

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO FAZER PEDAGÓGICO:

Concepções e Abordagens Sobre os
Conflitos Escolares na Prática Docente



Felipe de Ávila Ferraz



A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO FAZER PEDAGÓGICO:

**Concepções e Abordagens Sobre os
Conflitos Escolares na Prática Docente**

Felipe de Ávila Ferraz

Cartilha elaborada como parte integrante da pesquisa intitulada “Os programas de mediação de conflitos escolares e os seus reflexos na atividade docente”, apresentada perante o Programa de Mestrado Profissional da Faculdade de Educação da UFMG, sob orientação do Prof. Dr. Pedro Teixeira Castilho.

Dezembro de 2023

Apresentação

O ambiente escolar apresenta-se como um espaço de socialização onde as diferentes formas de educação e valores familiares, culturas, etnias e religiões se encontram. Neste ambiente, os conflitos, comuns a todos os espaços sociais, tem sido um entrave histórico no processo de ensino e aprendizagem, diante da escassez de métodos eficazes de solução dos conflitos escolares.

Nesse contexto, as técnicas de mediação, muito utilizadas na área jurídica, revela-se como uma alternativa em face das questões relativas aos conflitos escolares, por se tratar de um procedimento flexível e que pode ser adaptado às necessidades das instituições de ensino, levando-se em consideração a natureza dos conflitos existentes nesses ambientes.

Entretanto, para além da resolução dos conflitos propriamente ditos, o objetivo da mediação escolar deve compreender, especialmente, a formação pessoal e social dos docentes e dos discentes, visando ao desenvolvimento de competências voltadas para fortalecimento das relações interpessoais e a conscientização sobre os valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz, com enfoque na promoção de um ambiente sociomoral cooperativo que possibilite o desenvolvimento da autonomia dos alunos.

Para isso, faz-se necessário que os docentes, cientes do processo de desenvolvimento moral, possibilitem que os alunos possam exercer um papel mais ativo em sala de aula, ao invés de direcionar o processo de aprendizagem de forma repressiva.

Ao assumir uma postura de mediador, o professor, através de intervenções específicas, pode contribuir muito na construção da autonomia moral dos alunos, aproveitando situações conflituosas como uma oportunidade de os alunos explorem suas próprias opiniões e pontos de vista na resolução dos conflitos.

Nessa perspectiva, a presente cartilha tem como objetivo apresentar as concepções, abordagens e possibilidades existentes sobre os conflitos escolares no fazer pedagógico, a fim de que a prática se consolide nas instituições de ensino, na promoção de um ambiente educativo harmonioso e cooperativo, que possa contribuir efetivamente na formação e no desenvolvimento da autonomia moral dos estudantes.

O Que é Mediação?

A mediação é um método em que os conflitos são resolvidos pelas próprias pessoas envolvidas, com a participação de um terceiro que, através de técnicas adequadas, visa proporcionar espaço e oportunidade convenientes para a solução do conflito.

No ambiente escolar, a mediação pode ser concebida também como uma forma de apresentar aos alunos os métodos de aprendizagem que possam embasar as ações pedagógicas, principalmente no que se refere ao desenvolvimento de competências emocionais, sociais e de comunicação, visando ao fortalecimento das relações interpessoais, conciliando a solidariedade, a cooperação e a empatia.

Essa concepção é determinante na prática educativa, objetivando o aproveitamento das relações de cooperação que emergem das relações interpessoais escolares como uma oportunidade para o desenvolvimento de um ambiente sociomoral cooperativo, que reflete, invariavelmente, na qualidade do processo de ensino e aprendizagem.

Na mediação, através do diálogo, é possível abordar o conflito sob um viés construtivo.



Está na Lei!




Nos termos do artigo 205 da Constituição Federal de 1988, a educação deve objetivar o pleno desenvolvimento da pessoa, de maneira a prepará-la para a cidadania. Como parte do desenvolvimento pleno da pessoa, bem como na preparação para a cidadania, faz-se necessário que os sujeitos do processo educacional compreendam e consigam resolver, sem violência, os conflitos interpessoais.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96), por sua vez, dispõe que os conteúdos curriculares devem seguir diretrizes observando a difusão dos valores fundamentais ao interesse social, aos direitos e deveres dos cidadãos, de respeito ao bem comum e à ordem democrática. A referida legislação foi reformulada em 2018, por meio da Lei nº 13.663/18, para incluir a promoção de medidas de conscientização, de prevenção e de combate a todos os tipos de violência e a promoção da cultura de paz entre as incumbências dos estabelecimentos de ensino.

