

**XXV CONGRESSO DO CONPEDI -  
CURITIBA**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS II**

**CELSO HIROSHI IOCOHAMA**

**LUCIANA ABOIM MACHADO GONÇALVES DA SILVA**

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

#### **Diretoria – CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

**Vice-presidente Sudeste** - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

**Vice-presidente Norte/Centro** - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

**Secretário Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

**Secretário Adjunto** - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

**Representante Discente** – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

#### **Conselho Fiscal:**

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

#### **Secretarias:**

**Relações Institucionais** – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

**Educação Jurídica** – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

**Eventos** – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

**Comunicação** – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

---

F724

Formas consensuais de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UNICURITIBA;

Coordenadores: Celso Hiroshi Iocohama, Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva – Florianópolis:  
CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-343-6

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: CIDADANIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Congressos. 2. Solução de Conflitos. I. Congresso Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Curitiba, PR).

CDU: 34



# XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

## FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

---

### **Apresentação**

A vigésima quinta edição do Congresso Nacional do CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito, finalizando o ano de 2016 na cidade de Curitiba, Paraná, oportuniza o debate sobre as formas consensuais para a solução de litígios, acompanhando o movimento que parte do incômodo da duração dos processos judiciais e da insistente cultura da litigiosidade.

O Grupo de Trabalho designado “Formas consensuais de solução de conflitos II” foi conduzido pela apresentação de importantes estudos, congregando pesquisas produzidas pelos diversos cantos do país, indicando uma preocupação uníssona para com os mecanismos de solução dos conflitos, seja na sua formação de constituição, seja na sua condução para aplicação dentro e fora do Poder Judiciário, ainda mais após o impulso dado pela Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (2010) e consolidado pelo novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), ao oficializar os institutos da conciliação e da mediação como parte de um momento do processo jurisdicional.

As pesquisas apresentadas transitam por diversos olhares que contribuem para a construção de uma visão sistêmica das ações (e de seus fundamentos) que compõem o cenário da solução dos conflitos, ainda que constitua uma sistematização informal representada por uma diversidade de encaminhamentos que têm por ponto em comum a atenção voltada a um resultado adequado no plano material e na vida de pessoas, grupos e da própria sociedade.

Nesse caminho, os textos científicos analisam o fenômeno do conflito, em diversas dimensões, e das principais formas consensuais de sua resolução adequada para construção de uma comunicação efetiva e a pacificação social.

Na mira de implementar o acesso à justiça, alguns trabalhos tiveram como ponto em comum a mediação, abordando em uma perspectiva interdisciplinar com enfoque nos elementos estruturais, técnicas e habilidades para sua implementação, bem como nas especificidades funcionais e nos distintos âmbitos que se aplica.

Adentrou-se em práticas judiciais e extrajudiciais com a mediação, por meio de uma análise crítica das experiências, de sorte a demonstrar aspectos que devem servir de parâmetros na promoção deste método para cultura de paz.

Outro mecanismo para de resolução adequada de conflitos no contexto da punição que foi estudado é a justiça restaurativa, destacando as diferenças com a Justiça Retributiva e o relevo do empoderamento dos envolvidos a partir do reconhecimento recíproco ao proporcionar uma ressocialização eficaz.

De igual modo, foi destacada a conciliação com ênfase nas demandas que envolvem o Estado, buscando estabelecer os contornos de sua aplicação tendo em vista a indisponibilidade do interesse público e a legitimidade do agente público para sua promoção.

Em atenção aos interesses coletivos “lato sensu”, enfatizou-se o termo de ajustamento de conduta como relevante instrumento de eficácia social das normas jurídicas na medida em que proporciona uma harmonização do comportamento ao sistema jurídico, através de compromisso assumido pela parte, sob pena de astreintes, perante ente público legitimado.

Dessa forma, os estudos ora produzidos convidam a repensar a forma de tratamento dos conflitos, mormente tendo em vista a sua complexidade na sociedade contemporânea, sendo de grande relevo a utilização de instrumentos consensuais de cooperação e compartilhamento da prestação jurisdicional para a efetivação da democracia participativa.

Parabéns AO CONPEDI e à UNICURITIBA pela idealização e organização de um evento da magnitude que foi o XXV Congresso Nacional, inclusive pela seleção de trabalhos científicos que despontam temas relevantes e atuais na seara jurídica. Congratulações aos a todos os pesquisadores autores que, na contribuição de sua individualidade, fazem da somatória de esforços a representação da pesquisa científica do Direito e sua permanente evolução.

Desejamos que a leitura dos estudos provoque as necessárias reflexões sobre os temas propostos e reforcem a importância de se prosseguir na investigação de caminhos possíveis para a pacificação individual e social, conduzindo as pessoas e o país para a superação dos embates pessoais, coletivos e institucionais.

Profa. Dra. Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva

Doutora em Direito pela Universidade de São Paulo e Professora Adjunta IV da Universidade Federal de Sergipe - UFS.

Prof. Dr. Celso Hiroshi Iocohama

Docente e coordenador do Programa de Mestrado em Direito das Relações Sociais da  
Universidade Paranaense – UNIPAR

## **“EDUCAÇÃO PARA A PAZ” E A POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DA MEDIÇÃO EM CONFLITOS ESCOLARES**

### **" EDUCATION FOR PEACE " AND USE OF THE POSSIBILITY OF CONFLICT MEDIATION IN SCHOOL**

**Isabelle Pinto Antonello  
Alessandra NoreMBERG**

#### **Resumo**

A presente pesquisa tratou dos embates travados por indivíduos que se relacionam através do processo educacional, considerando a possibilidade do tratamento de conflitos pelo instituto da Mediação. Tal procedimento visa o incentivo de alunos, professores, funcionários e até mesmo a comunidade local, para uma “Educação para a paz”, mediante a resolução de suas diferenças no ambiente escolar empregando o diálogo como ferramenta principal, promovendo a cidadania, autonomia e a descoberta do efetivo motivo que eventualmente gerou o atrito. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica articulada com documental na área jurídica e pedagógica, concluindo a importância de instigar as formas autocompositivas de divergências.

