



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A CONSTRUÇÃO DA CULTURA DE PAZ NAS ESCOLAS

Júlia Francieli Neves de Oliveira¹

RESUMO

Este estudo trata sobre a resolução de conflitos nas escolas, que surgem de várias maneiras, principalmente devido à cultura de violência que sobressai nos modos de interagir dos indivíduos e à qual as escolas em geral presenciam. Assim, o objetivo do presente texto é examinar os benefícios que a mediação pode trazer como efetiva forma de resolução de conflitos, o que pode ocorrer inclusive nas escolas, desenvolvendo 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 comunicação. A partir da compreensão da construção da identidade e do reconhecimento e da diferença, culturalmente significativas, é que se percebe a importância da educação para a transformação de conflitos. A pesquisa é realizada pelo método dedutivo, pois explicam determinados fatos a partir de uma visão global, pesquisa bibliográfica e a técnica da Observação Participante nos encontros ao longo de 2012 e 2013 de um Grupo de Pesquisa vinculado ao Mestrado de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa na Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – URI, Campus de Santo Ângelo.

Palavras-chaves: Cultura de paz, mediação, escola.

ABSTRACT

This study deals with conflict resolution in schools, which arise in various ways, mainly due to the culture of violence that emerges in the ways of interacting individuals and which schools generally witness. The objective of this paper is to examine the benefits that mediation can bring as effective form of conflict resolution, which can occur even in schools, developing an education for coexistence and positive management of conflicts in order to build a culture of peace, citizenship and communication. From the understanding of the construction of identity and recognition and difference, culturally significant, is that you realize the importance of education for conflict transformation. The search is performed using the deductive method, because they explain certain facts from a global vision, technical literature and Participant Observation at meetings throughout 2012 and 2013 a research group linked to the Master of Conflict Mediation and Restorative Justice in Regional Integrated University of High Uruguay and Missions - URI, Campus Sant'Angelo.

Key-words: Culture of peace, mediation, school.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

¹ Mestranda em Direito - Bolsista CAPES pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI Campus Santo Ângelo e cursando pós-graduação em civil e processo civil. E-mail: julianeves15@hotmail.com.

Existem grandes dificuldades tanto para pais, mães, educadores, quanto para a direção de escolas lidarem com a cultura do conflito e da violência que se sobressai nos modos de interagir dos indivíduos e à qual as escolas em geral presenciam. A mediação surge a partir de diferentes formas, culturalmente significativas, através de uma variedade de processos, de práticas e de competências que ajudam a prevenir, a administrar de forma construtiva e a resolver pacificamente o conflito existente entre os indivíduos.

Verifica-se a construção de uma civilização com identidade local com hábitos, valores, costumes e culturas, no panorama globalizado. Dada essa multiplicidade e complexidade social, torna-se cada vez mais relevante à compreensão da influência das mudanças culturais na construção da identidade do indivíduo. Portanto a mediação é um processo flexível, de caráter 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 a transformação do conflito.

A pesquisa é, portanto, oportuna por delinear algumas notas sobre a construção da identidade e a influencia da cultura no desenvolvimento da mesma a partir da diferença. A mediação no âmbito escolar influencia na dinâmica dos conflitos interindividuais, interpessoal e inclusive institucional nas escolas. Observa-se a importância da mediação nas escolas através de um Grupo de Pesquisa vinculado ao Mestrado de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa, coordenado pelo Prof. Dr. Mauro Gaglietti. Nesse grupo, que ocorreu ao longo de 2012 e 2013 houve a participação de diretoras, professoras e coordenadoras pedagógicas de sete diferentes escolas de Santo Ângelo que incluíram a mediação nas escolas, e obtiveram uma resposta positiva dos trabalhos realizados com os alunos, através da diminuição da agressão entre os alunos e aumentando a comunicação e o respeito com os colegas.

