

## **A MEDIAÇÃO COMO MECANISMO PARA INCLUSÃO E PACIFICAÇÃO SOCIAL NAS ESCOLAS PÚBLICAS**

Marília Mesquita de Amorim Figueiredo<sup>1</sup>  
Tatiana de Carvalho Socorro<sup>2</sup>  
Lorena Maia Ribeiro Cerqueira<sup>3</sup>

**Resumo:** *O presente artigo busca, através de revisão de literatura, tratar a mediação como instrumento para inclusão e pacificação social nas escolas públicas trazendo, a mediação, como forma extrajudicial de solução de conflitos que valoriza o diálogo e estimula os indivíduos a serem capazes de construir, de forma consensual e pacífica, suas próprias decisões, restabelecendo vínculos e garantindo possíveis relações futuras. Tendo como foco analisar, sob o prisma teórico, as perspectivas da mediação escolar enquanto instrumento de mudança social e minimização da violência na infância e juventude. Nesse contexto, apresenta-se como proposta de intervenção a criação de um núcleo de mediação nas escolas públicas de Salvador.*

**Palavras-chave:** Mediação. Inclusão social. Pacificação social. Escolas.

### **1. INTRODUÇÃO**

A Constituição da República consagra a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político, como seus princípios basilares. Objetiva fundamentalmente construir uma sociedade livre, justa e solidária, garantir o desenvolvimento nacional, erradicar a pobreza e a marginalização, reduzir as desigualdades sociais e regionais, promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Ao concretizar como objetivos fundamentais e assegurar em seu preâmbulo a construção de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, a Constituição da República de 1988 elevou a paz social e solução pacífica dos conflitos ao grau máximo dos fins a serem perseguidos pela sociedade e pelo Estado.

Ao tornarem-se socialmente incluídas, as pessoas percebem sua dignidade respeitada e os direitos fundamentais efetivados, pois as condições favoráveis a existência humana digna estão razoavelmente presentes. Assim, quanto mais incluídas as pessoas ou os grupos sociais, mais fortalecidos estarão os direitos fundamentais e mais próxima estará a pacificação social.

---

<sup>1</sup> Autora - Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Família na Sociedade Contemporânea da Universidade Católica do Salvador – UCSal. E-mail: [marilia.amorim@uol.com.br](mailto:marilia.amorim@uol.com.br).

<sup>2</sup> Coautora - Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Família na Sociedade Contemporânea da Universidade Católica do Salvador – UCSal. [tatiucsal@gmail.com](mailto:tatiucsal@gmail.com).

<sup>3</sup> Coautora - Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Família na Sociedade Contemporânea da Universidade Católica do Salvador – UCSal. E-mail: [prof.lribeiro@gmail.com](mailto:prof.lribeiro@gmail.com)

Nesta tentativa de pacificação social não pode esquecer-se de mencionar o conflito, como situação inerente às relações intersubjetivas, manifestado de diversas maneiras nos diferentes grupos sociais, observando a necessidade de investigação das problemáticas pertinentes a cada grupo especificadamente. Cada tipo de conflito apresenta causas diferentes e requer métodos de resolução adequados à sua natureza.

Através das publicações midiáticas e da experiência profissional observa-se o crescimento da violência nas escolas públicas e esta discussão traz à tona a necessidade de debater sobre o assunto, a fim de que seja possível aprimorar o sistema educacional já tão maculado e apresentar propostas que possam transformar essa realidade. Assim, o ponto de partida do presente estudo justifica-se em razão da atualidade do tema: conflito no ambiente escolar e o meio adequado para transformação deste em oportunidade de crescimento e amadurecimento das relações humanas.

Como decorrência da sua soberania o Estado detém a autoridade para dirimir controvérsias sociais e interpessoais. Ocorre que, esta perspectiva, pautada na positivação do arcabouço jurídico e desconsideração dos aspectos subjetivos fundamentais dos conflitos tornou-se insipiente por não suprir os anseios sociais demonstrando-se em total descompasso com a modernidade.