**Palavras-chave:** Educação para a paz, Conflitos escolares, Mediação, Resolução pacífica de conflitos

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

This research dealt with the conflicts of individuals who are related through educational process, considering the possibility of dealing with conflict by the Mediation Institute. This procedure aims to encourage students, faculty, staff and the local community for an "education for peace", by resolution of their differences in the school environment employing dialogue as main tool, promoting citizenship, autonomy and discovery of the actual reason that eventually led to friction. We used the articulated literature to document the legal and educational area , concluding the importance of instigating the "autocompositivas" forms of divergence.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Education for peace, Mediation, Peaceful conflict resolution, School conflicts

## **Introdução**

Através da presente pesquisa serão abordados os conflitos escolares e a importância da existência destes para a formação de indivíduos que exerçam efetivamente a sua cidadania através da resolução pacífica das divergências que se apresentam inevitavelmente em qualquer relação da vida em sociedade. Inicialmente será considerado o fato que a escola é o primeiro local onde a criança começa a conviver com pessoas de diferentes características: etnias, crenças, raças, educação recebida em casa, etc.

Assim, pode ser a primeira situação conflituosa, após sair do ambiente caseiro e se deparar com tantos desacordos de interesses, o que é perfeitamente normal. A educação para a resolução dos conflitos de forma pacífica proporciona aos alunos um conjunto de aptidões para que possam enfrentar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios da vida cotidiana.

Posteriormente, será ressaltada a necessidade de envolvimento de todas as pessoas (alunos, professores, funcionários e comunidade) que façam parte da demanda educacional, fortalecendo a autonomia das partes conflitantes (aluno/aluno, aluno/professor, professor/funcionário, etc.), estimulando o diálogo desde cedo para a resolução dos próprios problemas, mediante a utilização de um terceiro neutro, mediador, para somente auxiliá-los a uma comunicação facilitadora.

Analisa-se a origem da mediação escolar, suas características e técnicas, com o intuito de ensinar às crianças a gerir seus conflitos por meio desta, ajudando a desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicação efetiva, de gerar empatia, de estabelecer e manter relações interpessoais, de utilizar as emoções de forma adequada, de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas.

Por fim, analisaremos a importância e eficácia da Mediação como forma de promoção da cidadania, bem como política pública de “Educação para a paz” desde os primeiros anos escolares e incentivo dos meios pacíficos para solução de conflitos. Ressaltando também, o fato de que, embora, as demandas tratadas em ambientes escolares, tenham mais um caráter pedagógico, influenciam a formação de personalidade, das atitudes de um futuro adulto quando se deparar com um problema, proporcionando a iniciativa de ele mesmo resolver através de uma conversa, como sempre foi estimulado em sua escola, ao invés de buscar sempre no Judiciário solução para todo e qualquer obstáculo que venha a aparecer.

A investigação bibliográfica e também documental na área jurídica e pedagógica, nos fará entender o verdadeiro significado de mediação, sua finalidade, algumas técnicas, bem como atitudes obrigatórias que devem ser levadas em consideração, principalmente no que se refere ao diálogo entre crianças que estão em formação. Busca-se buscando extrair apenas resultados que fortifiquem a formação dos envolvidos e instigar a resolução de suas divergências a partir de métodos autocompositivos.

## **1. A Educação para Resolução Pacífica de Conflitos**

A existência de conflitos é essencial no convívio em uma sociedade e decorrem das diferentes características de cada um, dos diferentes desejos e anseios. Basta que haja a simples convivência entre seres humanos em uma comunidade para vir à tona todas essas distinções, a partir do momento que há a interação, as pessoas querem mostrar suas opiniões, interesses e objetivos, podendo muitas vezes entrar em desacordo com o restante.

O conflito é tomado como uma dimensão natural e inevitável da existência humana que, se for conduzido eficazmente, pode constituir uma importante experiência de desenvolvimento pessoal. A aprendizagem de competências de resolução de problemas deve, assim, constituir uma oportunidade para os indivíduos construírem soluções mais positivas e mais pacíficas para os seus conflitos. (MORGADO, 2009)

A característica transformadora do conflito, bem como a sua capacidade de modificação, pode ser vista como algo positivo e não são necessariamente ruins, representando uma oportunidade para a evolução das relações entre as pessoas, na medida em que obrigatoriamente são superados. A manutenção do conflito sem qualquer forma de tratamento é que representa um risco para o prosseguimento das relações interpessoais.

Verificam-se, então, duas situações ocorrentes nas relações sociais, uma harmônica e outra de conflito. A harmonia é a regra, pois a sociedade caminha naturalmente e as pessoas em geral procuram portar-se com sensatez e bom senso, respeitando os direitos e atendendo às justas



pretensões. O conflito é a exceção e ocorre quando o almejado equilíbrio social não é atingido. Pode perpetuar-se ou ser resolvido. Se resolvido, restabelece-se a harmonia.