Da mesma forma, a Lei que aprovou o Plano Nacional de Educação – PNE (Lei nº 13.005/2014) também estabelece como uma das diretrizes da educação a formação para o trabalho e para a cidadania, com ênfase nos valores morais e éticos em que se fundamenta a sociedade.

Outrossim, pertinente ressaltar ainda que a Comissão Internacional Sobre Educação para o século XXI da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) elaboraram em 1996 um relatório sobre como deveria ser a educação ao longo da vida (life long learning) e estabeleceu que ela se assentaria em quatro pilares: Aprender a conhecer, Aprender a fazer, Aprender a conviver e Aprender a ser. À luz dessas diretrizes, o conceito de aprender engloba o desenvolvimento da compreensão do outro e da percepção das interdependências, bem como da preparação dos alunos para gerenciar conflitos, respeitando os valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz.

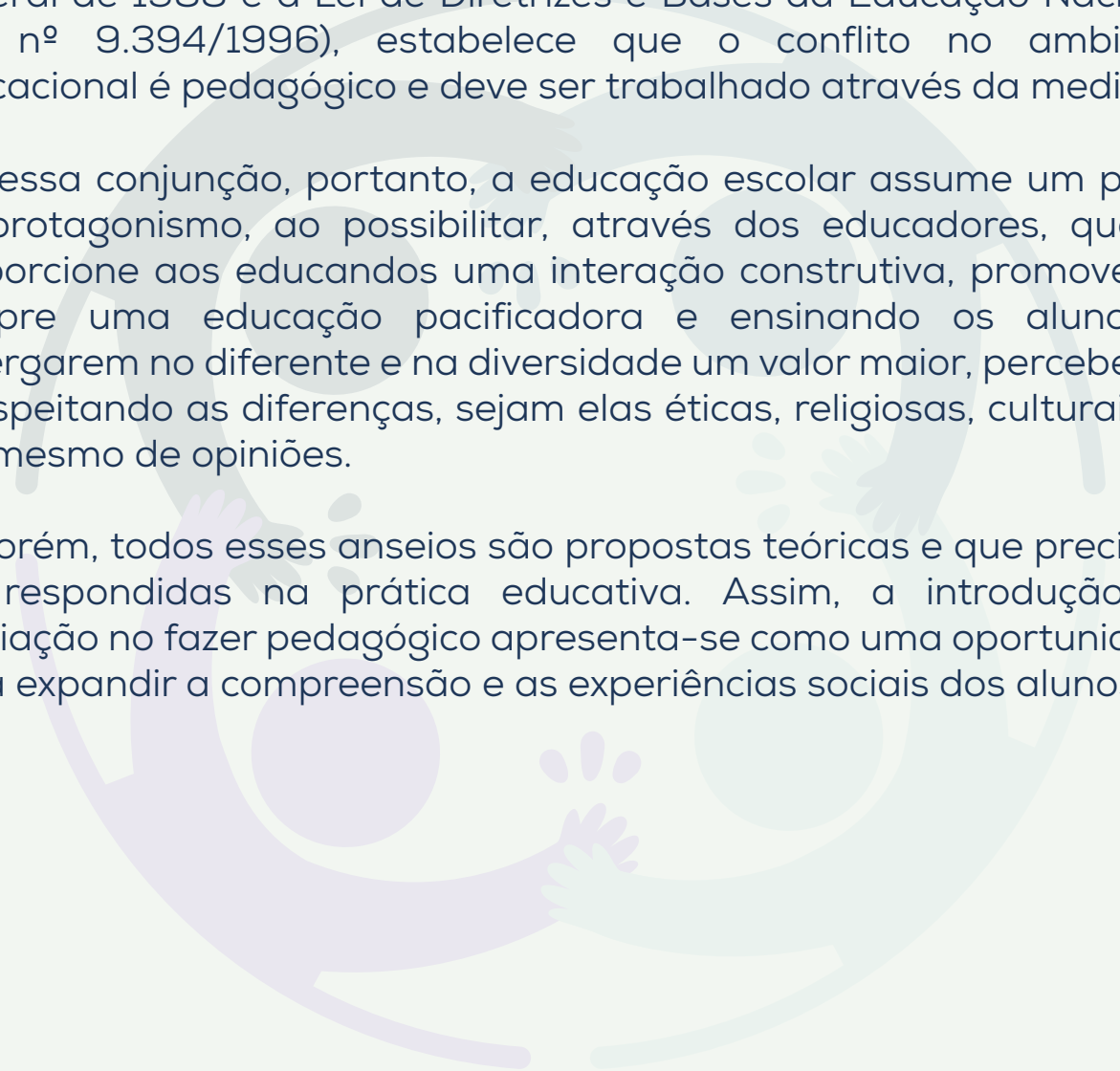


A escola e os professores, por sua vez, são fundamentais para alcançar esse grande desafio, preparando os estudantes a lidarem com os conflitos, trabalhando a tolerância e a compreensão como valores fundamentais para a vida em sociedade.

Acerca do tema, o parecer que aprovou as Diretrizes Nacionais de Educação em Direitos Humanos, em consonância com a Constituição Federal de 1988 e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996), estabelece que o conflito no ambiente educacional é pedagógico e deve ser trabalhado através da mediação.

Nessa conjunção, portanto, a educação escolar assume um papel de protagonismo, ao possibilitar, através dos educadores, que se proporcione aos educandos uma interação construtiva, promovendo sempre uma educação pacificadora e ensinando os alunos a enxergarem no diferente e na diversidade um valor maior, percebendo e respeitando as diferenças, sejam elas éticas, religiosas, culturais ou até mesmo de opiniões.

Porém, todos esses anseios são propostas teóricas e que precisam ser respondidas na prática educativa. Assim, a introdução da mediação no fazer pedagógico apresenta-se como uma oportunidade para expandir a compreensão e as experiências sociais dos alunos.



Os Conflitos Escolares e os Limites da Mediação

Em se tratando de conflitos, o ambiente escolar se apresenta como um espaço de socialização, sendo natural, dessa forma, a ocorrência de desentendimentos, os quais, muitas vezes, as partes envolvidas não são capazes de solucionar, tornando-se necessário uma intervenção adequada para que a situação conflituosa não se agrave e se torne um ato de violência.