Porém, observa-se que a mediação de conflitos se originou fora do contexto escolar, mas o modelo esta sendo adaptado às instituições educativas, abrangendo a resolução dos conflitos entre os indivíduos. As práticas da mediação tratam primeiramente dos sentimentos, presentes em conflitos escolares na maioria dos casos é a questão principal que envolve o problema em discussão. Abordar as disputas escolares através da mediação

origina um contexto onde o conflito é encarado como natural, enquanto que os valores da solidariedade, tolerância e igualdade são estimulados.

1. A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE E RECONHECIMENTO A PARTIR DA DIFERENÇA

A cultura de um povo é um dos fatores principais para a construção da identidade, pois tem uma relação direta entre os indivíduos e com o meio. Nesse contexto faz-se necessário compreender o significado da construção da identidade e do reconhecimento.

Referindo-se à construção da identidade Silva, ressalta que:

(...) na construção da identidade, é necessária a preservação da memória coletiva dos vários grupos. A memória coletiva daqueles, cuja cultura não é dominante, será o agente catalisador da afirmação da identidade étnica. A busca desta identidade implica o cultivo das tradições culturais do grupo dominado e a releitura de sua história. A religião, os mitos, as lendas, a ideologia serão necessários a este processo de identificação cultural. (...).²

Em relação ao estudo da identidade o autor relata que, em geral, ao escrever algo sobre certas características identitárias de algum grupo cultural, tudo que os indivíduos dizem faz parte de uma rede mais ampla de atos linguísticos que, em seu conjunto, contribui para definir ou reforçar a identidade que, supostamente, apenas estamos descrevendo.

Contudo, há outro fator contribuinte da perspectiva do discurso de identidade, que é a mudança de valores dos indivíduos devido à evolução social, o autor afirma que a identidade não é a essência; não é um dado ou fato – seja da natureza, seja da cultura. A identidade não é fixa, estável, coerente, unificada, permanente. A identidade tão pouco é homogênea, definitiva, acabada, idêntica, transcendental. A identidade é uma construção, um efeito, um processo de produção, uma relação, um ato performativo. A identidade é instável, contraditória, fragmentada, inconsistente, inacabada. O outro é o outro

² SILVA, Nelson do Valle. **Uma nota sobre 'raça social' no Brasil**. Caderno Cândido Mendes. Estudos Afro-asiáticos, 26, 1995, p.37.

gênero, outra cor diferente, outra sexualidade, outra raça, outra nacionalidade, outro corpo diferente³.

Quanto à identidade cultural, o autor ressalta que o sujeito fala, sempre, a partir de uma posição histórica e cultural específica. E, ainda, que há duas formas de pensar identidade cultural a identidade está dividida entre a identidade pessoal que reconhece o significado do “eu” e a identidade social que reconhece o significado do “nós”. A partir de uma compreensão cultural estimula-se o desenvolvimento da comunicação, de construção do consenso e de sensibilidade à diversidade cultural, enquadrando-se numa perspectiva multi e intercultural, não preconceituosa, e de resolução alternativa de conflitos.

Hall argumenta em favor do reconhecimento da identidade, mas não de uma identidade que esteja fixada na rigidez da oposição binária “nós/eles”. Ele sugere que, embora seja construído por meio da diferença, diante do outro o significado não é fixo. A posição de Hall enfatiza a fluidez da identidade. Ele examina de uma forma um pouco mais profunda como o conceito de identidade mudou, segundo ele, cumpre ressaltar que as diferentes identidades estão relacionadas aos diferentes significados e ocasiões vivenciadas pelas pessoas e pelos grupos, no seio de cada cultura, compondo identidades múltiplas e diferenciadas⁴.

Já no sentido do reconhecimento este ocorre no plano pessoal e no plano social. No plano pessoal encontra-se embasada em fatores culturais, construídos a partir da diferença diante do outro, em que as pessoas devem ser reconhecidas pelas suas identidades individuais. Já no plano social abrange desde as sociedades arcaicas até as mais recentes, havendo um reconhecimento igualitário⁵.