Existe, atualmente, uma cultura de violência impregnada, infelizmente, em todas as formas de relacionamento entre os indivíduos, e as escolas, em geral, não ficam de fora destes acontecimentos. “Para inverter esta tendência das sociedades democráticas, torna-se necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade” (MORGADO, 2009)

A escola pode ser considerada como um local privilegiado de socialização e, portanto, “propício ao desenvolvimento de sentimentos, afetos e emoções que podem em determinado momento gerar conflitos em que o diálogo cotidiano não seja capaz de solucionar” (SILVA, 2006). Quando isso ocorre é necessário que as devidas atitudes sejam tomadas com o intuito de prevenir atos de violência entre os envolvidos na situação conflituosa.

Nesta Seara, Ortega, (2002), confirma que:

O conflito emerge em toda situação social em que se compartilham espaços, atividades, normas e sistemas de poder e a escola obrigatória é um deles. Um conflito não é necessariamente um fenômeno de violência, embora, em muitas ocasiões, quando não abordado de forma adequada, pode chegar a deteriorar o clima de convivência pacífica e gerar uma violência multiforme na qual é difícil reconhecer a origem e a natureza do problema. (ORTEGA, 2002, p. 143)

Sabe-se que todo e qualquer processo educativo deve ter como objetivo, mesmo que de forma implícita, o aprendizado para conviver em sociedade, consubstanciando-se uma necessidade inadiável de educação para a resolução pacífica dos conflitos que surgirem, em vista da tamanha violência presente das escolas atualmente.

Embora seja natural a ocorrência de conflitos e muitas vezes possa ser considerada uma parte construtiva da vida e das relações, em todas as suas dimensões, ainda continua a ter uma conotação negativa perante a sociedade civil. “É assumido como um desvio do estado normal

das atitudes e dos comportamentos e com frequência se associa a sua expressão à angústia, à dor e à violência, supondo-se que o melhor é evitá-lo ou suprimi-lo” (MORGADO, 2009).

No entanto, a solução não está na eliminação do conflito, mas sim na sua regulação, através de uma solução justa e não violenta. Enfrentar os desacordos e divergências não equivale a um processo destrutivo: “o conflito em si não é mau, embora as pessoas lhe possam dar respostas que assumem formas prejudiciais” (PALLARÉS, 1983, p.103). Daqui, trata-se de utilizar os meios adequados, enfatizando as estratégias de tratamento, bem como a necessidade de educar as gerações futuras e todo o corpo educativo para a resolução criativa e pacífica do mesmo, enfatizando os benefícios da gestão construtiva de litígios.

A Educação para a Resolução de Conflitos modela e ensina de forma significativa todos os processos, práticas e competências com o intuito de administrar de maneira construtiva qualquer tipo de conflito, seja ele individual, institucional ou interpessoal. Tal procedimento tem importante relação com a prevenção de novos embates, pois ao estimular a resolução pacífica é de se esperar que o efetivo motivo que gerou a discussão tenha se findado, dessa maneira, não terá necessidade de se tratar acerca deste assunto.

Toda relação do ser humano que houver envolvimento de “ódio, amor e dor”, como assevera Warat (1995, p.32), existe a possibilidade de se aplicar a mediação, e ela tem papel extremamente importante. Nas palavras do citado autor: “A mediação começa quando as partes conseguem interpretar, no simbólico, ódios e amores que as diferenciam”. A mediação facilita às partes a possibilidade de interpretar seus ódios e amores.

Portanto, não há que se discutir o fato de que na escola, qualquer relação envolve sentimentos exacerbados, conflitos de afetos, divergências, desejos. E, ainda, segundo Warat (1995): “O discurso do mediador é amoroso, transpira cuidados, é constituído por uma trama de infinitos cuidados, de infinitas paciências”, cabível especialmente nos conflitos tratados neste capítulo, considerando que estamos falando de indivíduos em formação, com sentimentos a flor da pele.

Nota-se que:

“Nas últimas décadas, o reconhecimento de mais direitos e de maior exigência do cidadão no respeito por esses direitos, a par da complicada teia de relações interpessoais característica das ditas sociedades modernas, terá resultado no exponencial aumento da conflitualidade e da sua complexidade” (MORGADO, 2009).

E, tais fatores, são, em parte, responsáveis pela crise do Poder Judiciário, que vem se consolidando desde há alguns anos pelo mundo todo, e assim, levam o cidadão a recorrer cada vez mais à tutela judicial para a garantia de direitos que podiam facilmente ser discutidos e alcançado uma resposta em tempo adequado com maior participação dos destinatários.

Em vista disso, surgiram os meios alternativos à via judicial, os quais não substituem os Tribunais, mas incentivam meios apropriados para a gestão e resolução de conflitos, podendo em muito contribuir dentro das escolas brasileiras. São chamados de apropriados, porque em “alguns tipos de conflitos serão mais eficientes na sua resolução e poderão ter um efeito preventivo na sua escalada, promovendo a utilização de métodos positivos de comunicação que visam a transformação do modo como as partes em disputa lidam entre si” (MORGADO, 2009).

Em outras palavras,

As soluções para problemas complexos, alcançadas através desta via, preenchem as necessidades das partes em conflito e das suas comunidades, fortalecem as instituições cívicas locais, preservam as relações entre litigantes e ensinam alternativas à violência ou ao litígio na resolução de conflitos. Ajudam, desta forma, a reduzir o nível de tensão na comunidade, focando-se na prevenção e resolução de conflitos latentes, como é disso exemplo a mediação escolar. (MORGADO, 2009)

Mostra-se imprescindível que a escola desenvolva desde os anos iniciais uma educação voltada para essa resolução alternativa dos conflitos, pois estas ações são preventivas e curativas com a intenção de as relações e o ambiente escolar harmonioso através da comunicação e mediação dos conflitos. Desse modo, uma das propostas de pacificação, que oferece aos sujeitos envolvidos em um embate a possibilidade de solucioná-lo por intermédio de uma ajuda especializada, é o uso do mediador como facilitador do diálogo.

