

A MEDIAÇÃO E A CRIAÇÃO DE NOVOS CONTEXTOS EDUCATIVOS

Marília Favinha, Dep. de Pedagogia e Educação – Universidade de Évora, mfavinha@uevora.pt

Resumo: A educação, como qualquer ciência humana, está carregada de diferenças e igualdades. E todos os problemas que aí se apresentam devem de ser colocados numa **perspetiva de colaboração/parceria e diálogo**, pondo em evidência os problemas, mas também as respetivas alternativas de resolução, num quadro articulado de compreensão/valorização dessas diferenças. É nesta perspetiva que nos propomos apresentar esta comunicação, partindo de uma reflexão profunda e sustentada bibliograficamente, sobre os efeitos educativos/formativos da estratégia da **Mediação**, seja ela implementada entre ou inter pares. É comum pensar-se na Mediação como uma técnica aplicada em variadíssimos contextos, sempre com o intuito final da mais viável e positiva resolução de conflitos. É também neste sentido que se deve conceber a sua aplicação no campo da Educação. Na Escola, o Diretor de Turma pode assumir um importante papel no desenvolvimento desta nova perspetiva. Nesse sentido, seria o dinamizador, por excelência, das estratégias de Mediação: na relação com os alunos; na relação com o corpo docente; na relação com os órgãos de gestão ou com os Encarregados de Educação. Relativamente às vantagens da Mediação, podemos apontar a gestão melhorada dos conflitos (prevenção e redução de sanções e de processos disciplinares); uma maior motivação para a frequência da escola e, conseqüentemente, uma aprendizagem com maior sucesso e a promoção de um crescimento mais saudável.

Palavras-Chave: Mediação; Novos Contextos Educativos

Introdução

O presente texto apresenta o resultado de um estudo analítico de tipo ensaio reflexivo, com o objetivo de refletir sobre a mediação e as potencialidades do seu uso em contexto educativo.

Nas últimas duas décadas, quer internacionalmente (Kestner, 1988), quer no plano nacional, temos assistido a uma mudança no paradigma em matéria de resolução de conflitos, com a emergência de um modelo consensual como a mediação. Em Portugal, a mediação tem assumido visibilidade na esfera pública, sobretudo depois da promulgação da Lei nº 78/2011, de 13 de Julho, onde pela primeira vez se institui, no sistema judicial português, um meio alternativo de resolução de litígios (Wilde & Gaibrois, 2003). Esta atenção e investimento em mediação são reveladores da

importância que é reconhecida a esta área de intervenção, no contexto atual que atravessamos.

Sendo o conflito inevitável e parte integrante da vida escolar, torna-se pertinente desenvolver competências e estratégias de resolução de conflitos que permitam melhorar a comunicação, trabalhar a confiança e prevenir conflitos futuros, com o objetivo de promover a qualidade de vida de todos aqueles que vivem a realidade escolar.

Não se trata só de uma simples análise do sistema educativo e do reconhecimento das suas disfuncionalidades, trata-se sobretudo de uma nova forma de resolução de problemas. A mediação apresenta-se como um ritual feito de interações, permitindo colocar o problema no seu contexto e analisar as suas causas profundas, favorecendo a mobilização de soluções alternativas.

O valor potencial do conflito

O **conflito** é uma parte normal e natural da vida de todos os dias. A palavra conflito deriva do termo latino *conflitus*, que quer dizer, *lutar com outros*. Apesar da violência que envolve a tradução latina, conflito e violência não são sinónimos. Contudo conflitos sem resolução, ou lenta resolução, frequentemente usam violência, interferindo com a produtividade e a qualidade da vida na escola e na comunidade.

O crescimento de incidentes violentos na escola atinge cada vez mais escolas. Nos EUA algumas escolas tomaram medidas de segurança extremas, como detetores de metal ou contrataram polícias a tempo inteiro, mas apesar destas poderem limitar atos violentos nas escolas, elas não atacam as causas da violência. Por isso tem crescido a consciência de que, a melhor maneira de pôr fim à violência nas escolas e prevenir o seu aparecimento na

comunidade é acabar com as disputas antes delas se tornarem violentas (Trevaskis, 1994, Weir 1995).