É nesse contexto que se pretende demonstrar, através da revisão de literatura, que a mediação é um procedimento complementar ao Poder Judiciário brasileiro capaz de proporcionar às pessoas o acesso à justiça ao mesmo tempo em que promove a dignidade, inclusão e pacificação, especificamente nos conflitos escolares. Por isso, apresenta-se proposta da utilização da mediação escolar pautada na dignidade da pessoa humana, cujo resultado seja satisfatório para todos os envolvidos, levando à inclusão e pacificação social.

A mediação de conflitos é um instrumento que valoriza o diálogo, a cooperação e o respeito entre as pessoas com intuito de manter ou resgatar a entendimento e demonstrando através de técnicas adequadas que elas podem construir soluções consensuais porque são protagonistas dos seus problemas. Essa atitude fortalece a consciência cidadã por valorizar a capacidade dos indivíduos em tomar decisões para solucionar suas questões, interesses e sentimentos, construindo um ambiente escolar em que se formam cidadãos críticos reflexivos.

Não se pretende propor a substituição da mediação em detrimento do Poder Judiciário, nem o uso alternativo do direito. As partes são livres para escolher entre um ou outro, inclusive porque há situações que exigem chancela do Estado. A mediação é tratada como meio complementar para resolução de conflitos e no estudo proposto como mecanismo para tratamento das controvérsias escolares.

## **2. O CONFLITO E OS CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR**

Os conflitos fazem parte da natureza humana e são indispensáveis para o amadurecimento e desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade. Frequentemente são interpretados como algo negativo e destrutivo sem considerar seu valor transformativo. O desafio é aproveitar o potencial educativo dessas situações para transformá-la em oportunidade de

aprimoramento e aprendizado através de um tratamento adequado, que como consequência proporcionará às partes e à sociedade a dignidade, a inclusão e pacificação social.

Nas escolas, o conflito é gerado, principalmente, pela falta de respeito à diversidade. Antes uma escola tinha padrão semelhante de alunos. Hoje, com o advento da globalização, avanços tecnológicos e outros fatores, as escolas abrigam crianças e adolescentes com expectativas, sonhos, contextos familiares e padrões diferentes. Por isso, o crescimento cada vez maior da falta de respeito a essa diversidade, aliada ao preconceito, é a causa maior dos episódios de violência.

[...] Verifica-se a constância da prática de desrespeito aos direitos humanos nas escolas públicas brasileiras em todos os níveis de ensino a partir das representações sociais que não os refletem e, que, por isso mesmo não se revelam nas relações cotidianas entre gestores- professores-alunos (GOMES, 2013, p. 34).”

O número de conflitos tende a ser maior quanto mais diversificado for o perfil dos alunos e dos professores. A democratização da educação, decorrente do processo de massificação, situou em um mesmo espaço alunos com diferentes modos de vida, valores, expectativas e hábitos, algo que se vai de encontro à conjuntura prévia da instituição escolar, que não estava preparada para absorver essas mudanças. A realidade escolar mudou, os alunos já não têm perfis muitos semelhantes, contudo, o espaço físico continuou o mesmo, assim, motivaram os conflitos (CHRISPINO, 2007)

Busca-se a construção de uma cultura sem violência, esta tem como direcionamento o respeito pela diferença e pela diversidade, na promoção das diferentes criações culturais dos indivíduos. Assim, a educação atual visa ao desenvolvimento de competências de comunicação, de construção do consenso e de sensibilidade à diversidade cultural, enquadrando-se numa perspectiva de união de culturas, não preconceituosa, e de resolução alternativa de conflitos.

Nota-se grande dificuldade em identificar o início dos conflitos nos diversos ambientes, notadamente nas escolas em que o professor está em sala de aula com média de 40 (quarenta) crianças ou adolescentes e os demais colaboradores em seus departamentos resolvendo questões burocráticas ou desempenhando suas funções operacionais. Este é um dos fatores porque as controvérsias somente são percebidas a partir dos primeiros sinais de violência explícita, seja ela verbal, psicológica ou física, quando os envolvidos, geralmente, sequer se lembram do que realmente motivou a agressão por adotarem reações mais severas às ações que a antecederam.