Conforme Warat, “os conflitos reais, profundos, vitais, encontram-se no coração, no interior das pessoas. Por isso é preciso procurar acordos interiorizados. E por isso que a mediação precisa escolher outro tipo de linguagem” (WARAT, 2004, p. 29). Nesse sentido, especialmente para o tratamento com crianças em idade escolar, devem ser capacitadas pessoas que entendam efetivamente seus sentimentos e conflitos, para que possam efetivamente contribuir com o seu

crescimento emocional, pessoal, profissional através da linguagem utilizada para a resolução de determinado problema que venha a ocorrer dentro do ambiente escolar.

De acordo com o entendimento de Jones (2004), os programas de educação para resolução de conflitos são importantes para que os alunos entendam a dinâmica do poder de decisão e compreendam acerca da natureza do conflito, como chegamos até ele e como resolveremos. As finalidades destes programas são:

1. Criação de Ambientes de Aprendizagem Seguros: Programas que influenciem na diminuição da violência, redução dos conflitos entre estudantes, particularmente dos conflitos inter-grupais baseados nas diferenças étnicas e raciais; ao mesmo tempo, procuram reduzir o número de suspensões, o absentismo e o abandono escolar, frequentemente relacionados com ambientes de aprendizagem inseguros.
2. Ambientes de Aprendizagem Construtivos: Gestão eficaz dos comportamentos em sala de aula promovendo a disciplina, o respeito e o afeto, necessários para que crianças e jovens se sintam confiantes na partilha de ideias e sentimentos.
3. Desenvolvimento pessoal e social dos alunos, incluindo a aprendizagem de competências de resolução de problemas: treino das aptidões para reconhecer e lidar com as emoções, identificação e redução das orientações agressivas e atribuições hostis;
4. Desenvolvimento de uma perspectiva construtiva do conflito: pretende estimular a justiça social na comunidade, responsabilizando os seus elementos não apenas pelos problemas que nela emergem, mas também pelo sucesso das respostas sociais por eles geradas. (JONES, 2004.)

Em vista disso, é evidente o dever que a escola tem de preparar os indivíduos para a vida social por meio do desenvolvimento destas competências já exigidas pela sociedade moderna. Tais fatos requerem uma prática pedagógica compreensiva do ser humano em sua integralidade, em suas múltiplas relações, considerando novos modos de aprendizagem e formas pacíficas de diálogo e soluções de controvérsias.

Podemos citar um exemplo incentivado pelo Conselho Nacional do Ministério Público em um Guia prático para Educadores de Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas (2014), que é o bastão de fala, uma peça escolhida coletivamente, de preferência algo que tenha um significado importante para todos, podendo ser qualquer objeto. “O bastão de fala deve passar de mão em mão, em sentido horário ou não, mas sempre em círculo, não podendo cruzar o círculo e nem pular pessoas. Quem está com o bastão de fala tem o direito de se expressar e

todos os demais devem escutar atentamente, sem interrupções” (CONSELHO NACIONAL, 2014).

Apenas o mediador, facilitador do diálogo, poderá realizar intervenções sem portar o bastão da fala, para que assim imponha limites e disciplina ao diálogo. “A experiência mostra, entretanto, que nem sempre será necessária esta intervenção, pois o bastão de fala, por si só, já cumpre este papel organizador do diálogo” (CONSELHO NACIONAL, 2014).

A prática ministrada através do bastão da fala, também bem ser identificada no livro “O Senhor das Moscas”<sup>1</sup>, o qual se tornou um filme lançado em 1990, tratou sobre a história de crianças que sofreram um acidente e foram forçadas a viver durante um bom tempo em um local sem qualquer recurso, conforto ou civilização. O fato de se encontrarem em um grande número de pessoas, dificultava o entendimento e a ordem para o diálogo, assim, elegeram uma concha (objeto encontrado na ilha onde estavam) que conferia legitimidade para fala de quem o portasse conseqüentemente orientando o diálogo entre os envolvidos.

Concluindo, a introdução do conceito de gestão e resolução positiva dos conflitos, principalmente por meio da mediação, no sistema educativo, tem a virtude de promover a facilitação da comunicação entre todos que participem dessa relação. Deve-se orientar a participação parental e da comunidade na vida escolar nas competências adquiridas no âmbito da educação para resolução de conflitos o que conseqüentemente refletirá na desejada diminuição da tensão e violência de toda a comunidade, promovendo o desenvolvimento de capacidades e competências sociais, essenciais para o exercício de uma cidadania participativa

## **2. A Origem da Mediação Escolar**

É sabido que os programas de resolução pacífica de conflitos tiveram sua origem fora do contexto escolar. Utilizando-se do entendimento de Morgado (2009), baseado nos estudos de Alzate (1999), serão destacados os principais momentos da mediação escolar que iniciam na

---

<sup>1</sup> Filme “O Senhor das Moscas”, Ano 1991, País EUA, Diretor Harry, Categoria Drama, Duração 90 minutos.

década de 70. A administração do presidente Jimmy Carter impulsionou a criação de centros de Mediação Comunitária nos Estados Unidos da América com o objetivo de oferecer uma alternativa aos Tribunais, incentivando a reunião dos cidadãos para que procurassem uma resposta para a questão trazida até eles.

