conflitos entre sujeitos. Há uma importância em sua técnica, visto que a mediação objetiva que todos os sujeitos em conflitos se beneficiem de alguma forma, sem posturas antagônicas de “perdedor-ganhador” (SEIJO; GONZÁLEZ, 2008). O mediador deve ser treinado para executar as técnicas, mas, especialmente, deve ser alguém imparcial, sujeito que oportuniza um espaço (um momento) em que o conflito pode ser reelaborado pelas partes, sem tomar partido. O mediador tem o papel de escutar, de auxiliar os envolvidos a buscarem opções e estratégias consensuais por si próprios, com o intuito de reconhecer o conflito, de oportunizar o diálogo, para que as partes obtenham aquilo de que necessitam (ARÉCHAGA; BRANDONI; FINKELSTEIN, 2004).

Este artigo tem o objetivo de evidenciar a mediação de conflitos e suas possibilidades para atuação no cenário educacional. Este balanço ou sistematização tem a intenção de aguçar a reflexão sobre o tema, o qual foi abordado durante a formação de Mentoria de Diretores Escolares.

## CONFLITOS NA ESCOLA

Segundo Chrispino (2007), conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. Todos que vivem em sociedade

têm experiências de conflito, tais como: conflitos pessoais; da infância; da adolescência; intrapessoais – como ir/não ir, fazer/não fazer, falar/não falar, comprar/não comprar, vender/não vender, casar/não casar –; e, interpessoais – como brigas de vizinhos, separação familiar, guerras, desentendimentos entre alunos.

Neste contexto, qual diretor de escola, professor ou profissional da educação nunca passou por uma situação de conflito? Com outros profissionais, com os alunos, com os pais, com a comunidade?

Dentro do ambiente escolar, os conflitos manifestam-se de formas variadas. Existem conflitos entre alunos e professores; entre alunos; entre professores; entre equipe gestora etc.

Segundo Chrispino (2007), algumas das causas de conflitos na escola são: as dificuldades de comunicação, de assertividade dos sujeitos, de condições para estabelecerem diálogo. Segundo pesquisas feitas pelo autor (2007), as origens dos conflitos entre os alunos, geralmente, são: aluno bate em colega menor – 64,6%; briga entre alunos – 60,5%; toque de mão no colega com segundas intenções – 60,5%; insulto de aluno a aluno – 56,5%.

Questões conflituosas entre professores e alunos muitas vezes acontecem devido ao sentido diferente que atribuem a uma mesma ação ou colocação. O resultado desses conflitos são educadores, historicamente, tentando padronizar um tipo ideal de aluno, com regras de enquadramento automático. Nesse sentido, Chrispino (2007), compreende que o conflito é a manifestação da própria ordem democrática, que o garante e o sustenta.

Há quatro diferentes tipos de conflito entre membros de uma comunidade educacional: conflito em torno da multiplicidade de pertencimento – quando o docente faz parte de diferentes estabelecimentos de ensino ou mesmo de níveis diferentes de ensino; conflito para definir o projeto institucional – quando a construção do projeto educacional favorece a manifestação de diferentes posições quanto a objetivos, procedimentos e exigências no estabelecimento escolar; conflito para operacionalizar o projeto educativo – quando existem divergências no projeto educacional, nos âmbitos de planejamento, execução e avaliação, levando a direção a lançar mão de processos de coalizão, adesões etc.; e, conflito entre as autoridades formal e funcional – quando não há coincidência entre a figura da autoridade formal (diretor) e da autoridade funcional (líder situacional) (ZAMPA, 2005, p. 30-31).

Em geral, pode-se vislumbrar distintos conflitos na escola entre alunos, por exemplo, quando existem mal-entendidos; brigas; rivalidade entre grupos; diferenciação; bullying; uso de espaços e bens; namoro; assédio; perda ou dano de bens escolares; eleições (de várias espécies); viagens e festas.

Entre docentes, algumas causas são: falta de comunicação; interesses pessoais; questões de poder; conflitos anteriores; valores diferentes; busca de pontuação (posição de destaque); conceito anual entre docentes; não indicação para cargos de ascensão hierárquica; divergência em posições políticas ou ideológicas.