O trabalho à volta da resolução de conflitos é baseado na ideia de que o conflito tem um valor positivo, pode-nos ajudar a aprender novas e melhores formas para responder aos problemas, construir mais e melhores amizades ou aprender mais sobre nós próprios e os outros.

As turmas que aprendem em grupo a expressar os conflitos positivamente, vão desenvolver a cooperação e tolerância para trabalhar em conjunto. Os alunos aprendem a ter grandes responsabilidades para eles próprios, para o seu comportamento e para o ambiente no qual eles trabalham e aprendem. Eles aprendem a comunicar com os outros mais afetivamente, expressar-se mais claramente, ouvir os outros mais abertamente, pensar mais criativamente. Periféricamente, as atividades em que participam irão reforçar as suas capacidades de leitura e de escrita.

Se os professores e os alunos vão trabalhar juntos na resolução de conflitos, é importante que se questionem e examinem as suas próprias crenças sobre o conflito e a forma como reagem em situações de conflito. Os professores e alunos têm de saber, quando o conflito ocorre, o que devem fazer.

Os professores despendem uma grande percentagem do seu tempo e energia tentando controlar conflitos, e isto contribui para um corpo de tensões que são um enorme obstáculo aos objetivos educativos.

Conflito e mediação

Com a introdução da mediação, estamos perante uma nova cultura no processo de gestão de conflitos dentro da escola. Um conflito bem trabalhado e resolvido pode significar criatividade, inovação e mudança através de soluções que, aplicadas na prática, traduzam modificações positivas na vida escolar. É um novo espaço para a gestão de um conflito, que se apoia numa redefinição das relações entre os membros da comunidade educativa. Neste contexto, justifica-se plenamente a implementação de políticas públicas de apoio a programas de Mediação Escolar, pois estes pretendem a auto-composição dos conflitos, a auto-regulação das relações interpessoais, a responsabilização pelos próprios atos, a capacidade e a autoridade para gerir os próprios conflitos, a democratização da escola, o reconhecimento do saber resolver e administrar os conflitos por parte das crianças e dos jovens, o serem independentes e, por sua própria iniciativa, lutarem pelo bem-estar dentro da comunidade educativa, ao terem confiança no modo de resolução dos conflitos.

Existe uma estreita relação entre o processo ensino-aprendizagem e o processo de comunicação, bem como a interação entre os elementos que os integram. Mas há uma diferença entre aquilo que se quer dizer e o que se diz na realidade, assim como há uma diferença entre o que o aluno ouve, compreende, retém e transmite. Da mesma forma as diferenças percepcionais são um elemento a ter em conta no processo de ensino-aprendizagem. Muitos dos problemas que professores e alunos enfrentam são problemas de comunicação e de diferença de perceção, que se transformam em conflitos relacionais.

Nos E.U.A nas escolas onde se instituiu o processo de mediação, houve um decréscimo das suspensões e das repreensões orais e construiu-se um clima onde os professores podem fazer aquilo que sabem melhor- ensinar (Weir, 1995). A mediação criou nas escolas onde está implantada uma atmosfera de paz que vai além das salas de aula,

estendendo-se aos recreios e mesmo a situações fora da escola. A ideia de dar poder aos alunos para participar na resolução de conflitos envolve uma alternativa na forma onde se foca o controlo.

As escolas fizeram uma tentativa de resolver os conflitos interpessoais entre estudantes, professores e direção com base em modelos de disciplina: como repreensões no gabinete do Diretor, suspensões e expulsões. A insatisfação com os processos tradicionais levou os educadores e outros responsáveis a tentar novas formas de resolver conflitos como a mediação. O desbravar do caminho em direção à resolução de conflitos na escola baseou-se na própria sociedade e nas novas formas de modelos de resolução de litígios (Stewart, 1998).