A partir disso, assiste-se no início dos anos 80, mais especificamente em 1982, a um marcado crescimento na utilização da mediação em disputas que envolviam crianças ou jovens, nomeadamente em contexto escolar, estimulando uma colaboração entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares, considerando que as competências para trabalhar o conflito são essenciais numa sociedade democrática foi criado o programa “Recursos de resolução de conflitos para a escola e jovens”.

No ano de 1984 surge, também nos Estados Unidos, a NAME, Associação Nacional de Mediação Escolar, que serviria para o estudo e implementação da mediação e, em 1985, a NAME funde-se com o NIDRF, Instituto Nacional de Resolução de Litígios, nascendo a CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação. Neste último ano, os educadores para a responsabilidade social e o Conselho de Educação da cidade de Nova Iorque, promovem a colaboração entre grupos comunitários e escolares, propiciando o surgimento do “Programa de resolução criativa de conflitos”, (MORGADO, 2009) com as seguintes finalidades:

- mostrar aos jovens alternativas não violentas aos conflitos reais da sua vida;
- aprender a compreender e a valorizar a própria cultura e a cultura dos restantes;
- transmitir às crianças e jovens o seu papel protagonista na construção de um mundo mais pacífico. (MORGADO, 2009)

Dessa forma, os programas de mediação no contexto escolar como forma de tratamento dos conflitos, foram progressivamente se estendendo por todo o mundo e, atualmente, existem experiências maduras na Argentina, Nova Zelândia, Austrália ou Canadá; na Europa, podemos encontrar experiências desta natureza em países como a França, Grã-Bretanha, Suíça, Bélgica, Polónia, Alemanha, Espanha, entre outros. (MORGADO, 2009)

A mediação deve ser vista como uma forma de prevenir futuros conflitos, pois apela para um espírito de colaboração, cooperação, existe “a transferência da resolução do conflito da comunidade para a escola, partindo do pressuposto de que o indivíduo é parte integrante da vida

social, constituindo uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal para os participantes da vida escolar” (COHEN,1995).

A comunidade escolar pode tratar suas controvérsias com o auxílio de intervenientes, utilizando-se do respeito, da responsabilidade, e não simplesmente de uma cultura de culpas e imposições de atitudes.

A mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos oferece, pelo que proporciona aos envolvidos no conflito, um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução do seu problema, a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade. Tratando-se de um meio de resolução de conflitos, não litigioso e baseado no consenso, é propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes em conflito. Aqui, trabalha-se a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total. (MORGADO, 2009)

A presença de uma terceira pessoa neutra, sem autoridade para impor uma solução, é o que confere a este procedimento um caráter pedagógico, em virtude do fato de as partes envolvidas no conflito possuírem capacidade de atuação, aprendizagem e possibilidade de estímulo da linguagem para a obtenção de um acordo. É um processo onde todos são ativos e participativos, sentindo-se úteis e exercendo efetivamente a sua cidadania.

Considerando a intenção do Instituto Mediar do Rio de Janeiro, (p.2), “a ideia principal do projeto é estimular uma atmosfera pacífica nas escolas, a partir de criação do hábito de diálogo e resolução de conflitos por meio de soluções apresentadas pelos próprios envolvidos e, portanto, principais interessados em resolvê-los”.

Conforme os dados do Conselho Nacional do Ministério Público (2014), a violência dentro e fora das escolas são bastante preocupantes e evidenciam que o respeito, fundamento da desejada convivência saudável, na prática vem sendo submetido a progressiva deterioração.

Por isso,

afinado com a sua missão de defesa da sociedade e de garantidor dos direitos da cidadania, o Ministério Público, por seu Conselho Nacional, e a Estratégia Nacional de Justiça e Segurança Pública (Enasp), em parceria com as unidades do Ministério

Público nos Estados e no DF e com as Secretarias de Estado da Educação, lançaram a Campanha Conte até 10 nas Escolas, no intuito de estimular o debate junto aos alunos do ensino médio de todo o país, em torno do respeito e dos direitos e deveres dos jovens, partindo dos alarmantes índices de vitimização da população entre 15 a 24 anos por homicídios. (CONSELHO NACIONAL, 2014)

A partir desta atitude foram criadas cartilhas para que os professores seguissem roteiros de aulas sobre esses temas, bem como um Guia Prático para Educadores, com vasta informação sobre diálogo e mediação de conflitos, bem como atividades sugeridas, detalhadamente descritas, para que o professor nos conflitos do dia a dia encontre, em conjunto com os alunos, os caminhos para solucioná-los, restabelecendo a tranquilidade na comunidade escolar e fortalecendo o vínculo de pertencimento ao grupo.

De acordo com esse guia, é necessária a realização de uma Pré-Mediação, momento em que o mediador vai ganhando a confiança dos envolvidos, ouve separadamente cada um deles, delimita o problema e convida para a mediação, esperando assim a aceitação que é extremamente importante. “Ao ouvir atentamente cada uma das pessoas envolvidas, o mediador faz uso da escuta ativa para identificar a versão de cada um, os seus sentimentos e as necessidades” (CONSELHO NACIONAL, 2014).