Por outro lado, problemas mal resolvidos tendem a se repetirem. Reprimir crianças e adolescentes porque brigaram na escola, por exemplo, utilizando a justiça estatal, as sanções e/ou os castigos domésticos, não traduzem para este o que precisa ser compreendido, pois a escola apresenta muitas especificidades na sua organização que nem sempre se harmoniosa com as relações e com as finalidades educativas da sociedade, sendo inevitável surgimento do conflito social. Por isto, coloca-se a importância de se educar gerações e todo estrutura organizacional escolar para uma gestão construtiva de conflitos.

Nessa conjuntura, pode-se buscar compreender melhor o que causa a violência na escola para assim tratar adequadamente os conflitos, sempre lembrando que é um viés de leitura, uma proposta.

É importante considerar as motivações, objetivos, valores, individualidade e desejos das partes envolvidas em um conflito, este deve ser abordado de forma apropriada utilizando técnicas adequadas, profissionais preparados e capacitados para tal. Desta forma recomenda-se, a mediação como um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos e resolução de conflitos escolares.

### **3. ASPECTOS GERAIS SOBRE O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO**

A mediação é um meio não adversarial de resolução de conflitos, no qual, através de técnicas de comunicação, um terceiro, competente, capacitado e imparcial, denominado mediador, auxilia as partes, na busca de um acordo reciprocamente satisfatório, possibilitando um adequado tratamento às suas emoções para que elas sejam capazes de desenvolver uma relação pacífica.

A mediação é um mecanismo consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos pelas próprias partes, as quais movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória, sendo o mediador a pessoa que auxilia na construção desse diálogo (SALES, 2010, p. 01)

O mediador é um profissional capacitado em técnicas de comunicação que permitem o tratamento adequado ao conflito. Sua função consiste em facilitar o diálogo entre as partes no intuito de reestabelecer a comunicação perdida, resgatar os objetivos comuns, os pontos de convergência e estimular a geração de opções de ganhos mútuos. Ele não decide a controvérsia, são as próprias partes que têm o poder de decisão.

Verifica-se, pelo próprio conceito, que a mediação é adequada aos conflitos de natureza continuada, ou seja, aqueles em que existe entre os envolvidos uma relação anterior e, possivelmente, terão que se relacionar no futuro, como por exemplo, os escolares, familiares, entre vizinhos, relações de consumo etc. Comumente possuem uma carga emocional que embaraça a negociação pacífica e racional, em razão de sentimentos como raiva, vingança, traição etc.

O objetivo da mediação vai além da consecução de um acordo. Trata-se de um instrumento que persegue a continuidade das relações através da solução das controvérsias, cooperação como forma de maximizar os ganhos individuais, prevenção da má administração dos conflitos, inclusão e pacificação social, dignidade da pessoa humana, fortalecimento da cidadania e da solidariedade, acesso à justiça, concretização dos princípios democráticos.

O processo de mediação é extrajudicial e incentiva as pessoas envolvidas a participar da discussão de seus problemas, a dialogar de forma pacífica, de maneira a possibilitar a comunicação. Busca afastar o sentimento adversarial e

atos irracionais. Incentiva a compreensão mútua e a compreensão do sentido ganha-ganha e não mais do perdedor – vencedor tão comuns em disputa. A mediação auxilia os indivíduos encontrar nas diferenças o interesse em comum, entendendo o conflito como necessário para o reconhecimento dessas diferenças e para o encontro dos novos caminhos que viabilizem uma boa administração das controvérsias (SALES, 2010, p. 83).

