

PONTES OU TRAMPOLINS

Celia Passos*

Se anteriormente a escola era identificada como um espaço de conhecimento e de solidariedade, atualmente, tem sido difícil o cumprimento deste papel devido às inúmeras mudanças sociais. Ao longo do tempo a escola vem enfrentando problemas que exigem mecanismos e regras para a convivência no ambiente escolar e a implantação de programas de educação para a paz evidencia-se como uma urgência.

Alguns depoimentos e relatos comentados neste texto¹ indicam que a mediação e os programas de convivência escolar podem ser um caminho mais curto para a solução dos conflitos e da violência na escola. Em verdade, pode-se perceber que tais práticas, quando incorporadas, ultrapassam os limites do convívio escolar e contribuem para a formação de indivíduos mais solidários, éticos, tolerantes e conscientes da interdependência inerente aos seres humanos. Como ocorre em um processo de irradiação, a partir do contexto escolar, os resultados alcançam as relações familiares, as interações no seio das comunidades e as relações sociais em geral.

As mudanças que afetam as escolas decorrem de questões complexas. Identifica-se pela primeira vez na história que as gerações mais novas detêm habilidades, competências e conhecimentos que as mais velhas procuram alcançar, muitas vezes, com dificuldade. Os conceitos todos precisam ser re-visitados – para oferta, provocação e exigência de novas leituras, novas prioridades, novas escolhas e, igualmente, novas incertezas.²

A nova “contratualização”, pós-falência do estado do bem estar social (i) é liberal individualista moldada na idéia do contrato de direito civil e não mais na idéia do contrato social; (ii) não tem qualquer estabilidade, podendo ser denunciada a qualquer tempo; e (iii) não reconhece o conflito como elemento estrutural da busca por mudanças, o substitui pelo assentimento passivo a condições supostamente universais, incontornáveis.

* Mestra em Ciências Jurídicas e Sociais pela Universidade Federal Fluminense (UFF), Consultora, Docente, Mediadora e Tutora em Mediação de Conflitos. Fundadora do ISA-ADRS Instituto de Soluções Avançadas. Membro do Fórum permanente de Práticas Restaurativas e Mediação do TJ-RJ e da Comissão de Mediação da OAB/RJ.

¹ Experiências coletadas nas escolas da rede pública da cidade de Buenos Aires e em escolas Municipais do Rio de Janeiro.

² Palestra da Professora Lia Diskin – Congresso Internacional de Justiça Restaurativa – Pernambuco – Brasil 2007.



Boaventura Souza Santos³ aponta para o risco da emergência do “fascismo societal”, representado pelos fascismos: (i) *do apartheid social* – segregação social através de uma cartografia urbana dividida em zonas selvagens (hobbesianas) e zonas civilizadas (do contrato social) que ficam, sob a constante ameaça das zonas selvagens, em castelos neofeudais, sob a forma de cidades privadas: condomínios fechados, shoppings e sofisticados esquemas de segurança, *gated communities*; (ii) *do Estado Paralelo* – duplo padrão da ação estatal, agindo democraticamente nas zonas civilizadas e, nas selvagens, fascistamente, sem a observância do direito; (iii) *o Paraestatal* – usurpação de prerrogativas estatais de coerção e de regulação social, por parte de atores sociais poderosos; (iv) *populista* – democratização do que, na sociedade capitalista, não é democratizável (identificação com formas de consumo e estilos de vida que estão fora do alcance da maior parte da população) e o da (v) *Insegurança* – manipulação discricionária da insegurança das pessoas e de grupos sociais vulnerabilizados por circunstâncias (trabalho, acidentes, acontecimentos desestabilizadores) produzindo-lhes altos níveis de inquietação quanto ao presente e ao futuro.

Este cenário afeta o ambiente escolar e é certo que a escola vem dando sinais do quanto tem sofrido os efeitos dessas mudanças que, cabe observar vem acarretando:

- (i) a crise da instituição familiar, com a delegação à escola das funções educativas que antes (historicamente) não eram de sua responsabilidade e, percebe-se que pais, sem recursos para administrar suas próprias crises, expõem os filhos a cenas de violência que vão se reproduzir no contexto escolar;
- (ii) a crise do mercado representada pelo índice de desemprego e instabilidade não sendo preservado o espaço/tempo para um convívio familiar sadio e educativo; e
- (iii) o desgaste do tecido social e a imprevisibilidade assolando as pessoas, como expressa tão claramente a modernidade líquida de Bauman, uma modernidade sem garantias e com *grandes abismos* entre o direito à individualização (a auto-afirmação individual) e a capacidade de manejar situações sociais.