Posteriormente, já na mediação, as pessoas são convidadas para sentarem, de preferência uma de frente para a outra, deixando-as à vontade. Depois o mediador abre a conversa, dizendo que está preocupado com as partes e que está ali para ajudá-las a construir um acordo juntos, sempre se mostrando imparcial, utilizando-se de argumentações: “você têm um problema. Por que não resolvê-lo juntos, já que os dois lados poderão sair ganhando?” (CONSELHO NACIONAL, 2014).

No entanto, o processo de mediação no ambiente escolar deve ser algo muito bem pensado e projetado, além disso, só poderá ser determinado em casos de solicitação por parte dos protagonistas do conflito e assumida como projeto pedagógico de cada escola,

antes de ser implantado o processo de mediação nas escolas, é necessário que seja realizado um diagnóstico para compreensão da dimensão da violência e as formas que são utilizadas para preveni-la. Além disso, também é importante ter bem delimitado



os objetivos da proposta, para saber por onde começar e até que ponto haverá êxito.  
(SILVA, 2006)

Por essa razão, o sucesso de um projeto de mediação na escola depende de diversos fatores já mencionados, ressaltando o fato de que existe a necessidade de envolvimento de todos os atores do contexto escolar. De nada adianta que as crianças e jovens estudantes estejam estimulados, sensibilizados, treinados para uma cultura de diálogo e de escuta se o discurso dos educadores e docentes for incoerente com esta postura.

Dessa forma, acredita-se que a mediação de conflitos pode contribuir para o desenvolvimento social e emocional nas escolas brasileiras, melhorando a qualidade das inter-relações escolares, bem como na compreensão de que o conflito é algo positivo quando permite uma ruptura na postura dos envolvidos e abertura para o diálogo e na construção de uma comunidade mais cooperativa e fraterna na escola.

### **3. Educação para a Paz e a aplicação da Mediação no Ambiente Educacional**

As instituições educativas vêm, aos poucos, aprimorando os programas de mediação de conflitos para a esfera educacional, abrangendo a resolução dos conflitos entre estudantes, entre estudantes e adultos e entre adultos. Nesse sentido, “o tratamento de conflitos através da mediação pode acontecer mediante uma pluralidade de técnicas que vão da negociação à terapia. Os contextos nos quais é possível aplicá-la são vários: o judicial, familiar, escolar, dentre outros” (SPENGLER, 2016, p. 31).

A mediação é um processo flexível, de carácter voluntário e confidencial, conduzido por um terceiro imparcial – o mediador – que promove a aproximação entre as partes em litígio e que as apoia na tentativa de encontrar um acordo que permita pôr termo ao conflito. Abordar as disputas escolares através da mediação origina um contexto onde o conflito é encarado como natural, o que permite protagonismo aos intervenientes, enquanto que os valores da solidariedade, tolerância e igualdade são estimulados. (MORGADO, 2009)

O estímulo para uma resolução de conflitos por meio da mediação em particular, tem desempenhado um importante papel no movimento da “Educação para a Paz”. “A construção dessa cultura de paz assenta no respeito pela diferença e pela diversidade, na promoção das diferentes criações culturais dos indivíduos e dos povos” (JARES, 2002).

A partir desta finalidade é que a educação para a paz instiga o desenvolvimento de qualidades comunicativas, construção de um consenso sobre determinada demanda, sensibilidade com relação às diversidades culturais presenciadas na realidade escolar, resolvendo as divergências numa perspectiva não preconceituosa e pacífica.

A mediação é uma forma autocompositiva de tratamento de qualquer demanda que envolva relações que tenham o intuito de perdurar no tempo, as próprias partes encontram uma solução viável para o seu conflito, atuando o terceiro desinteressado, apenas como facilitador do diálogo entre elas. A atuação do mediador busca esclarecer e ponderar todos os aspectos que compõem o conflito, incentivando a pacificação deste, educando os indivíduos para a paz, cooperação, compreensão, facilitando o diálogo de maneira que ambas venham a conhecer todas as peculiaridades subjetivas da outra, para, então, entrarem em um acordo consciente e equilibrado.

O mediador deverá estar bem preparado, pois na maioria dos casos, nessa árdua tarefa de reestabelecer o diálogo entre as partes, ele terá que adentrar ao conflito, sem, contudo, manifestar sua opinião pessoal sobre o caso, tudo para não perder a confiança das partes. Para o exercício de suas funções, o mediador deverá propiciar às partes um ambiente confortável, sigiloso e confiável para que elas possam “baixar a guarda” de suas posições (contra entre si). É necessária ao desenvolvimento da mediação, a realização de uma investigação na vida das partes, a fim de se chegar a uma solução pacífica para as controvérsias. (JUNIOR)

Conforme o Guia Prático para Educadores, com relação aos diálogos e mediação escolar, o Conselho Nacional do Ministério Público (2014) explica que o mediador deve pedir às partes para que:

- procurem restabelecer o diálogo;
- tentem solucionar a questão;
- usem as técnicas para um bom diálogo, procurem usar a mensagem: “e se fosse eu”, não façam ataques;

- as partes não devem interromper o outro quando este estiver falando;
- as partes não devem culpar uma à outra ou fazer xingamentos;
- os envolvidos devem manter confidência sobre os pontos abordados durante a mediação.