Nesse contexto, escolas podem adotar dois caminhos no que se refere ao gerenciamento dos conflitos no ambiente escolar, quais sejam:

CAMINHO MAIS ADEQUADO

Assumir a existência do conflito e o transformar em uma oportunidade de reflexão e aprendizado. ✓


CAMINHO NÃO RECOMENDADO

Negligenciar a existência dos conflitos e lidar com a manifestação de atos de violência escolar. ✗

A gestão inadequada ou inabilidade diante dos conflitos faz com que as relações conflituosas progridam, gerando um círculo vicioso de ação e reação, em que cada reação se torna mais severa do que a ação que a precedeu, acumulando energia reativa que possibilita uma nova tensão ou ponto de disputa.

Compreender e reelaborar uma forma adequada para a resolução dos litígios, visando à sua efetiva compreensão e estabilização, torna-se essencial para a manutenção ou melhoria das interações sociais, principalmente nas escolas, oportunizando que questões de conflito, como os casos de indisciplina, violência e prática do bullying, possam ser ressignificados.

Tratar o conflito como inevitável nas relações humanas é o primeiro passo no reconhecimento da possibilidade de a situação conflituosa ser uma oportunidade de aprendizagem.



Emerge, portanto, a relevância do desenvolvimento da capacidade de tratar o conflito no ambiente escolar como elemento que faz parte do cotidiano e da convivência humana, e com o qual pode-se aprender muito sobre si e sobre o outro.

Com efeito, para que os conflitos escolares sejam administrados de maneira construtiva, os envolvidos devem aprender e crescer com a experiência, identificando as diferenças, os interesses e os valores, especialmente por intermédio da conscientização, no combate a todos os tipos de violência, promovendo a cultura de paz.


Dessa forma, a utilização das técnicas de mediação no âmbito das escolas surge como uma alternativa à resolução dos conflitos ocorridos nesses ambientes, através da promoção do diálogo, da compreensão mútua e da busca por soluções consensuais, visando à construção de um ambiente escolar mais pacífico e harmonioso.

No entanto, a utilização da mediação de conflitos, no contexto escolar, possui limites, que devem ser bem definidos para que a prática seja adequadamente utilizada, especialmente no que se referem aos atos passíveis de serem tratados através das técnicas de mediação.