Nesse sentido, a convivência de pessoas com identidades diferentes, construídas a partir de culturas diferenciadas, a compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade, podem gerar relações de poder e de conflito. Da mesma forma, essa realidade se apresenta na escola, que é composto por diversas identidades de seus atores. Portanto são os

³ SILVA, Nelson do Valle. **Uma nota sobre ‘raça social’ no Brasil**. Caderno Cândido Mendes. Estudos Afro-asiáticos, 26, 1995, p. 38.

⁴ HAAL, Stuart. **Identidade cultural na pós-modernidade**. Trad. Tomaz Tadeu Silva: DP&A Editora. 7ª edição – São Paulo. 2005, p.106.

⁵ MORIN, Edgar. **Sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: Unesco, 2000, p. 162.

próprios seres que modelam suas identidades ao tomar contato com o mundo e com as diferentes culturas existentes. Desta forma, a identidade pode ser compreendida na dialógica da unidade e da diversidade como sendo duas dimensões inerentes, antagônicas e complementares da espécie humana, que estão em constante construção⁶.

Deve-se levar em conta o meio de resolução de conflitos, baseado no consenso, propiciando ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre os indivíduos em conflito, preservando a cooperação para resolver um problema comum, o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total.

Diante do reconhecimento da identidade e o reconhecimento das pessoas em seus diferentes grupos culturais, bem como a evolução cultural identitária tanto no âmbito social como também pessoal, o local onde as diferenças estão bastante à mostra no cotidiano é o ambiente escolar. Para tanto, apresenta-se a mediação como um instrumento eficiente na solução dos conflitos escolares, promovendo um espaço de bom relacionamento entre as pessoas através de um diálogo respeitoso e ao debate das ideias diferentes, promovendo o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais.

2. A CONTRIBUIÇÃO DA MEDIAÇÃO PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A mediação surgiu como forma de resolução de conflitos extrajudicial em geral, em outros âmbitos sociais, em casos de violência na escola, relações de vizinhança entre familiares, entre outros desempenhando um importante papel no movimento da educação para a paz que assenta no respeito pela diferença e pela diversidade, na promoção das diferentes criações culturais dos indivíduos⁷.

Nota-se que a mediação é uma negociação com a intervenção de um terceiro neutral, baseada nos princípios da voluntariedade das partes, da neutralidade e imparcialidade do terceiro (mediador) e na confidencialidade do

⁶ GUTTMANN, Amy. Introdução. In : Taylor, Charles. [Org.]. **Multiculturalismo**: examinando a política de reconhecimento. Lisboa: Instituto Piaget, 1994. p.25.

⁷ JARES, X. R. **Educação e conflito**: guia de educação para a convivência. Porto: Asa.2002. p.33.

processo, a fim de que as partes em litígio encontrem soluções que sejam mutuamente satisfatórias. Quanto a essa questão, é importante analisar as reflexões da *Teoria da Ação Comunicativa* de Habermas, contribuindo para uma sociedade mais crítica e humana, visando à diferenciação da ação não social instrumental da ação comunicativa.

Segundo Habermas, a *Teoria da Ação Comunicativa* aborda a construção e o entendimento através da comunicação, de tal modo que a ação instrumental que é técnica e voltada à busca de fins, independentemente dos meios utilizados, não prevaleça nas relações sociais. Com o objetivo de fazer com que o Direito seja empregado para a socialização e emancipação individual e coletiva, visando uma ação comunicativa, através da interação e do entendimento entre os membros da comunidade.⁸

A elevada conflitualidade das sociedades modernas e o crescente recurso aos tribunais é, em parte, responsável pela crise da justiça a que se assiste desde há alguns anos e um pouco por todo o mundo.

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. São estes factores que levam a que se recorra cada vez mais à tutela judicial para garantia dos direitos do cidadão.

Vivendo-se hoje tempos marcados pela rapidez dos acontecimentos, os tribunais tornaram-se incapazes de dar respostas adequadas em tempo útil e este tornou-se o campo propício à procura de novas formas de fazer justiça, mais próxima, mais rápida e com uma maior participação dos destinatários.