A mediação é pautada nos princípios da liberdade, não-competitividade e poder de decisão das partes, participação de terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade e confidencialidade no processo. Os envolvidos devem estar livres para optar pelo procedimento e não serem obrigados a assinar qualquer acordo ou documento. São incentivados à cooperação e a decidirem o conflito. O facilitador do diálogo, por sua vez, deve possuir características que o qualifiquem a desempenhar seu papel, dominar as técnicas de comunicação para aplicá-las e ter obrigação ética de não revelar os problemas das partes e o que está sendo discutido. Nesse processo não existem regras rígidas, não há uma forma predeterminada (SALES, 2010).

#### **4. A MEDIAÇÃO COMO MECANISMO PARA TRATAMENTO DOS CONFLITOS ESCOLARES**

Cada um idealiza seu próprio conceito de justiça conforme seus parâmetros e crenças, influenciados por suas experiências de vida. A noção de justiça sofreu variações ao longo da história da humanidade, formando conceitos diversos e mutáveis. É um dos temas mais intrigantes para os educadores, filósofos, sociólogos, antropólogos, teólogos, historiadores, políticos, advogados, psicólogos e outros.

Como na mediação o próprio indivíduo passa, a gerenciar a busca pela solução e/ou de alternativas, assume a responsabilidade pelo exercício da autonomia, tornando-se cidadão mais consciente e atuante, pois corporifica o próprio princípio da autonomia privada, o ideal de justiça individual estará mais próximo de cada um dos envolvidos no conflito.

Assim, uma proposta viável para vencer os obstáculos anteriormente mencionados é o reconhecimento e o empoderamento das pessoas e das comunidades escolares como sujeitos autônomos que podem resolver por si mesmos seus conflitos, através de uma perspectiva democrática e participativa. O desafio deve ser o de formar uma cultura autocompositiva no sentido de equilibrar a busca pela Poder Judiciário apenas nos casos que realmente necessitam de intervenção Estatal.

Nessa conjuntura, mediação está fortemente vinculada ao movimento pela busca da transformação social dentro das instituições escolares, pois os próprios envolvidos buscam uma solução ou uma alternativa, assumindo, dessa forma, a responsabilidade pelas suas decisões. Desse modo, o instituto contribui para formação do cidadão consciente do seu real papel na sociedade em que está inserido.

A mediação é um processo orientado a conferir às pessoas nele envolvidas a autoria de suas próprias decisões, convidando-as à reflexão e ampliando alternativas. É um processo não adversarial dirigido à desconstrução dos impasses que imobilizam a negociação, transformando um contexto de confronto em contexto colaborativo. É um processo confidencial e voluntário no

qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes onde um acordo mutuamente aceitável pode ser um dos desfechos possíveis. (BREITMAN e PORTO, 2001, p. 46).

Quando uma ou mais pessoas discordam em razão de interesses entendidos como mutuamente incompatíveis, desejam uma solução justa e essa expectativa vai além da proteção oferecida pelo ordenamento jurídico e o fato de ganhar ou perder. O que se deseja é uma solução mutuamente satisfatória, possível de reestabelecer a harmonia. É esta relação que precisa ser praticada de fato nas escolas.

A proposta é, através da mediação demonstrar que os conflitos são naturais e inerentes a pessoa humana e suas relações sociais, inclusive no ambiente escolar, sem eles as situações não evoluiriam, continuariam acomodadas. Assim, o conflito entendido comumente como um fenômeno negativo, será percebido como oportunidade de aperfeiçoamento das relações, sendo os envolvidos estimulados a ponderarem sobre suas opções e estratégias de otimização de individual através da cooperação.

Contudo, o sucesso de um projeto de mediação escolar do envolvimento de todos os atores do contexto escolar. Para isso, a escola deve desenvolver um contexto de compatível com a mediação, pois restará infrutífera a sensibilização e treinamento de jovens estudantes para uma cultura de escuta, de diálogo e pacificação das relações interpessoais, se o discurso de educadores e docentes não for coerente com esta postura (MORGADO e OLIVEIRA, 2009).