Em síntese, a mediação deve ser utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e com todos os setores da comunidade educativa. O projeto de implementação da mediação escolar exige, para que seja compatível com a aprendizagem dos seus jovens, uma intervenção organizacional ao nível dos conflitos existentes na escola: Relação professores/direção, relação professores/professores, relação professores/ alunos, relação professores/pais; bem como, no contexto da sala de aula: relação professores/alunos, relação dos alunos entre si e relação professores/pais. (MORGADO, 2009)

Esta perspectiva é defendida por Ramón Alzate (2005) quando fala de “enfoque escolar global de transformação de conflitos” e refere a inclusão simultânea das seguintes áreas:

o sistema disciplinar (os programas de mediação permitem abordar construtivamente conflitos que se revelam difíceis de resolver); o currículo (o conceito e as técnicas utilizadas no processo de mediação podem ser incluídas no conteúdo curricular); a pedagogia (a utilização de jogos cooperativos, de debates, de workshops temáticos); a cultura escolar (a formação em mediação deve abranger toda a comunidade escolar – docentes e não docentes, pais e alunos, direção da escola, de modo a que todos tenham contacto e aprendam técnicas de resolução de conflitos); o lar e a comunidade (é importante abrir o projecto à comunidade, pois muitos dos conflitos que os alunos trazem para a escola têm a sua origem na comunidade envolvente). (ALZATE, 2005)

Na lição de José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler, o espaço da mediação é um espaço democrático, em que a figura do mediador e das partes partilham “de um espaço comum e participativo, voltado para a construção do consenso em um pertencer comum” (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 147). É nesse espaço democrático, propício ao diálogo e a exposição dos mediandos sobre as suas necessidades, suas dificuldades e suas questões ainda não inteiramente resolvidas, que pode ocorrer o comprometimento das partes acerca de uma composição, um acordo que seja proveitoso para todos os envolvidos na mediação.

Portanto, se produzem resultados satisfatórios para ambas as partes, com maiores probabilidades de serem efetivamente cumpridos, pois foram bem debatidos, ambos os envolvidos entenderam o lado um do outro, prevenindo uma nova discussão acerca da matéria

tratada. A mediação é realizada para a Educação para a Paz e implementação dos direitos humanos, os quais se concretizam através do exercício da cidadania através da tomada de decisões.

O princípio basilar é religar aquilo que porventura se rompeu, restabelecendo uma relação para, na continuidade, tratar o conflito que deu origem ao rompimento.

Tal se dá, porque o mediador se posiciona em meio às partes, partilhando de um espaço comum e participativo, voltado para a construção do consenso em um pertencer comum. A mediação é uma arte na qual o mediador não pode se preocupar em intervir no conflito, oferecendo às partes liberdade para trata-lo. A figura do mediador não possui papel centrar; via de regra, possui papel secundário, poder de decisão limitado; ele não pode unilateralmente obrigar as pessoas a resolverem a contenda ou impor decisão. (SPENGLER, 2016, p.31)

É certo que nem todo conflito pode ser mediado, revisitando a lição de Warat, é bom lembrar que, para falar em mediação, é imprescindível que um dos “envolvidos, pelo menos, tenha um conflito de ódio, amor ou de dor” (WARAT, 1995, p. 32), considerando o entendimento também, de Spengler (2016, p. 59): “em todos o processo de mediação, diversos sentimentos se manifestarão: ressentimento, ódio, frustração, inveja, ciúmes, medo, magoa, amor... que devem ser identificados para que a parte se sinta adequadamente ouvida e compreendida”.

No mesmo sentido, vale ressaltar que:

a mediação não deve ser realizada quando já existe um ato violento, pois seria forçar a duas pessoas em situação completamente opostas, vítima e agressor, a manterem relação respeitosa quando ainda há o medo, a angústia e ameaças. Isso poderia agravar ainda mais a situação, criando sentimentos de inferioridade e até transtornos emocionais por parte da vítima, ao mesmo tempo em que pode legitimar o status de poder do agressor. Por isso é recomendável que a mediação nunca seja realizada em situação de violência explícita, porém, nada impede que quando esse quadro já estiver tranquilo, não havendo mais ameaças e nem medo, que seja realizada para buscar alternativas de para conviver pacificamente.

Dessa forma, o trabalho a ser realizado para fixação da mediação nos conflitos escolares passará pela organização de uma equipe multidisciplinar, a qual terá a sensibilidade de qualificar as demandas e sua possibilidade de tratamento. Os profissionais poderão ser formados nas áreas de psicologia, sociologia, serviço social, pedagogia, entre outras, de modo a desenvolver um conjunto de ações que permitam a concretização dos objetivos do projeto.

Além disso, a eficiência do procedimento tratado está relacionada com a sua aceitação pelo no qual é inserido. Nesta seara, sugere-se que a mediação na escola seja desenvolvida nos primeiros anos de escolaridade do aluno, por meio da vivência dos valores humanos e resgate da solidariedade e respeito para com o outro, pois para Santos, (2001, p.17), “muitas são as ações de solidariedade possíveis, a fim de reduzir as manifestações de violência contra a escola, ou na escola. Trata-se de um processo de construção da paz, que reconhece a escola como espaço de construção de uma cidadania que contemple o multiculturalismo”.

Para que seja exitoso o procedimento de mediação é necessário que exista equilíbrio das relações: não obterá êxito a mediação na qual as pessoas estiverem em desequilíbrio de atuação. É fundamental que a todos seja conferida a oportunidade de se manifestar e garantida a compreensão das ações que estão sendo desenvolvidas. A prioridade do processo de mediação é a restauração da harmonia. Buscar-se-á harmonia através do fortalecimento das trocas entre as partes, utilizando-se um método conciliatório. (MORAIS; SPENGLER, 2012)

Conclui-se que a mediação deve ser apoiada e difundida por meio do conjunto de regras de conduta adotado pela escola, caracterizando assim, sua legitimidade para resguardar e proteger aqueles que necessitarem dos mediadores e equipes de apoio. Ao mesmo tempo, o currículo escolar deve ser modificado gradativamente, para que não seja apenas uma ação isolada, e sim, uma ação incorporada no dia a dia das instituições, tornando possível o ensinamento das habilidades de mediação de conflitos, contemplando a cultura da paz como um desejo de toda a comunidade interna e externa da escola para efetivação da cidadania.