A mediação é uma forma de dirigir o conflito que mais atenção tem provocado nos EUA, na Inglaterra ou em França. Esta envolve uma terceira pessoa neutral, mediador que assiste os disputantes na resolução dos seus problemas com o consentimento das partes. Esta técnica contém um risco acrescido, mas ao mesmo tempo, um caminho livre para a resolução dos seus problemas (Cohen, 1999).

A prática da mediação é mais uma possibilidade de abordagem na resolução de conflitos. A mediação é uma técnica e uma forma de negociação, entre duas ou mais “partes” que pretendem resolver as suas diferenças (Diego Vallejo & Guillén Gestoso, 2009). O método de negociação de princípios, desenvolvido pelo Projecto Negocial de Harvard, defende que se tem que tentar sempre obter mútuos proveitos numa situação de conflito.

Para que seja possível a implementação de um programa de mediação em contextos educativos, é necessário que sejam trabalhados diversos conceitos, dos quais destacamos: cooperação. Os intervenientes na comunidade escolar aprendem a trabalhar juntos, a confiar, a ajudar e a partilhar com os outros intervenientes. Enquanto a cultura dominante leva a que os indivíduos procurem ganhar em vez de resolverem o problema, com a mediação procura-se mudar a conduta individual (Favinha, 2002). Os intervenientes na comunidade escolar devem

trabalhar em conjunto para alcançar finalidades comuns. Deste modo, pensam a longo prazo, pois estabelecem regras de convivência para o futuro ao comunicarem de modo franco e preciso, procurando informar o outro e ser informado. Estabelecem a confiança como base comunicacional e estão dispostos a ouvir desejos, necessidades e pedidos do outro. Reconhecem o interesse em encontrar soluções que satisfaçam as necessidades de ambas as partes, definindo os conflitos como problemas comuns que devem ser solucionados para uma satisfação mútua.

O Diretor de Turma como mediador de conflitos

Com a mediação os intervenientes na comunidade escolar aprendem a utilizar algumas habilidades para resolverem criativamente alguns conflitos. Devem procurar negociar cooperativamente com o outro. Caso não seja possível, devem procurar recorrer a um terceiro, o mediador, que os ajude a mediar os conflitos.

Nesse sentido o Diretor de Turma seria o dinamizador, por excelência, das estratégias de mediação: na sua relação com os alunos, na sua relação o corpo docente, na sua relação com os órgãos de gestão da escola, na sua relação com os encarregados de educação, etc (Favinha, 2002).

O Diretor de Turma assumiria o “controlo e a gestão” dos problemas levantados pela turma, no seu conjunto ou, pelos alunos, individualmente. Para além da resolução dos conflitos interpessoais, o papel do Diretor de Turma poderia ir ainda mais além, por exemplo, no levantamento dos problemas com os vários professores das disciplinas, para em conjunto se redefinirem estratégias e currículos ou para diagnosticarem e pensarem as necessidades de apoio sociopsicológico e de compensação cultural, exercendo na escola uma verdadeira gestão intermédia (Favinha 2007, 2010).

Se se der ao Diretor de Turma uma estrutura capaz de lhe dar os instrumentos legais para atuar, fazendo uma mediação organizada, planificada, consequente e não ocasional, poderemos tentar resolver mais seriamente alguns dos problemas que afetam a escola (Favinha, 2007).

Consideramos que o Diretor de Turma e o Conselho de Turma estão em melhores condições para a implementação de um projeto de Mediação Escolar, porque são capazes de:

- Identificar as necessidades de todos os que podem beneficiar do programa.
- Conduzir com êxito o programa e obter o apoio total da comunidade educativa.
- Demonstrar as vantagens em ter os atores educativos treinados em mediação de conflitos e que o programa poderá trazer um melhor funcionamento para a escola.

Dez razões para instituir programas de mediação nas escolas:

1- O conflito é um estado humano natural, muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos. É melhor as escolas estarem preparadas para essa realidade.

2- É necessário que as escolas procurem negociar o conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos.