Cabe destacar que a mediação é um procedimento voluntário tanto para adesão como durante o procedimento, pois é importante que os envolvidos estejam dispostos a dialogarem para busca do consenso. Cabe ao mediador tão somente facilitar essa comunicação com o uso de técnicas adequadas, garantindo a confidencialidade e posturas éticas, para atingir objetivos do processo de mediação: solução dos problemas, prevenção da violência, inclusão social e paz social (SALES e ALENCAR, 2004).

Nesse caminho, as decisões obtidas no processo de mediação são mutuamente satisfatórias, pois não são impostas por terceiro que desconhece seus sentimentos e as questões subjetivas envolvidas no conflito. As partes deixam a expectativa para sensação concreta de justiça, com a percepção que são capazes de gerir suas vidas e resolver seus próprios problemas, atuando ainda como agentes multiplicadores e transformadores da realidade a qual estão inseridos.

## **5. A INCLUSÃO E A PACIFICAÇÃO SOCIAL NAS ESCOLAS ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO**

Na mediação estimula os envolvidos a refletirem sobre suas responsabilidades e a relevância das suas ações para si e para os outros. Nessa linha, nas escolas todos serão incentivadas a refletirem sobre suas responsabilidades, obrigações e direitos por meio do diálogo pacífico e cooperativo, com objetivo de chegarem a uma solução mutuamente satisfatória.

Essa participação ativa durante o processo de mediação e na resolução das controvérsias implica no crescimento de responsabilidade civil, controle sobre os problemas vivenciados e

exercício da cidadania, por isso, apresenta impacto direto na melhoria das condições de vida da população (SALES, 2010). “O indivíduo é valorizado, incluído, tendo em vista sua importância como ator principal e fundamental para a análise e a solução conflito” (SALES, 2010, p. 7).

Por ser a mediação um mecanismo informal, simples e com procedimento diferenciado, “no qual há uma maior valorização dos indivíduos do que meros documentos ou formalidades para resolução de conflitos”, gerando um sentimento “de conforto, de tranquilidade, de inclusão” (SALES, 2010, p. 8), os envolvidos em controvérsias são empoderados e compreendem que através da comunicação transformadora é possível lutar por melhores condições de vida e conquistar espaços de discussões positivas, estes espaços tornam-se fundamentais no ambiente escolar quando se busca uma escola democrática e de inclusão.

Quanto a pacificação social geralmente associada à ausência de todas as formas violência e agressões, sejam físicas, psicológicas ou morais deve ser entendida da forma mais ampla possível, pois passa pela necessidade de efetivação dos direitos fundamentais.

Não se consegue falar em efetividade de paz social quando se verifica a existência de pessoas famintas, de elevado índice de desemprego, de trabalho escravo infantil, de exploração sexual de crianças, de tráfico de droga, de péssima qualidade de moradias, de baixo nível de serviço público de saúde e de educação, de discriminação racial, de tortura nas delegacias e nos presídios (SALES, 2010, p. 8 e 9).

Através da mediação as pessoas percebem a importância de desenvolver-se como pessoa e o quanto isso interfere nas suas relações interpessoais, com a sociedade e com a escola. Assim como, compreender que ele não é apenas parte de um problema, mas que ele mesmo, pode solucionar questões nas quais esteja inserido direta ou indiretamente, desenvolvendo seu senso de responsabilidade social.

Na mediação as partes têm a oportunidade de construir o consenso através do diálogo para encontrar a melhor solução para os conflitos que elas mesmas deram causa, o que faz com que se sintam valorizadas, incluídas no contexto social e capazes de tomar decisões. Esse empoderamento reflete em outros conflitos sejam eles próprios, de conhecidos ou da coletividade. O mediado passa a ser multiplicador da sua responsabilidade social.

Ensina-se a paz quando se resolve e se previne a má administração dos conflitos, quando se busca o diálogo, quando se possibilita a discussão sobre direitos e deveres e sobre responsabilidade social, quando se substitui a competição pela cooperação – o perde-ganha pelo ganha-ganha (SALES, 2010, p. 10).