Identifica-se então a mudança no perfil de comportamento dos alunos. Com muita frequência, educadores, comunidade, alunos e professores experimentam a violência. E como o ambiente sofre influências e é influenciador, é natural que se perceba que o processo é retroalimentado e as questões agravam-se indefinidamente.

Seja qual for o contexto, familiar, escolar ou social, é natural que em ambiente pouco acolhedor, que abriga violência física, verbal, psicológica ou social haja tensão. A escola não foge à regra. E, como resultado sobre os alunos, há maior dificuldade de concentração; menor

³ SANTOS, Boaventura Souza. Crítica a razão indolente – contra o desperdício da experiência. Cortez. 2000

aprendizado e menor ainda capacidade de interação, o que leva, muitas vezes, ao esgotamento emocional.

Submetido a tantas fontes estressoras, o aluno sente medos de origens variadas: trabalhos de classe; alguns dos companheiros; algum professor⁴; além da inconformidade com a relação de poder; a comunicação em via de mão única; a inadequação da grade curricular aos seus interesses e necessidades. Tudo pode ser causa para o mal estar dos alunos.

Em relação ao corpo docente, as fontes estressoras, bem variadas, abrangem suas histórias de vida; a vida familiar que levam; as características pessoais; as condições da carreira e do trabalho; a forma de gestão acadêmica; o comportamento dos alunos; a relação ensino aprendido; o relacionamento com outros professores; o clima de trabalho; sua formação; os métodos de ensino utilizados etc.

A exposição a pressões causa stress e, ao mesmo tempo, podem ser uma boa fonte condutora para a solução, vez que sinaliza que chegou o momento de quebrar paradigmas. Geralmente são as situações limites, em que o docente se vê sem condições de lidar com um problema grave, que acarretam uma forte pressão para a busca de novas soluções. A falta de segurança na forma de lidar com os conflitos vem sendo identificada como a maior motivação para o novo e para novas maneiras de gerir os conflitos.

A convivência, em ambiente escolar, é compreendida como toda a trama de relações interpessoais estabelecidas entre todos os membros da comunidade educativa, configurando-se em processos de comunicação, de exposição de sentimentos, manifestação de valores e atitudes e, ainda, o desempenho de papéis em relações que podem envolver poder e status. Deste modo, é conveniente tratar do tema da violência em contexto escolar, de forma a abranger toda a conduta considerada anti-social, desde insultos ou indisciplinas em sala de aula, até agressões físicas, danos materiais ou maltrato entre companheiros (bullying)⁵.

O desenvolvimento de habilidades para gerir os conflitos, minimizando, tanto quanto possível, seus efeitos negativos e maximizando-se os efeitos positivos é a forma de atingir o objetivo da educação de formar alunos para tornarem-se indivíduos pacificadores e, por isso, a convivência no ambiente escolar implica em (e depende da) qualidade das relações interpessoais estabelecidas.

⁴ O medo de algum(ns) companheiro(s) ou algum professor pode surgir a partir de condutas que configuram o que se denomina bullying, uma palavra de origem inglesa, sem um vocábulo correspondente na língua portuguesa, que expressa a prática intencional e reiterada de um conjunto de atitudes agressivas (insultos, intimidações, apelidos cruéis, hostilidades etc) por um ou mais alunos contra outro(s), ou entre professor contra aluno(s) e vice-versa, provocando sofrimento físico e/ou dor emocional com seqüelas de dimensões variadas.

⁵ OLMEDILLA, Juan Manuel Moreno. Comportamiento antisocial en los centros escolares: una visión, desde Europa. Revista Iberoamericana de Educación. N. 18.

Há distintos programas e formas de trabalhar a escola (e na escola). Interessante, portanto, distinguir o *enfoque centrado no estudante*, dirigido à gestão de situações de conflito deflagrado ou a uma situação de crise específica (enfoque *reativo*) e o *enfoque global*, “dirigido à prevenção dos conflitos danosos e perturbadores”⁶ (pró-ativo ou preventivo).

A *mediação* de conflitos é uma ferramenta adequada tanto para as crises pontuais (enfoque reativo), quanto para integrar os programas globais para prevenção de conflitos (enfoque pró-ativo). Pressupõe um processo de diálogo inclusivo, confidencial e voluntário, em que um terceiro (mediador imparcial) atua como facilitador da conversa e da negociação entre as partes em desentendimento, auxiliando-as na identificação de interesses comuns, complementares e divergentes, preservando a autoria das soluções construídas com base no consenso, no atendimento de interesses e necessidades e na satisfação mútua.