3- O uso da mediação nas escolas desenvolve a capacidade de comunicação entre alunos, professores, órgãos de gestão da escola, encarregados de educação, e em geral desenvolve na escola um clima onde reina o bom senso.

4- O uso da mediação como método de resolução de conflitos reduz a violência, o vandalismo, o absentismo e as suspensões.

5- O treino da mediação ajuda os jovens e os professores a compreenderem-se a si próprios e aos outros e a desenvolverem capacidades para resolver problemas do dia a dia.

6- O treino de mediador desenvolve nos alunos o interesse pela resolução de todos conflitos, pela justiça e pelo sistema legal, o que encoraja um mais alto nível de cidadania.

7- Passando a responsabilidade da resolução de conflitos para os alunos, os professores e os administradores concentram-se mais no ensino do que na disciplina.

8- Reconhecer que os jovens são competentes para participar na resolução das suas próprias disputas encoraja os alunos a crescer e dá-lhes capacidades de ouvir, de criticar e de resolver problemas, que são capacidades básicas na aprendizagem.

9- O treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos para viver num mundo multicultural, que é afinal o nosso mundo.

10- O treino da mediação dá aos alunos capacidades não só para a resolução dos problemas na escola, mas também e frequentemente a resolver melhor os problemas com os seus pais e com todos os adultos em geral.

Considerações finais

Este artigo apresenta uma reflexão sobre a mediação como uma forma de intervenção no contexto escolar, partindo da convicção de que todos somos capazes de adquirir competências e desenvolver capacidades para a resolução de problemas, de uma forma positiva e criativa, através do diálogo. Ao trabalhar com valores como o reconhecimento e a responsabilidade, ao permitir a legitimação e a resolução de problemas com base na cooperação, diminuindo os níveis de tensão produzidos com o conflito.

Propõe-se, ainda, uma abordagem centrada na figura do Diretor de Turma, que tenha em conta as necessidades específicas da turma e da instituição educativa na qual se vai implementar a mediação, da comunidade em que esta se insere e que permita a participação de todos os envolvidos no processo educativo.

Neste sentido, pensamos que desenvolver uma cultura de mediação na escola implica a formação para uma verdadeira democracia, assente numa educação para a paz e para a inclusão, onde é possível a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favorecem a convivência escolar e, conseqüentemente, podem transformar paradigmas e construir novos contextos educativos.

Referências

- Cohen, R. (1999). *The school mediator's field guide: prejudice, sexual harassment, large groups and other daily challenges*. Wattertown (Mass.): School Mediation Associates.
- Diego Vallejo, R., & Guillén Gestoso, C. (2009). *Mediación- Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Favinha, M. (2002). Mediação: uma forma para combater a indisciplina. In A. Estrela e J. Ferreira (orgs.) *Violência e Indisciplina na Escola- Atas do XI Colóquio* (1ª ed.), p.689-693. Lisboa: ed. dos orgs. (Dep. Legal nº 171328/01).
- Favinha, M. (2007). *A Direção de Turma e a Mediação: a coordenação da gestão curricular nos 2º e 3º ciclos do Ensino Básico*. Évora: Universidade de Évora (Tese de Doutoramento- texto policopiado).
- Favinha, M. (2010). "Gestão intermédia nas Escolas Portuguesas- o caso do Diretor de Turma e a mediação da coordenação curricular no Conselho de Turma" in *Ensino Em-Revista*. Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, v.17, nº 1, p. 177-201, Jan./Jun.2010. ISSN 0104-3457.
- Kestner, P. (ed.) (1988). *Education and Mediation: Exploring the Alternatives*. Washington (DC): American Bar Association.
- Stewart, S. (1998). *Conflict Resolution- a foundation guide*. Winchester: Waterside Press.
- Trevaskis, D. (1994). *Mediation in the Schools*. Eric Digest.
- Weir, A. (1995). *Mediation: a consumer's guide*. Chicago: Comission on Public Understanding about the Law.
- Wilde, Z., & Gaibrois, L. (2003). *O que é a mediação*. Lisboa: Agora Publicações.