Atos de discriminação, intolerância, indiferença, preconceito, depredação do patrimônio da escola, bullying, intimidação, brigas e resistência às regras são recorrentes no ambiente escolar. Essas condutas, consideradas desviantes, geram preocupações às instituições de ensino, necessitando de medidas que visem à sua reelaboração.

Nesse ponto, apesar de serem diversos os fatores que determinam essas ações, necessário se mostra abordar a distinção entre indisciplina e violência escolar, para que medidas apropriadas sejam tomadas visando à resolução desses conflitos.

Em que pese a intensificação do fenômeno da violência nas escolas e a considerável notoriedade social que o tema tem ganhado, ainda persistem no ambiente educacional equívocos no que se refere aos conceitos de indisciplina e violência escolar, dificultando a compreensão e o enfrentamento dessas questões.



Embora existam semelhanças entre os dois fenômenos (indisciplina e violência escolar), podemos distingui-los da seguinte forma:

INDISCIPLINA

Definida como a negação às regras que visam a regular o convívio, as condutas e o cumprimento das atividades pelos sujeitos numa dada instituição de ensino.

VIOLÊNCIA ESCOLAR

Associada a comportamentos que violam regras sociais que podem causar danos físicos, morais, psicológicos ou materiais a pessoas ou a instituições, enquadrados como crimes quando protagonizados por adultos, ou como atos infracionais quando protagonizados por adolescentes entre 12 e 18 anos.

De acordo com a Lei nº 13.140/2015 (que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública), pode ser objeto de mediação, o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

De modo geral, os direitos indisponíveis sob os quais não se admitem transação são aqueles encontrados de modo imperioso no rol constitucional do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, quais sejam: o direito à vida, à liberdade, à saúde, à imagem e à dignidade.

Assim, tem-se que a mediação encontra limite nos conflitos que se degeneram em violência, considerando que esses ensejam, necessariamente, a vulneração de direitos indisponíveis.

Isso não limita se pensar que os atos de violência não sejam passíveis de reelaboração (modo de se repensar o gerenciamento do conflito), mas apenas à necessidade de reconhecer os limites da utilização da mediação e eleger a prática mais apropriada para a solução de conflitos escolares que envolvam violência, considerando as suas peculiaridades.

Perspectivas da Incorporação da Mediação de Conflitos no Fazer Pedagógico

Embora a mediação de conflitos não tenha surgido na escola, ela se apresenta como uma ferramenta profícua na gestão pacífica de conflitos nesse contexto, proporcionando um ambiente seguro e construtivo, bem como ajudando os alunos a desenvolverem competências socioemocionais e pedagógicas, além de prevenir a violência e ampliar a solidariedade e a consciência de grupo de crianças, adolescentes, educadores, pais e de toda a comunidade escolar, fomentando assim uma cultura de paz.

Nesse contexto, a escola afigura-se como o espaço ideal para a criação de um ambiente que permita que os alunos, enquanto vivenciam os conflitos presentes em suas relações, possam conscientizar-se deles, sendo constante e progressivamente levados a refletir sobre as situações e as consequências de suas ações, fazendo-se necessário que os docentes, cientes do processo de desenvolvimento moral, tenham por objetivo propiciar oportunidades para que os alunos possam exercer um papel mais ativo, ao invés de direcionar o processo de aprendizagem voltado para o cumprimento e para a obediência de regras preestabelecidas.

Assim, considerando que a atividade docente compreende intrinsecamente a mediação das interações em sala de aula, torna-se essencial que os professores estejam preparados para administrar as situações de conflito.