Por todo exposto, defende-se a importância da mediação frente ao exercício da cidadania, focando no aspecto positivo dos conflitos como meio de promoção da pacificação social, contribuindo com a formação de indivíduos capazes de resolver situações de seu cotidiano e futuro, bem como nas suas relações sociais.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação escolar, tema principal deste trabalho, apresenta-se como um mecanismo extrajudicial para solução de conflitos que incentiva a visão positiva e prospectiva dos mesmos, buscando solucioná-los com os seus reais interesses, sentimentos e questões..

Assim, pode-se afirmar que é um meio apto para propor a troca de paradigmas ao contemplar o conflito como uma oportunidade de amadurecimento pelo abandono da postura litigiosa tão enraizada na cultura brasileira, para assumir uma posição solidária e cooperativa em busca de soluções mutuamente satisfatórias. Nesse processo, a mediação eleva à categoria dos seus princípios a autodeterminação, liberdade e poder de decisão para celebração de acordos.

Ressalva-se que a mediação não pode ser considerada um remédio para todas as mazelas sociais e nem resolverá todos os problemas do ambiente escolar. Sua aplicação deve ser complementar ao Poder Judiciário quando houver diálogo e manifestação de vontade das partes, sendo recomendada, principalmente, para resolução de conflitos de natureza continuada, em regra, dotados de carga emocional expressiva.

A mediação representa um mecanismo que propõe uma transformação cultural, possibilitando o exercício da cidadania e o acesso democrático à justiça, assim como, concretiza os princípios e objetivos democráticos. Logo, vantajosa tanto para o indivíduo como para sociedade.

A pacificação social é atendida pela mediação quando os conflitos restam prevenidos e adequadamente administrados. Esse caminho é trilhado com a valorização do ser humano diante das oportunidades para mudar sua vida e a dos outros através do diálogo transformador. Além disso, como exposto anteriormente, ao conhecer os benefícios desse mecanismo complementar de solução de conflitos, as partes tenderão a abstrair a cultura do litígio.

Pelo tratamento amistoso e respeitoso destinado às partes, com validação dos seus sentimentos e interesses, a mediação proporciona o sentimento de dignidade nas pessoas que dela usufruem por se sentirem valorizadas e protagonistas do processo que irá impactar diretamente na vida pessoal e em sociedade.

Por ser um meio democrático, participativo, informal, confidencial e não adversarial de resolução de conflitos, com baixo custo, a mediação proporciona às partes um procedimento rápido e confiável, o aprofundamento dos debates e construção de um acordo mutuamente satisfatório. Dessa forma, colabora sobremaneira para a materialização do direito fundamental de acesso ao justo, de respeito à diversidade e corrobora para construção de uma escola mais inclusiva, pacífica e democrática. Isso porque aprender a gerir conflitos utilizando da mediação desenvolverá nos estudantes, professores e colaboradores a capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma prospectiva, positiva e eficaz, de estabelecer melhor suas relações interpessoais, de construir o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas, qualidades consideradas fundamentais na atualidade.

## **REFERÊNCIAS**

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice C. **Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz.** Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

CHRISPINO, A. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação.** In: Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, jan./mar. 2007

GOMES, Celma Borges (Coord). **Violência nas escolas: Uma Realidade a Ser Transformada.** Juruá Editora: Curitiba, 2013.

MORGADO, C.; OLIVEIRA, I. **Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade.** Exedra, Coimbra, v. 1, jun. 2009.

SALES, Lilia. **Mediare: um guia prático para mediadores.** 3ª ed. Ver., atual., e ampl. Rio de Janeiro: GZ ed., 2010.

SALES, L. M. M.; ALENCAR, E. C. O. **Mediação de conflitos escolares –uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas.** Pensar, Fortaleza, v. 9, n. 9, 89-96, fev. 2004.