Entre pais, docentes e gestores, por conta de: agressões ocorridas entre alunos e entre os professores; perda de material de trabalho; associação de pais e amigos; cantina

escolar ou similar; falta ao serviço pelos professores; falta de assistência pedagógica pelos professores; critérios de avaliação; aprovação e reprovação; uso de uniforme escolar; não atendimento a requisitos “burocráticos” e administrativos da gestão.

Entre alunos e docentes, por conta de: não entenderem o que explicam; notas arbitrárias; divergências sobre critérios de avaliação; avaliação inadequada (na visão do aluno); diferenciação; falta de material didático; não serem ouvidos (tanto alunos quanto docentes); desinteresse pela matéria de estudo.

Em resumo, os conflitos são diários e fazem parte do cotidiano, e, para lidar com eles, é preciso compreender seus processos, entender que são necessários e refletir sobre a comunicação e as ações pedagógicas no âmbito da escola. Nesse cenário, é imprescindível lembrar que o diretor escolar tem função política, além de pedagógica, visto que faz parte do seu trabalho refletir sobre o que ocorre na escola e extinguir o caráter autoritário de uma educação imposta e massificada.

Neste texto, considera-se o caráter político do trabalho dos diretores e profissionais da educação, em geral, devido ao uso de habilidades para gerar engajamento ou de construção de consenso utilizadas em processos de tomada de decisão. Nota-se a importante reflexão sobre as relações de poder quando a escola possibilita discutir uma história que *é feita por todos, e, ao fazermos a história, ela também nos faz*. Isso significa que as relações dentro da escola estão sendo construídas por todos via participação, e assim a história não é dada, pronta, mas arquitetada por cada um que faz parte desse universo.

Para a gestão dos conflitos escolares, é importante que o papel dos docentes não esteja limitado somente à docência, procurando incluir atividades extras com os alunos, que possam promover maior entrosamento e comunicação. Além disso, é importante o fortalecimento da união de todo o corpo docente, e de bons contatos entre escola e comunidade. Acrescenta-se, ainda, que a expressão trágica por meio de atos violentos pelos alunos reflete que necessidades não estão sendo atendidas, quando não são escutados ou quando seus professores não demonstram interesse por eles, por exemplo.

O conflito faz parte do cenário educativo, e se instaura em vários espaços e nos diálogos. Obviamente, na escola, um sistema que busca a transmissão de conteúdos e valores com certo adestramento da ordem, de incentivo ao silenciamento, a perspectiva de ter sujeitos bem-informados pode se tornar uma ameaça à ordem hierárquica dominante, por isso o conflito de ideias muitas vezes não é bem-vindo.

No ambiente escolar, os alunos vivenciam dois fundamentos: primeiro, o de conhecer melhor o que já conhecem na prática e, depois, o de conhecer o que ainda não conhecem, de ser agente ativo na produção de um novo conhecimento. Falamos de um ser que se faz autônomo na escola. O fato de a escola ser burocrática e não participativa faz com que haja conflito entre estrutura autoritária e concepção democrática.

Dessa forma, é importante que aqueles que possuem uma consciência democrática participem das reuniões e das decisões (por mais simples que sejam) e que exijam uma posição coerente por parte do gestor entre discurso e execução. Esses conflitos podem fazer correções de rotas, lado a lado, num processo empático, que precisa de aproximação.

A realidade e o cotidiano precisam de uma leitura crítica. Faz-se necessário que os alunos sejam ensinados a refletir sobre suas leituras, porém, para ensinar a refletir, o educador/gestor precisa refletir sobre suas práticas para ensinar. Com o propósito de ensinar aos estudantes a importância de falar, de se posicionar, de defender uma ideia, os profissionais da educação precisam motivar os estudantes a exercitarem tanto a fala, quanto também a escuta. Esses são fundamentos primordiais na relação: ouvir e ter uma escuta atenta, além de falar. A fala, aliás, é tida como ato de subversão em uma sociedade silenciosa e opressiva, já que ensinaria o cidadão a se expressar, a exigir o que lhe é devido.

Esses elementos, ao se unirem, situam a junção necessária entre o surgimento do conflito e o diálogo, considerando que ambos fazem parte do processo pedagógico. Eles partem de algum momento em que dois diálogos antagônicos se encontram, e dessa faísca o que surge é o conflito.