Os meios alternativos de resolução de conflitos, vulgarmente designados por ADR (Alternative Dispute Resolution), surgiram na década de 70 nos Estados Unidos da América e englobam, entre outros, a mediação, a negociação, a arbitragem e a conciliação. Em Portugal estes meios, cuja implementação teve início nos anos 90, vão sendo identificados como RAC ou RAL (Resolução Alternativa de Conflitos ou Litígios).

⁸ HABERMAS, Jürgen. *Teoria de La Acción Comunicativa, I: racionalidad de La acción y racionalización social*. Madrid: Taurus, 1987. p. 27.

Os RAC constituem uma alternativa à via judicial e trazem diversas vantagens em termos de eficácia, celeridade, simplificação, proximidade e participação dos destinatários na realização da própria justiça. Garante-se, por um lado, uma maior adequação das respostas aos interesses e necessidades do cidadão e obtém-se, por outro, menores custos quer económicos quer emocionais.

Mais do que meios alternativos à via judicial, pois não substituem os tribunais, poderíamos dizer que se apresentam como meios apropriados de gestão e resolução de conflitos. 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.

Resumindo, 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.

Segundo Jones, há necessidade de uma criação de ambientes de aprendizagem seguros: incidindo na diminuição da violência, redução dos conflitos entre raças, reduzindo o número de suspensões, o absentismo e o abandono escolar. Promovendo ambientes de aprendizagem construtivos, isto é, promoção de um ambiente positivo na sala de aula, cuja gestão eficaz dos comportamentos potencie a disciplina e, simultaneamente, o respeito e afeto, necessários para que as crianças e os jovens se sintam confiantes na partilha de ideias e sentimentos.⁹

Observa-se também a importância do desenvolvimento pessoal e social dos alunos, incluindo a aprendizagem de competências de resolução de problemas; o treino das aptidões para reconhecer e lidar com as emoções; a identificação e redução das orientações agressivas e atribuições hostis; a

⁹ JONES, T. S. **Conflict resolution education**: the field, the findings, and the future. *Conflict Resolution Quarterly*. 2004. p. 233.

utilização de estratégias construtivas face ao conflito nas escolas, no contexto familiar e comunitário. E também o desenvolvimento de uma perspectiva construtiva do conflito que 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 geradas¹⁰.

Desta forma, analisa-se a responsabilização de cada individuo de acordo com seus atos praticados pelo conflito, através dos meios de resolução alternativa de conflitos, vislumbrando a participação parental e da comunidade na vida escolar, refletindo na diminuição da tensão e violência na comunidade, essenciais para o exercício de uma cidadania participativa, contribuindo para a construção de uma identidade multicultural de paz dentro e fora do âmbito escolar.

3. A MEDIAÇÃO COMO SOLUÇÃO SATISFATÓRA NOS CONFLITOS ESCOLARES

A mediação é uma forma de resolução de conflitos que se destaca como método alternativo por propiciar o diálogo, a compreensão e o respeito. Estabelecendo a comunicação através do mediador que é imparcial.

A escola é o local em que o individuo constrói a sua personalidade e capacidade intelectual bem como onde solidifica as bases para o seu futuro através do aprendizado e do estudo. É onde objetiva a sua cidadania e estabelece condições ideais para viver em uma sociedade democrática de direitos.

Os conflitos existem em toda a parte até mesmo nas escolas, lugar onde se deve selar pelo diálogo, pela amizade, pelo bem estar e pela não violência, porém, é um local onde é inevitável a ocorrência e o tratamento de conflitos sejam eles relacionais ou familiares.

As práticas da mediação nas escolas proporcionam meios adequados para que os próprios alunos envolvidos no conflito possam resolver seus problemas através do diálogo e da compreensão e desta forma encontrar uma maneira pacífica para resolver o problema criado por ambos.