O modelo global adquire “globalidade”, por não se limitar apenas as situações específicas de resolução de conflitos, mas por ter como objetivo provocar real e sustentável mudança no sistema escolar que perdure no tempo e que seja um modelo construtivo e pacífico de convivência e resolução de conflitos. Para isso é global e por isso é necessária a participação da própria sociedade, já que todas as esferas estão interligadas, seja a família, a escola ou a comunidade.

Os projetos de convivência envolvem, em regra, as seguintes fases:

- *Avaliação preliminar e desenho*: etapa inicial necessária para a reflexão acerca de questões como: a razão de adotar um projeto de convivência escolar; objetivos gerais e específicos a serem alcançados; identificação de obstáculos a serem superados e as possíveis formas para tanto. A importância desta fase deve-se também a avaliação da viabilidade do projeto.
- *Difusão e compromisso*: fase em que se dá o necessário contato institucional, com vistas à sensibilização do grupo, apresentação do desenho preliminar definido para o projeto, definição dos passos necessários à sua implementação (“jornada de sensibilização”, visando o comprometimento de todos, sejam diretores, docentes e demais pessoas que atuam dentro da escola); difusão da síntese do desenho do projeto tanto no âmbito escolar, quanto junto aos pais dos alunos, para que conheçam os objetivos e as ações necessárias à sua implantação.
- *Formação e Capacitação*: fase de capacitação do professorado para atuar consoante o programa. Uma sólida capacitação dos diretores e docentes é fundamental para o projeto. A capacitação deverá envolver: curso introdutório na abordagem construtiva de conflitos;

⁶ Op.Cit neste texto o autor contrapõe o enfoque centrado no estudante, o qual segundo ele é um enfoque reativo com o enfoque global, “dirigido a prevenção dos conflitos danosos e perturbadores.”, que segundo seu entendimento é um enfoque pró-ativo.

linguagem não violenta; negociação colaborativa e ferramentas comunicacionais, tais como escuta ativa, parafraseo, perguntas, reflexão, entre outras. Esta fase em que se capacita, é também a etapa da mudança de atitude, o que serve para construção de uma base sólida para o desenvolvimento do projeto ao longo do tempo.

- Desenho do plano global de convivência. O projeto de convivência escolar,⁷ pressupõe a condução simultânea de:
 - (i) programas curriculares, de forma que, progressivamente, passem os currículos escolares a incorporar, conceitos e habilidades de resolução de conflitos, mediante a realização de curso independente ou por unidades incorporadas ao programa, de forma que possam ser introduzidos os conceitos e desenvolvidas as habilidades necessárias para a resolução dos conflitos;
 - (ii) sistema disciplinar: programa de mediação entre companheiros de resolução de conflito, para os momentos em que surgirem problemas difíceis de serem tratados e que poderiam ser manejados por meio dos programas de mediação;
 - (iii) transformação pedagógica: transformação da relação pedagógica visando reforçar o aprendizado das habilidades de resolução de conflitos, passando ao aprendizado cooperativo (estudantes trabalham em pequenos grupos com objetivo de produzir aprendizado compartilhado)⁸ e a controvérsia acadêmica (os professores podem utilizar o conflito nas relações pessoais para motivar a turma e provocar reflexão). Deve-se considerar que o aprendizado quando fundado em vivências pessoais dos alunos torna-se mais consistente;
 - (iv) intervenção no clima escolar: pelo comprometimento de todos os protagonistas, sejam os alunos, os professores, diretoria da escola e demais pessoas de todos os níveis hierárquicos, os pais e família dos alunos, a igreja (ou instituição similar) e a comunidade, apreendidos os conceitos e habilidades de resolução de conflitos.
- Desenvolvimento: fase em que se desenvolvem as atividades a serem executadas e os programas, consoante o desenho definido para o projeto.
- Acompanhamento: fase em que são feitas avaliações periódicas relativas ao acompanhamento e supervisão das atividades dos mediadores. Nesta fase é feita uma avaliação do alcance dos objetivos e metas traçadas e é o momento ideal para a implantação das ações corretivas.

Quando a escola se organiza a partir de um sistema de convivência, com regras de convívio claras, com o respeito e o cumprimento dos direitos de cada um, sem abusos, os episódios envolvendo violência passam a ser esparsos e controláveis. Isso por que ao vivenciar um sistema de convívio, com práticas de mediação, círculos de conversa entre outras ferramentas de solução dos problemas, as partes em desentendimento, aprendem a utilizar uma

⁷ ALZATE, Ramón, *in* Resolución de conflictos en la escuela. Ensayos e Experiências. 24, 44-63.