Segundo Meirelles (2014), diferentemente do conflito, a violência não traz uma conotação positiva, além de não ser inerente às relações humanas. Do conflito, surgem transformações, restaurações. Não se pode dizer o mesmo das violências. Por isso a importância de olhar efetivamente para o conflito, tentando transformá-lo, utilizando-se de sua potencialidade positiva para tal. Dessa forma, evita-se que ele escale e desencadeie em pura violência.

## SOBRE A MEDIAÇÃO ESCOLAR NO BRASIL

Para Possato *et al.* (2016), a mediação é negociação, sobretudo uma negociação psicossocial, isto é, envolve o que ofereço e do que abro mão, além do que faço a partir de minha própria decisão, de meu próprio posicionamento, sem que eu seja impelido por outra pessoa.

Existem alguns princípios que baseiam o processo de mediação, como o princípio da voluntariedade, pois os protagonistas envolvidos no conflito devem desejar que a mediação ocorra e participar dela voluntariamente. Já o princípio da imparcialidade significa que o mediador deve ser alguém que apenas conduz a mediação, sem tender a uma das partes. Já o princípio da confidencialidade refere-se ao fato de a mediação ser um processo que apenas deve envolver mediador e protagonistas do conflito (MORGADO; OLIVEIRA, 2009; ORTEGA-RUIZ; DEL REY, 2002).

A solução é construída, negociada pelas partes, que buscam obter benefícios mútuos, evitando-se uma postura antagônica de “perdedor-ganhador” (SEIJO; GONZÁLEZ, 2008).

Por meio da mediação, há a oportunidade da palavra para os envolvidos no processo, e o mediador tem o papel de escutar, auxiliando para que as partes pensem em possíveis estratégias consensuais para que o conflito seja transformado e para que obtenham aquilo de que necessitam (ARÉCHAGA; BRANDONI; FINKELSTEIN, 2004). O mediador, assim, não é aquele que dá as respostas a um conflito: ele não deve

fornecer “soluções”, mas é o responsável por oportunizar um espaço para que o conflito seja reelaborado, reformulado e repensado de maneira construtiva (ZAMPA, 2009).

A mediação escolar é oriunda da mediação de conflitos em contextos não escolares. A mediação iniciou-se no campo jurisdicional e, em meados da década de 1980, a começou a se estender para contextos diversos, como a comunidade, a família e a mediação penal. Ela passou a não se restringir única e simplesmente à resolução de litígios. Ainda assim, a mediação possui elementos de práticas do campo jurisdicional, como a conciliação e a arbitragem.

A partir da década de 1990, então, surgiram práticas alternativas de resolução de conflitos e diversos projetos para mediadores em diferentes países (BONAFÉ-SCHMITT, 2009).

Sugere-se que, para desempenhar a mediação escolar, a escola não se utilize da equipe docente e gestora, para que se mantenha a neutralidade, bem como por pessoas que não foram formadas para tal finalidade (ORTEGA-RUIZ; DEL REY, 2002).

O Brasil possui uma trajetória de projetos e programas inseridos nas políticas públicas que visam romper com os ciclos de violências nas escolas. Devido à intensidade de fatos ocorridos na década de 1990, o Ministério da Justiça encarregou uma comissão de especialistas da Secretaria de Direitos Humanos de elaborar diretrizes para a diminuição das manifestações violentas nas escolas. O “Programa Paz nas escolas” foi difundido em nível nacional e focava na formação de professores e de policiais para lidarem com o tema da violência nas escolas.

Na cidade do Rio de Janeiro, por exemplo, desenvolveu-se o projeto “Escolas de Mediadores”, em 2000. A ideia era capacitar alunos para que utilizassem as técnicas de mediação de conflitos com seus colegas. Foi aplicado em duas escolas públicas do Rio de Janeiro (SALES; ALENCAR, 2004). Outras experiências pontuais aplicadas em algumas escolas surgiram nas cidades de São Paulo (RUOTTI; ALVES; CUBAS, 2007), de Porto Alegre (SANTOS, 2001), no estado do Ceará (BEZERRA, 2008), entre outras.