¹⁰ JONES, T. S. **Conflict resolution education: the field, the findings, and the future.** *Conflict Resolution Quarterly*. 2004. p. 233.

O trabalho realizado pelas escolas que aplicam as práticas da mediação vem destacando-se por render benefícios exitosos não somente no âmbito escolar. Conforme Mullet¹¹ [...] “O movimento das escolas pacificadoras busca criar e nutrir relacionamentos, e seu ramo restaurativo procura sanar os relacionamentos rompidos e deteriorados”.

Nas escolas, o ideal é que as práticas de mediação sejam ensinadas, através de uma forma organizada para todos os alunos, porém somente o mediador será o aluno que assim se dispôr de maneira autônoma. Pois dessa maneira, os mesmos saberão criar métodos próprios para resolverem seus problemas e eventuais conflitos que originarem, e o mais importante, sem violência. Através da escuta e da solidariedade na construção de uma solução para o conflito¹².

É necessário destacar que os educadores da escola tem um importante papel na construção das práticas da mediação. A partir de atos desenvolvidos pelos mesmos que os alunos conhecerão de início os benefícios e a melhoria na qualidade da vida escolar ao resolver conflitos de maneira pacífica.

Os conflitos originados nas escolas derivam de várias causas. Muitos conflitos são originados devido a problemas que o aluno vem passando ou passou em casa, com a família. Conforme Warat¹³, o meio onde o aluno vive e questões culturais que dizem respeito à família tem bastante influência frente ao conflito.

Conforme Fante:

Fatores externos são decisivos na formação da personalidade do aluno, pela influência que recebe no seu contexto familiar, social e pelos meios de comunicação (...) os fatores internos, que podem ser classificados em três: o clima escolar, as relações interpessoais e as características individuais de cada membro da comunidade escolar¹⁴.

Outros têm origem nas relações de convivência, bem como em questões comportamentais e psicológicas e todos esses problemas se originados no âmbito escolar levam a violência e o déficit de qualidade do ensino.

¹¹ MULLET, Judy H. AMSTUTZ, Lorraine Stutzman. **Disciplinas Restaurativas para escolas: responsabilidade e ambientes de cuidado mútuo**. São Paulo: Palas Athena, 2012, p. 55.

¹² WARAT. Luis Alberto. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999 p.127.

¹³ WARAT. Luis Alberto. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999 p.129.

¹⁴ FANTE, Cleo. **Fenômeno Bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. 2. ed.Campinas, SP: Verus Editora, 2005, p. 168.

As escolas constituem um papel social, pois é o local de construção de experiências, em que os ensinamentos devem ser perseguidos e a inteligência desenvolvida. Não é ambiente que deve ser gerador de conflitos e violência, mas de desenvolvimento da cultura da paz e da cidadania.

A mediação nas escolas oferece resultados satisfatórios, pois ao resolver os conflitos objetiva condições propícias para o ambiente escolar. Sem perquirir culpados ou realizar julgamentos em relação aos alunos envolvidos, propondo o perdão através do diálogo e da paz¹⁵.

Segundo Vezzulla:

Informalidade, respeito, reconhecimento das identidades e motivações de cada participante, sensibilização com as necessidades de todos os envolvidos, responsabilidade na compreensão e na abordagem do conflito de forma cooperativa são aspectos fundamentais de serem alcançados antes de se poder exercer a autocomposição, a autodeterminação na escolha das soluções ou as vias de solução dos problemas trabalhados¹⁶.

É uma técnica transformativa que permite um olhar diferente para o conflito. Em que tenta - se a resolução expressando primeiramente os sentimentos. Praticando a alteridade, ao se colocar no lugar do outro e tentar sentir o que o outro está sentindo ou está passando para ter uma melhor compreensão do problema que envolve as partes¹⁷.