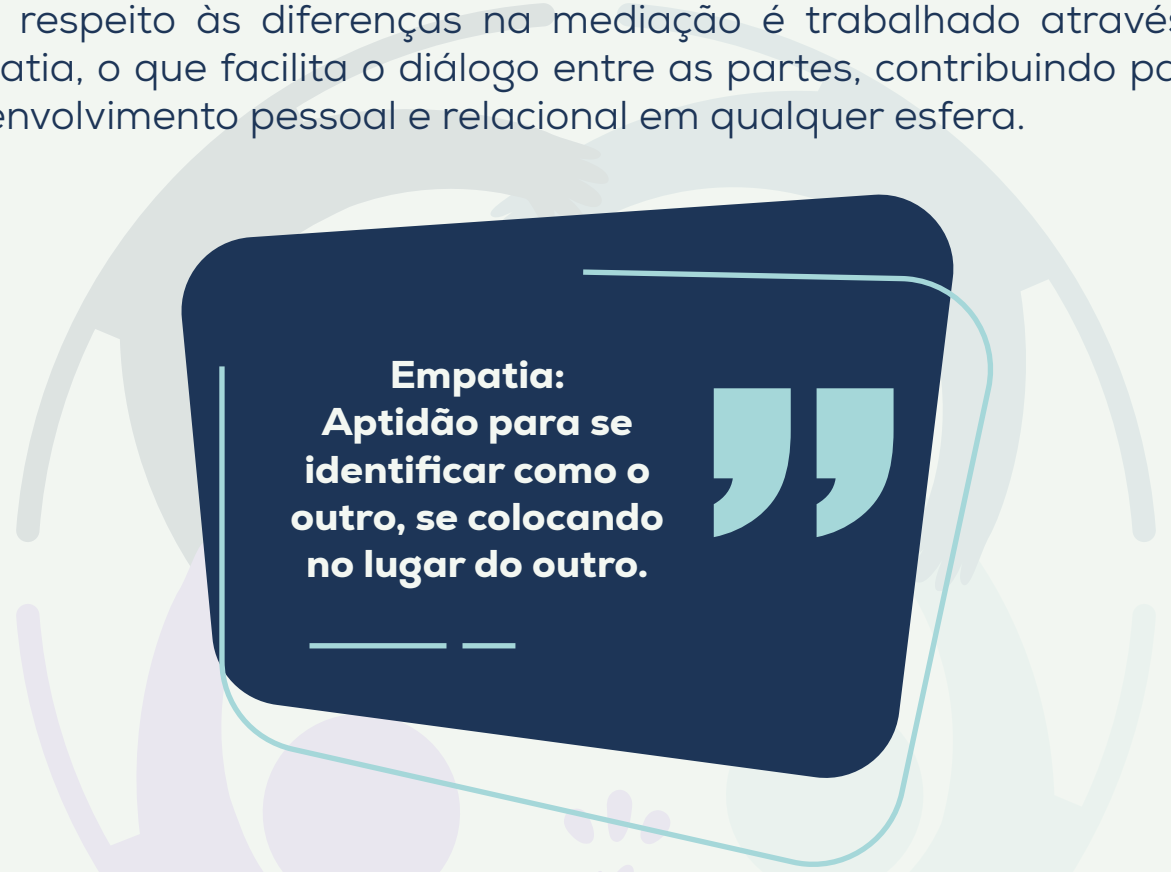
Ao assumir uma postura de mediador, o professor, através de intervenções específicas, pode contribuir muito na construção da autonomia moral dos alunos, aproveitando situações conflituosas como uma oportunidade de os alunos explorarem suas próprias opiniões e pontos de vista na resolução dos conflitos, de forma a promover um ambiente sociomoral cooperativo.

Para isso, é imperioso que as escolas possibilitem que os professores tenham espaço para tais ações, através do desenvolvimento de uma proposta pedagógica direcionada à orientar os docentes acerca das concepções, abordagens e possibilidades existentes sobre os conflitos escolares na promoção de relações de cooperação.

Desse modo, as técnicas de mediação apresentam-se como uma alternativa na resolução dos conflitos no âmbito escolar, especialmente sob a ótica da educação dialógica.

Na mediação, há uma quebra de paradigma em relação ao conflito, considerando que o seu enfrentamento, de maneira conjunta e dialógica, pode vir a promover o respeito às diferenças, transformando a resolução do conflito em algo positivo, em que todos os envolvidos saem ganhando ao terem a oportunidade de produzir conhecimento mutuamente.

O respeito às diferenças na mediação é trabalhado através da empatia, o que facilita o diálogo entre as partes, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e relacional em qualquer esfera.



Empatia:
**Aptidão para se
identificar como o
outro, se colocando
no lugar do outro.**

A mediação de conflitos, se conduzida de maneira adequada, pode ser utilizada como uma eficiente ferramenta pedagógica, na substituição das adversidades relacionadas à moralização do indivíduo, pela cultura do diálogo. Assim, torna-se essencial que todos os sujeitos do processo educacional, especialmente os professores, valorizem a difusão do diálogo, do respeito mútuo, da empatia e da solidariedade como práticas efetivas que favorecem a construção da autonomia moral dos alunos e que promovem a cultura de paz nas escolas.