## **Considerações finais**

Em virtude da crescente demanda dos conflitos ocorridos ambiente escolar, o tema: resolução pacífica de conflitos está na ordem do dia, gerando debates, colocando em pauta fortes convicções sobre as maneiras de atuação perante os protagonistas destas relações, quando os problemas já ultrapassaram a falta de autoridade, disciplina e chegam na violência e intolerância.

Chegamos a esses resultados decorrentes da falta de comunicação ou até mesmo da comunicação de forma negativa. O processo de mediação abordado como uma das possíveis soluções para este problema de diálogo, se caracteriza pela voluntariedade das partes em admitir tal procedimento, bem como a confidencialidade do processo, aliadas à neutralidade e imparcialidade do mediador, o qual não impõe qualquer solução, mas sim contribui para a capacitação da tomada de decisão dos envolvidos.

A educação para a resolução pacífica de conflitos tem o intuito de educar os jovens para a paz, estimulando competências e capacidades, de forma positiva, através do diálogo, trabalhando com valores de reconhecimento, respeito, solidariedade, responsabilidade, ao legitimar as partes para tratar de seus próprios embates, diminuindo assim, os níveis de tensão produzidos pelas divergências que podem vir a ocorrer em qualquer relação do ser humano em coletividade.

Propôs-se, ainda, uma abordagem abrangente do contexto escolar, que considere as necessidades de cada instituição educativa, onde se implementaria a mediação, bem como a comunidade na qual encontra-se inserida para que haja uma contribuição e participação de todos os envolvidos no processo educativo. Partiu-se do princípio de que desenvolver uma cultura de mediação na escola implica a formação para a cidadania, democracia, a educação para a paz e os direitos humanos, a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar.

Em um tempo, onde podemos citar uma lista de problemas sociais que interferem no desempenho pedagógico da escola, é necessário que todos os protagonistas trabalhem em conjunto, somando esforços para efetivar os princípios de interação e solidariedade entre professores, funcionários e alunos, empenhados em reconstruir e restaurar as condições de base de uma relação pedagógica e educativa. Assim, para redução da violência nas escolas se faz

imprescindível um projeto organizado e capaz o educando às mudanças de atitude pelo domínio de conhecimentos e habilidades compatíveis com as demandas sociais.

## Referências

ALZATE, R. *Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos*. In F. Brandoni (Ed), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós, 1999, p. 31-55.

ALZATE, R. *Resolução de conflitos: transformação da escola*. In E. Vinyamata, *Aprender a partir do conflito*. Porto Alegre: Artmed, 2005, p. 51-63.

COHEN, R. *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Tucson, Arizona: Goodyear Books, 1995.

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, *Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas - Guia Prático para Educadores*. Brasília-DF, 2014. Disponível em: <[http://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Comissoes/CSCCEAP/Di%C3%A1logos\\_e\\_Media%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Conflitos\\_nas\\_Escolas\\_Guia\\_Pr%C3%A1tico\\_para\\_Educadores.pdf](http://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Comissoes/CSCCEAP/Di%C3%A1logos_e_Media%C3%A7%C3%A3o_de_Conflitos_nas_Escolas_Guia_Pr%C3%A1tico_para_Educadores.pdf)> Acessado em: 04 de julho de 2016.

Filme “O Senhor das Moscas”, Ano 1991, País EUA, Diretor Harry, Categoria Drama, Duração 90 minutos.

INSTITUTO MEDIARE. *Apostila do curso básico de capacitação em mediação*. Rio de Janeiro, 1988.

JARES, X. R. *Educação e conflito: guia de educação para a convivência*. Porto: Asa, 2002.

JONES, T.S. *Conflict resolution education: the field, the findings, and the future*. *Conflict Resolution Quarterly*, 22, 2004, p. 233-267.

JUNIOR, Vanderlei de Freitas Nascimento. *A Eficácia dos Métodos Alternativos de Solução de Conflitos*. Revista de Direito das Faculdades Integradas de Jaú.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição!* Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MORGADO, Catarina; OLIVEIRA, Isabel. *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Exedra: Junho, 2009.

ORTEGA, Rosário et al. *Estratégias educativas para prevenção das violências*. Tradução de Joaquim Ozório – Brasília: UNESCO, UCB, 2002.

PALLARÉS, M. (1983). *Técnicas de grupo para educadores*. Madrid: ICCE, 1983.

SANTOS, José Vicente Tavares dos. *A violência na escola: conflitualidade social e ações civiliza tórias*. Educ. Pesq., São Paulo, v. 27, n. 1, 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-97022001000100008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022001000100008&lng=pt&nrm=iso)>. Acessado em: 04 de julho de 2016.

SILVA, Vívian Farias da; SOUSA, Maria das Graças Mendes de. *Disciplina Temas Especiais Em Educação E Sociedade - Mediação De Conflitos Na Escola*. Universidade Católica de Brasília – Curso de Pedagogia, Agosto de 2006.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de Conflitos: da teoria à prática*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016.

WARAT, Luis Alberto. *Ecologia, psicanálise e mediação*. Trad. de Julieta Rodrigues, Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1995.

\_\_\_\_\_. *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. v. 3.