Em junho de 2010, a Secretaria de Estado da Educação de São Paulo (SEESP), juntamente à Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) e à Secretaria da Segurança Pública, criaram a função do “Professor Mediador Escolar e Comunitário” (PMEC). Em grande parte, essa função surgiu como resposta às manifestações de violência na escola, principalmente as propagadas indiscriminadamente pela mídia. De acordo com a Resolução SE nº 19, de 12 de fevereiro de 2010, esse profissional deveria, entre outras funções, “adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar e apoiar o desenvolvimento de ações e programas de Justiça Restaurativa” (SÃO PAULO, 2010, art. 7º). Os PMECs seriam os professores responsáveis pelo desenvolvimento do Sistema de Proteção Escolar. Quase mil professores de diferentes áreas de ensino atuaram como PMECs nas escolas estaduais paulistas em 2010. De acordo com a tese de Possato (2014), esse profissional não assumiu as funções de um mediador de conflitos, tampouco utilizou a Justiça Restaurativa, e essas técnicas permaneceram apenas na legislação e no nome dado a essa função na educação paulista.

A seguir, trazemos alguns destaques feitos por Possato *et al.* (2016) acerca da



mediação escolar no Brasil e na América Latina:

A maioria dos programas e projetos envolvendo a mediação escolar possuía equipes de mediadores e não se concentrava em uma única pessoa. Outro fator é que em alguns casos a convivência passava a ser incorporada ao currículo, como um tema transversal. No caso colombiano, o gerenciamento dos conflitos escolares passou a ser uma competência exigida ao diretor. [...] A maioria dos países [da América Latina] tem na área judicial o nascimento de seus projetos [de mediação escolar], o que já aponta uma judicialização da educação. Porém, no Brasil torna-se pior, pois o programa para se amenizarem as violências nas escolas é um projeto conjunto com a Secretaria de Segurança Pública, tornando a educação um caso de polícia (POSSATO *et al.*, 2016, p. 364).

Houve, ainda, alguns estímulos do legislativo brasileiro quando, em 2015, foi publicada a Lei de Mediação (Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015) e instituído o Programa de Combate à Intimidação Sistemática, mais conhecido como bullying, em todo o território nacional (Lei nº 13.185, de 6 de novembro de 2015). Em 2018, também foi incluída entre as atribuições das escolas a promoção da Cultura da Paz e de medidas de conscientização, prevenção e combate a diversos tipos de violência (Lei nº 13.663, de 14 de maio de 2018).

Pensar mediação interpessoal significa contemplar programas de formação para profissionais da educação sobre conflitos e outras causas difusas que repercutem negativamente na convivência escolar, assim como sobre as estratégias mais apropriadas para prevenção de violências e tratamento.

Contudo, para o enfrentamento e a resolução de conflitos em contextos escolares pluriculturais, faz-se necessária uma *mediação intercultural*, que, para além da mediação interpessoal, contemple a compreensão, o diálogo e o desenvolvimento comunitário entre culturas, respeitando e integrando a multiplicidade cultural e socioeconômica (ORTEGA; COLS, 2004). Por isso, é tão importante que o mediador escolar trabalhe em rede, com busca ativa de diferentes profissionais e de áreas que possam ajudar na gestão dos conflitos.

## A FIGURA DO MEDIADOR SOCIOEDUCATIVO

Costa e Silva *et al.* (2010) trazem estudo com o objetivo de identificar e definir o papel dos mediadores socioeducativos e caracterizar contextos e práticas de mediação socioeducativa em Portugal. No Brasil, diferentemente de Portugal, o conceito “socioeducativo” se refere às práticas com adolescentes em conflito com a lei, nos termos da Lei nº 12.594, de 18 de janeiro de 2012, que instituiu o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase).

A noção de mediação tem sido ligada a uma multiplicidade de tarefas, as quais são, essencialmente, sociais e educativas. O principal objetivo da mediação é proporcionar um ambiente colaborativo, superando a reatividade, substituindo-a por uma atividade consciente. A mediação pode ser entendida como uma *cultura de mudança social* (MUNNÉ; MAC-CRAGH, 2006; TORREMORELL, 2008) que promove a compreensão entre os diferentes participantes no processo de mediação, defende a multiplicidade, as diferentes versões da realidade e fomenta a livre tomada de decisões e compromissos, contribuindo para a participação democrática.