Nesse sentido, Warat menciona:

A mediação tem em si mesma um valor pedagógico, nos ensina os caminhos de nossa autonomia; obviamente estamos aprendendo a ser independentes quando adquirimos consciência da importância de sermos protagonistas das transformações de nossos conflitos. A mediação tem um valor democrático intrínseco. O que é mais democrático do que a possibilidade de decidir por si mesmo e por meio da reflexão com o outro envolvido no conflito, o caminho a seguir? Não há nada mais democrático que decidir por si mesmo. A concepção transformadora do conflito potencializa o crescimento dos indivíduos em dois aspectos: primeiro, a aquisição do poder; segundo, o reconhecimento¹⁸.

Para Warat¹⁹, a mediação escolar funciona como a mediação comunitária, e é chamada de paritária. São os próprios alunos que atuam como

¹⁵ ANGELIN, Rosângela/ KUHN, Helga. **Diálogo e entendimento: Direito e Multiculturalismo e Políticas de cidadania e resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: Mundo Jurídico, 2012.

¹⁶ VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006, p. 93.

¹⁷ WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca: ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

¹⁸ WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999 p.120-121.

¹⁹ WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999 p.126.

mediadores para resolver os conflitos criados dentro da escola. É claro que, esses alunos precisam receber uma capacitação adequada para tornarem-se mediadores e a escola deverá implementar o programa de mediação.

A mediação nas escolas se mostra importante tendo em vista que auxilia no desenvolvimento da própria concepção que as crianças/adolescentes constroem de justiça e os ensina a resolver conflitos de maneira pacífica através da conversa. Conforme Warat [...] “Os mediadores estudantes não constituem uma ameaça para os outros estudantes porque não representam a estrutura do poder”²⁰.

Desta maneira Warat destaca que a escola obtém vários benefícios gratificantes aplicando a mediação para resolver conflitos:

- 1) Facilitar a comunicação entre as partes em conflito.
- 2) Incrementar a auto estima.
- 3) Melhorar o ambiente na escola, diminuindo as hostilidades.
- 4) Inaugurar um processo pedagógico em termos de democracia, cidadania e direitos humanos.
- 5) Facilitar a solidariedade entre os pares.
- 6) Aprender a colocar-se no lugar do outro para olhar-se a si mesmo, como os outros nos veem.
- 7) Capacitar para a realização da autonomia aprendendo a guiar-se nos próprios conflitos.
- 8) Desenvolver o pensamento crítico.
- 9) Evitar a violência, transformando uma atitude adversarial por uma perspectiva cooperativa de trabalho em conjunto para resolver problemas comuns.
- 10) Melhorar a qualidade de vida, aprendendo a cuidar-se e a cuidar dos outros²¹.

O conflito faz parte das nossas vidas. Não se tem como evitar que aconteçam conflitos no dia a dia de uma escola. Para Mullet²² “[...] quando as escolas passam a ver no conflito um momento e uma oportunidade para ensinar, podem conceber ambientes e processos que valorizam a construção de relacionamentos e espírito comunitário”.

O papel do mediador na escola é muito importante, pois ele facilita a comunicação seja entre aluno/aluno seja aluno/professor ou coordenação. O mediador trata do conflito que está ocorrendo a partir do problema criado pela briga, discussão ou violência e tenta encontrar os motivos e quais são as

²⁰ WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999, p.126.

²¹ WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999, p.129-130.

²² MULLET, Judy H. AMSTUTZ, Lorraine Stutzman. **Disciplinas Restaurativas para escolas: responsabilidade e ambientes de cuidado mútuo**. São Paulo: Palas Athena, 2012, p. 55-56.

possível soluções e quais os atos que podem ser realizados para que não volte a acontecer o conflito²³.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os conflitos fazem parte da vida de todo indivíduo, quase que diariamente estamos à frente de algum conflito, por mais insignificante que ele seja. Tais conflitos podem nos trazer crescimento, experiências, desenvoltura. O conflito não pode ser visto somente pelo lado negativo. As pessoas precisam aprender a resolvê-los da maneira correta, sendo que assim é possível analisar o que há de produtivo no conflito. É claro que quando não houver danos desproporcionais para nenhuma das partes, através de uma resolução pacífica²⁴.