⁸ Op Cit

comunicação mais clara e a compreender melhor os sentimentos; a compartilhar experiências; a desenvolver a autoconfiança e a pensar criativamente⁹. Tudo isso representa o desenvolvimento de habilidades para o comportamento pró-social e estimula a cooperação, a empatia, a visão prospectiva e as habilidades para solucionar de forma pacífica os conflitos.

O processo envolve responsabilidade e ética e *empodera* os alunos para assumir a responsabilidade sobre suas ações e sobre suas escolhas. Coloca em prática o binômio “direito-deveres” (que deve ser tratado de forma inseparável). Estimula o respeito às regras de convívio e também se demonstra importante no processo de formação dos jovens, o que se depreende da fala dos *alunos mediadores* que, quando demandados sobre como se sentem sendo mediadores e como fazem quando se envolvem em situações de conflitos, respondem

Não há diferença em sermos mediadores ou não. Somos alunos iguais. Quando nos envolvemos em conflitos, também vamos à mediação. A regra na escola é clara: ou resolvemos os conflitos pela escuta ativa e o diálogo ou temos o compromisso de resolvê-los na mediação.

E quando demandados sobre a existência de casos de quebra de confidencialidade, responderam

Não, porque se souberem que isso ocorreu, nunca mais voltam à mediação e não podemos deixar isso acontecer, pois isso acarretaria uma perda de confiança na mediação.

Assim, para que a escola desempenhe seu papel de formar os alunos para tornarem-se indivíduos mais pacíficos ou pacificadores e éticos ¹⁰ é necessário trabalhar o tema da violência escolar e de todas as condutas anti-sociais. Os resultados são percebidos e geralmente envolvem a redução de indisciplina e, conseqüentemente a redução na aplicação de castigos; melhora do clima escolar; gera o aumento da auto-estima e principalmente a responsabilidade e a confiança dos alunos no projeto. Tanto assim que há um cuidado, por parte dos alunos, em preservá-lo, conforme se depreende da fala do aluno mediador que acima foi transcrita.

A implantação do programa prepara os alunos para lidar com diferenças e para identificar o conflito antes de seu surgimento. As técnicas aprendidas no curso da capacitação a que são convidados, permitem a internalização dos limites éticos, sociais, cognitivos, racionais e emocionais, indispensáveis ao autocontrole e ao desenvolvimento da personalidade. A aplicação de normas arbitrárias para a solução dos conflitos, além de fonte de stress para o aluno, o mantém em estado de imaturidade e de dependência, tal qual é reconhecido pelas *mães de*

⁹ CRISPINO, Alvaro. CRISPINO, Raquel S. P. Políticas Educacionais de Redução da Violência, Mediação do Conflito Escolar. Editora Biruta. 2002.

¹⁰ ALZATE, Ramón. *in* Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de Resolución de Conflictos. BRADONI, F. Mediación escolar. Propuestas reflexiones y experiencias, p. 31-55. Buenos Aires, Paidós. 2000

alunos mediadores (Silvia e Marcela) que, ao serem demandadas sobre o que observaram no comportamento de suas filhas após algum tempo da implementação do projeto relatam

(Silvia) Me encantei com o impacto que a mediação está tendo sobre minha filha. Ela se expressa melhor, está mais segura; (Marcela, mãe de Julia) foi muito positivo, pois minha filha lida melhor com situações de conflito e acho mesmo que a prática da mediação precisava até ser aprendida para ser utilizada por todos em casa e em todos os lugares, vez que serve para a casa a vida cotidiana.

De fato, estas falas ratificam que essas alternativas neutralizam (ou previnem) os riscos de conflitos e abrem espaço para novas possibilidades éticas e democráticas, obedecendo aos princípios que apontam para a construção de um novo contrato social, diferente deste da modernidade. Um contrato mais inclusivo, mais dialógico, mais ético e mais solidário e é aí que entram os programas de mediação e de convivência pacífica em ambiente escolar, especialmente a mediação escolar.

Acredito que o abismo que nasce entre as pessoas decorre de problemas na comunicação. O *conflito tem origem e fim no diálogo*. Surge de sua escassez ou baixa qualidade e cessa por sua abundância ou alta qualidade. A mediação é a *ponte* que permite percorrer do espaço de inadequação ao caminho da reorientação, mudando a qualidade da comunicação. Surge para eliminar o abismo, e como uma *ponte leva ao diálogo e entendimento*. O ser humano, seja lá qual for a sua motivação, seguirá sempre desbravando novos caminhos.

Fica a pergunta: lançamo-nos cegamente em queda livre, *trampolim* para o não saber onde parar ou superamos o abismo voando em direção a um mundo pacificado?