A mediação socioeducativa é aquela que ocorre, preferencialmente, em ambientes escolares, associativos e comunitários, enquanto método de resolução e gestão alternativa de conflitos.

O papel do mediador é o de acionar redes de interação e comunicação e proporcionar pontes que promovam a aproximação daqueles que não conseguem ou têm dificuldade em se comunicar (FREIRE, 2006). Isso implica, por parte do mediador socioeducativo, uma polivalência de funções, de forma a permitir a melhoria do acesso aos recursos humanos e materiais, o apoio e a articulação com outros profissionais, além da criação de redes comunitárias. Trata-se do entendimento do papel político e social da mediação, para além da dimensão técnica.

Uma profissão define-se a partir de um corpo especializado de trabalhadores, que dominam determinado conhecimento (prático e/ou teórico) considerado socialmente relevante, e que se sentem identificados entre si, considerando-se parte integrante desse coletivo. No caso dos mediadores, exige-se um saber com raízes sociológicas e antropológicas, reinvestido e alargado no pensamento contemporâneo, cuja especificidade se encontra mais no agir, na *práxis*, ou seja, na atividade do mediador, que, além da competência técnica, necessita de forte competência ético-reflexiva.

Segundo Costa e Silva *et al.* (2010), é cada vez mais presente a figura do mediador formal em ambientes institucionais diversos. Os mediadores são trabalhadores com formações muito diferenciadas. Os autores trazem uma pesquisa realizada por meio de questionários com 225 mediadores socioeducativos em Portugal.

Essa pesquisa trouxe que esses mediadores são, em sua maioria, do público feminino (81,3%), na faixa etária entre 22 e 35 anos (91,1%), solteiros(as) (64,6%) e com residência na região de Lisboa e Vale do Tejo, Portugal. A grande maioria tem ligação recente com o trabalho atual (80%), e o vínculo é precário, mas com contrato de trabalho (72,4%), embora esse contrato seja inferior a dois anos (apenas 28,7% dos sujeitos têm contrato com mais de dois anos). A grande maioria encontra-se em seu primeiro emprego (62,9%).

Os participantes do estudo desenvolvem a sua atividade profissional como mediadores socioeducativos em diferentes contextos de trabalho: instituições públicas e privadas e programas interministeriais. Eles intervêm em diferentes contextos sócio-organizacionais, embora o contexto escolar seja o que tem maior representatividade. Alguns também são inseridos em práticas da mediação no contexto associativo, no tipo de mediação intercultural, e tem como população-alvo a imigrante; outros atuam na mediação comunitária ou outro tipo.



A população jovem e os jovens alunos são os que mais correspondem ao alvo da intervenção dos mediadores socioeducativos. Em grande medida, isso está relacionado ao objetivo fundamental dos programas e das instituições, assim como ao combate ao insucesso e abandono escolar como políticas socioeducativas ao longo dos anos de 2004/2005, em consequência do mandato da Estratégia de Lisboa.

É igualmente relevante salientar que, independentemente dos contextos em que ocorre a mediação, a modalidade de intervenção em equipe é aquela que mais é mobilizada pelos mediadores. O fato de intervirem em equipe parece evidenciar a mobilização de distintos recursos humanos, distintos profissionais e instituições diversas, trabalhando em rede. Essa característica é mais um indicador de que a sua intervenção mobiliza outros recursos, para além da simples técnica de resolução alternativa de conflitos. Isso traduz a natureza multidisciplinar e multifuncional da mediação socioeducativa, que se assume como atividade complexa, mobilizadora de diferentes perfis e competências pessoais e profissionais.

Os mediadores socioeducativos que participaram têm, em sua maioria, formação acadêmica de nível superior (92,1%), e 25,3% possuem pós-graduação, como mestrado e doutorado (8,4% dos mediadores). A preparação para o exercício da função desses mediadores apresenta-se muito diversa, tendo como áreas nucleares aquelas que preparam para a intervenção na área de psicologia e socioeducativa. Contudo, também se verifica a presença de mediadores com outros tipos de formação, como Ciência Política, Estudos Europeus, Geografia e Planeamento etc. Uma das explicações para essa realidade é a carência de trabalho em Portugal para jovens qualificados com formação superior, mas naturalmente o conceito aberto de “mediador” e a falta de definição de um perfil, quer de formação, quer de desempenho, também ajudam a explicar essa multiplicidade de formações.