Para Warat²⁵, as práticas da mediação envolvem a transformação dos sentimentos das partes envolvidas no conflito. Todo e qualquer conflito é envolvido por muitos sentimentos que acabam atrapalhando uma resolução tranquila. A mediação proporciona uma observação ao conflito interior de cada envolvido. Além do mais, são as próprias partes que em conjunto encontram soluções que sejam para ambas satisfatórias, com a ajuda do mediador.

A mediação para dirimir problemas dentro das escolas é o melhor caminho a ser tomado pelos professores e colaboradores. Tendo em vista que proporciona um resgate de valores e de respeito perante os envolvidos. Fazendo do conflito uma forma de transformação dos indivíduos quando os mesmos conseguem perceber que é possível resolver seus problemas a partir do diálogo e com educação para com o outro.

Percebe-se que através da educação sociedade poderá se tornar mais humanitária e igualitária. É sem dúvidas a maneira de se investir em futuro. Porém, hoje, é preciso resgatar valores, dignidade e respeito que não são mais observados pelos indivíduos, e esse resgate pode partir das escolas através de práticas alternativas de resolução de conflitos, como a mediação, que proporciona benefícios, ensinamentos e uma cultura de paz.

²³ VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006, p. 92.

²⁴ MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 1998, p. 321.

²⁵ WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 79-80.

A escola exerce um papel de relevância perante o Estado democrático de direitos, pois constrói a base da sociedade através dos alunos que por ela passam. As práticas da mediação tratam de uma cultura diferenciada e voltada para o futuro, pois priorizam, conforme Warat²⁶, a cidadania, a autonomia, os direitos humanos, a democracia e o amor quando um conflito é resolvido.

Desta forma, entende-se que a partir da compreensão da construção da identidade do reconhecimento e da diferença, culturalmente significativas, é que se dá a importância da educação para a transformação de conflitos, que vem surgindo como uma das formas mais bem sucedidas nas escolas, pois favorece a exposição de sentimentos bloqueados pelos conflitantes, contribuindo na melhoria da compreensão entre os indivíduos, utilizando o instituto democrático - dialógico de exercício de cidadania, pela qual, as relações das divergências pressupõem a comunicação compreensiva e respeitada, para a construção de soluções satisfatórias nos conflitos escolares, propondo uma cultura de paz.

REFERÊNCIAS

- ANGELIN, Rosângela/ KUHN, Helga. **Diálogo e entendimento: Direito e Multiculturalismo e Políticas de cidadania e resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: Mundo Jurídico, 2012.
- FANTE, Cleo. **Fenômeno Bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. 2. ed. Campinas, SP: Verus Editora, 2005.
- HAAL, Stuart. **Identidade cultural na pós-modernidade**. Trad. Tomaz Tadeu Silva: DP&A Editora. 7ª edição – São Paulo, 2005.
- JARES, X. R. **Educação e conflito: guia de educação para a convivência**. Porto: Asa, 2002.
- HABERMAS, Jürgen. **Teoria de La Acción Comunicativa, I: racionalidad de La acción y racionalización social**. Madrid: Taurus, 1987.
- JONES, T. S. **Conflict resolution education: the field, the findings, and the future**. *Conflict Resolution Quarterly*, 2004.
- MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**. 2º ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

²⁶ WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 88.

MORIN, Edgar. **Sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: Unesco, 2000.

MULLET, Judy H. AMSTUTZ, Lorraine Stutzman. **Disciplinas Restaurativas para escolas: responsabilidade e ambientes de cuidado mútuo**. São Paulo: Palas Athena, 2012.

GUTTMANN, Amy. Introdução. In : Taylor, Charles. [Org.]. **Multiculturalismo: examinando a política de reconhecimento**. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006.

WARAT. Luis Alberto. **Surfando na Pororoca: ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux.

_____. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

_____. **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Almed. 1999.