Para Costa e Silva *et al.* (2010), o mediador deve ser alguém que domina técnicas de comunicação, como a escuta ativa, a assertividade, a empatia, a imparcialidade, a gestão da dinâmica de grupos etc. Outro núcleo de itens pode ser associado à capacidade de observar e analisar os contextos, para uma ação adequada (ser bom observador/estar atento ao que o rodeia; ser capaz de identificar problemas; conhecer traços culturais dominantes da população com que trabalha; conhecer os códigos linguísticos da população).

Outras características são também valorizadas pela maioria como muito importantes, por exemplo, a responsabilidade, o autocontrole, a motivação, a paciência, a resistência às adversidades e a capacidade de inspirar admiração nos outros. Estimam também a dimensão ética do trabalho do mediador, ao sublinharem o valor da consideração pelo outro e o do interesse pelo bem comum.

Para que a natureza multidisciplinar e complexa da mediação seja social e legalmente reconhecida, são necessários, além de um efetivo investimento na formação desses agentes educativos, critérios ajustados às exigências dos contextos no seu recrutamento e seleção (OLIVEIRA; GALEGO, 2005). A falta de definição de um perfil especializado não favorece o reconhecimento social e legal de uma atividade cada vez mais fundamental na educação para uma cidadania responsável e pacífica nas

sociedades contemporâneas.

## ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Este artigo teve a intenção de analisar a mediação de conflitos e suas possibilidades para atuação no cenário educacional, com o propósito de aguçar a reflexão feita sobre o tema na formação de Mentoria de Diretores Escolares.

Podemos perceber que os conflitos na escola podem ser muito diversos e amplos, e que o procedimento de mediação é uma forma de oportunizar um espaço para que eles possam ser reelaborados pelos envolvidos, buscando uma solução satisfatória para ambas as partes. Analisar os conflitos dentro do ambiente escolar e como o procedimento de mediação pode auxiliar na resolução deles, é uma decisão fundamental que os educadores podem tomar.

Para Costa e Silva *et al.* (2010), o mediador deve ser alguém que domina técnicas de comunicação, como a escuta ativa, a assertividade, a empatia, a imparcialidade, a gestão da dinâmica de grupos etc. Outro núcleo de itens pode ser associado à capacidade de observar e analisar os contextos, para uma ação adequada (ser bom observador/estar atento ao que o rodeia; ser capaz de identificar problemas; conhecer traços culturais dominantes da população com que trabalha; conhecer os códigos linguísticos da população).

A palavra conflito somente se traduz em algo negativo quando se transforma em agressão e violência. Antes disso, um conflito é uma oportunidade de buscar transformações, novas ideias, novos meios, novas formas de agir, de ver e de estar no mundo. Por meio dos conflitos, temos um ensejo para melhorarmos como pessoas, para sermos mais empáticos, para aprendermos e usarmos do diálogo uns com os outros.

Conforme a citada pesquisa de Blaya (2002) sobre práticas em escolas francesas e inglesas, feita com mais de cinco mil estudantes e educadores, as escolas com menor índice de agressão e violência são aquelas nas quais o papel dos educadores (professores e equipe gestora) não ficam limitados às funções burocráticas, mas inclui atividades extras com os alunos, com maior entrosamento e comunicação. Além disso, a pesquisa demonstrou a importância da promoção da união de toda a comunidade escolar e de bons contatos entre escola e comunidade.

Esse cenário todo indica que o diálogo, a colaboração e a comunicação adequada, assertiva e empática são essenciais na criação de um ambiente escolar mais acolhedor, mais democrático e menos violento. Consequentemente, esse ambiente apresentará maiores índices de aprendizagem, menores índices de evasão e uma maior satisfação entre estudantes e demais atores envolvidos com a escola.

Para que cheguemos mais próximos dessa realidade, é preciso que saibamos dialogar, resolver conflitos, nos comunicar de forma adequada. Por meio do procedimento de mediação, temos uma oportunidade para tentar solucionar esses conflitos, oportunizando uma quebra de paradigma, de cultura que impera em nossa

sociedade, que é a da lógica bélica, da violência. Na nossa sociedade, quem impera, muitas das vezes, são os que mandam, em estruturas hierárquicas predefinidas. Vivemos em uma sociedade individualista, violenta, onde falta a colaboração e a empatia.

Como já foi dito, a realidade e o cotidiano precisam de uma leitura crítica. Nesse processo, precisamos aprender a recriá-los e a reescrevê-los de acordo com o nosso conhecimento de mundo e com os aprofundamentos que podemos ter com novas vivências, com a humildade para ouvir e para enxergar a realidade de maneiras diferentes.

Este tema foi amplamente refletido e discutido na Formação de Mentoria de Diretores Escolares, e julgamos ser necessário ter mais formações nesta área para os educadores, em geral, pois precisamos desenvolver competências essenciais para exercer a escuta ativa, o diálogo, a comunicação assertiva e eficiente, com o propósito de ensinar essas práticas aos estudantes e arquitetar uma sociedade mais empática e humana.

## REFERÊNCIAS

ARÉCHAGAS, P.; BRANDONI, F.; FINKELSTEIN, A. **Acerca de la clínica de mediación**: Relato de casos. Argentina: La Trama, 2004.

BEZERRA, S. Educação em Direitos Humanos e a Mediação Escolar como instrumento que possibilita a prática do aprendizado em Direitos Humanos. **Dissertação** (Mestrado em Direito). Universidade de Fortaleza (UNIFOR), Fortaleza, 2008.

DEBARBIEUX, E.; BLAYA, C. **Violência nas escolas e políticas públicas**. Brasília: Edições Unesco, 2002.

BOCK, A. M. B. **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2003.

BONAFÉ-SCHMITT, J. P. **Formação e Mediação Sócio-educativa**: Perspectivas teóricas e práticas. Porto: Areal Editores, 2009.

CHARLOT, B. A violência na escola: como os sociólogos franceses abordam esta questão. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 4, n. 8, jul/dez 2002. p 432-443.

CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, jan./mar. 2007. p. 11-28.

COSTA E SILVA, A. M. *et al.* Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. **Revista Portuguesa de Educação**: Universidade do Minho, Braga, v. 23, n. 2, 2010. p. 119-151.

FREIRE, P. **Pedagogia da esperança**: um reencontro com a Pedagogia do oprimido. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

GUIMARÃES, Á. M. Indisciplina e violência: a ambiguidade dos conflitos na escola. *In: AQUINO, J. G. (Org.) Indisciplina na escola: alternativas teóricas e práticas.* 11. ed. São Paulo: Summus, 1996. p. 73-82.

GULLO, A. de A. e S. Violência urbana: um problema social. *In Tempo Social; Revista social, USP, São Paulo, v. 10, n. 1, maio de 1998. p. 105-119*

KRUG, E. G. *et al. World report on violence and health.* Geneva: World Health Organization, 2002.

MEIRELLES, C. Mediação de conflitos e abordagens restaurativas: construindo relacionamentos saudáveis nas comunidades escolares. *Revista Veras, São Paulo, v. 4, n. 2, jul./dez. 2014. p. 182-196.*

ORTEGA, R.; RODRIGUES, A. J.; LARRASOAIN, A. Interculturalidad y convivencia escolar. *In: ORTEGA, R.; DEL-REY, R. (Org.) Construir la convivencia.* Barcelona: Edebé, 2004.

POSSATO, B. C. **O professor mediador escolar e comunitário: uma mirada a partir do cotidiano escolar.** Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2014.

POSSATO, B. C. *et al. O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul.* Psicologia Escolar e Educacional, São Paulo, v. 20, n. 2, maio/ago. 2016.

RUOTTI, C; ALVES, R; CUBAS, V. **Violência nas escolas: um guia para pais e professores.** São Paulo: Andhep e Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2007.

ZAMPA, D. **Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de implementacion.** Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, 2005.

ZAMPA, D. ¿De qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa? *Revista de Mediación, v. 2, n. 3, mar. 2009.*