Para que esse objetivo seja alcançado, inicialmente, os profissionais da educação devem compreender que o ambiente escolar influencia diretamente no desenvolvimento social e moral dos alunos, considerando que os professores transmitem continuamente mensagens sociais e morais enquanto ensinam para os alunos regras de comportamentos.

Nesse sentido, a concepção sobre os conflitos por parte do docente e, conseqüentemente, o tipo de intervenção a ser realizada nas situações conflituosas interfere diretamente no desenvolvimento social e moral dos alunos, sendo o professor um importante condutor nessa formação, ao abordar a resolução dos conflitos sob uma perspectiva pedagógica, voltada para a promoção de relações de cooperação.

Para compreendermos como a resolução dos conflitos no ambiente sociomoral escolar interfere na estruturação de relações de cooperação, importante estabelecermos as diferenças entre as relações sociais de coação e as relações de cooperação:

RELAÇÃO DE COAÇÃO

Caracterizada onde um indivíduo de autoridade expõe suas ideias sem ser questionado e os demais permanecem como ouvintes passivos, impedindo o desenvolvimento de competências emocionais, sociais e de comunicação, bem como relativizando as próprias relações pessoais.



RELAÇÃO DE COLABORAÇÃO

Fundamentada na reciprocidade entre os indivíduos, de forma que as regras resultam da partilha de ideias e sentimentos, fazendo brotar no interior desses indivíduos a consciência acerca das normas ideais que as conduzem ao desenvolvimento da autonomia moral.



Tanto a coação quanto a cooperação fazem parte do cotidiano escolar. Todavia, enquanto na coação os elementos afetivos seguem do medo ao sentimento de obrigatoriedade (impedindo a construção de uma moral autônoma), na cooperação, prevalece o respeito mútuo, a igualdade e, como corolário, a autonomia. Portanto, na cooperação, a promoção e a potencialização de relações fundamentadas na solidariedade são edificantes para a formação moral dos alunos.

Essa concepção é determinante na prática educativa, objetivando o aproveitamento das relações de cooperação que emergem das relações interpessoais escolares como uma oportunidade para o desenvolvimento de um ambiente sociomoral cooperativo.

Destarte, torna-se imprescindível a produção de conhecimentos, bem como de desenvolvimento de habilidades que se concretizam em atitudes, para que os conflitos escolares possam ser administrados de maneira construtiva, e que os envolvidos possam aprender e crescer com a experiência, identificando as diferenças, os interesses e os valores, como parte essencial do seu desenvolvimento.



A Mediação de Conflitos e o Desenvolvimento de Competências

As competências representam uma combinação dinâmica de conhecimento, habilidades e atitudes que, quando integrados e utilizados estrategicamente, possibilitam o alcance dos objetivos propostos em uma determinada intervenção. Assim, estabelece-se que as competências na mediação consistem na reunião do conhecimento das técnicas (o saber), com a habilidade (saber fazer) e a atitude (o querer fazer).

A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) - documento de caráter normativo que define o conjunto de aprendizagens essenciais que todos os alunos devem desenvolver, de modo a que tenham assegurados seus direitos de aprendizagem e desenvolvimento, em conformidade com o que preceitua o Plano Nacional de Educação (PNE) - dispõe acerca da necessidade do desenvolvimento de competências gerais, que consubstanciam, no âmbito pedagógico, os direitos de aprendizagem e desenvolvimento. Dentre elas, destacam-se as competências de conhecimento, de pensamento científico, crítico e criativo, de repertório cultural, de comunicação, de autogestão, de autoconhecimento, de empatia e de autonomia, de modo a favorecer o processo de aprendizagem, e para, além disso, propiciar a formação global do aluno.

Além disso, a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) estabelece ainda necessidade de se transmitir os valores da democracia, de inclusão e de justiça, bem como a importância da gestão emocional, do diálogo pautado na empatia, da cooperação, da resolução de conflitos e do incentivo à autonomia e à autorresponsabilidade.

Desse modo, uma proposta direcionada para orientar os professores acerca das concepções, abordagens e possibilidades existentes sobre os conflitos escolares tem como objetivo o desenvolvimento de habilidades de aplicação das técnicas de mediação conhecidas, com postura e atitudes adequadas.

Por conseguinte, a incorporação da mediação de conflitos no fazer pedagógico, visa a, circunstancialmente, contribuir para o desenvolvimento progressivo de competências cognitivas, emocionais, sociais e de comunicação. Na prática da mediação, pode-se observar, principalmente, o amadurecimento de competências que foram classificadas em competências comunicativas, competências cognitivas quanto ao conflito, competências perceptivas, competências emocionais e competências de pensamento criativo.

COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS

As competências comunicativas são aquelas referentes à forma com que se transmite o conjunto de mensagens pretendido ou intencionado. Essas competências consistem essencialmente em estabelecer que cada um deve se responsabilizar pela forma com que suas mensagens são compreendidas e pela forma de compreender as mensagens daqueles com quem se comunica.

COMPETÊNCIAS COGNITIVAS QUANTO AO CONFLITO

As competências cognitivas quanto ao conflito são aquelas referentes a forma com que se adquire consciência quanto ao conflito propriamente dito, ao modo como este se forma e suas características. A essência dessas competências consiste em perceber o conflito como um fenômeno natural e a relação de analisá-lo de forma a melhor aproveitar seu potencial de crescimento, como perceber que em relações continuadas, como na escola, o conflito pode ser melhor resolvido pela cooperação.

COMPETÊNCIAS PERCEPTIVAS

As competências perceptivas são aquelas referentes a forma com que se apreende ou se percebe o contexto fático-conflituoso ao qual se está sendo exposto. Essas competências consistem essencialmente em compreender que um mesmo fato ou contexto pode ser percebido de diversas formas distintas. A partir desta diversidade de perspectivas busca-se escolher a perspectiva que mais adequada para cada situação.

COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS

As competências emocionais são aquelas referentes à forma com que se processa ou metaboliza o conjunto de estímulos emocionais ao qual se está sendo exposto. Essas competências consistem essencialmente em estabelecer que todos os seres humanos têm sentimentos e que cada um deve se responsabilizar pelas suas próprias emoções. O professor com habilidades emocionais bem desenvolvidas consegue controlar suas emoções diante dos situações conflituosas.

COMPETÊNCIAS DE PENSAMENTO CRIATIVO

As competências de pensamento criativo são aquelas referentes à forma com que se desenvolvem soluções para problemas concretos ou hipotéticos. Essas competências de pensamento criativo consistem essencialmente em estimular a busca de soluções por intermédio de caminhos inovadores, originais ou alternativos.

Principais Técnicas de Mediação e Aplicabilidade dessas Técnicas na Atividade Docente

Por fim, no que se refere as técnicas de mediação aplicáveis na prática docente, apresentamos a comunicação não violenta, a escuta ativa e o *rapport*.

Comunicação Não Violenta

A Comunicação Não Violenta (CNV) é um método comunicativo desenvolvido por Marshall Rosenberg (2006). A metodologia proposta pelo autor tem como pressuposto ser da natureza humana a compassividade, fundamentando seus estudos sobre o que nos desliga dessa nossa natureza, nos levando a nos comportarmos de maneira violenta. Para além de outras constatações, o referido autor concluiu que é preciso ter paciência e saber escutar seu semelhante, bem como ter a consciência de que a compreensão intelectual bloqueia a empatia, gerando o que ele chama de comunicação alienante, bloqueadora da compaixão, e que impede uma vida enriquecida pelo contato humano. Assim, tem-se que o propósito da Comunicação Não Violenta (CNV) é desenvolver a sensibilidade e a empatia, com relação aos outros e a si mesmo, nos devolvendo a nossa natureza compassiva.

Além de se basear em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade mantermos a nossa natureza humana compassiva mesmo em condições adversas, a Comunicação Não Violenta (CNV) propõe a reformulação da maneira pela qual nos expressamos e também ouvimos os outros. Para isso, o método proposto por Marshall Rosenberg é composto de quatro etapas, quais sejam: observação, sentimentos, necessidades e pedidos.

4 Passos da Comunicação Não Violenta



Essas quatro etapas da CNV devem ser trabalhadas, uma a uma, para que o diálogo seja efetivo, ou seja, atinja o objetivo de propiciar uma comunicação empática, que deve ser desenvolvida tanto pelo locutor, quanto pelo receptor da mensagem.

Esse processo importa um diálogo em que sentimentos e necessidades são verbalizados para se atingir a cooperação e o desenvolvimento da empatia, aumentando a vulnerabilidade das pessoas que estão em diálogo e favorecendo a conexão entre elas.

Observo que você não tem mais interagido durante as aulas como antes. Fico frustrado, pois sinto que não estou sendo compreendido quando da exposição dos conteúdos. Você aceitaria conversar comigo para tentarmos entender essa situação?

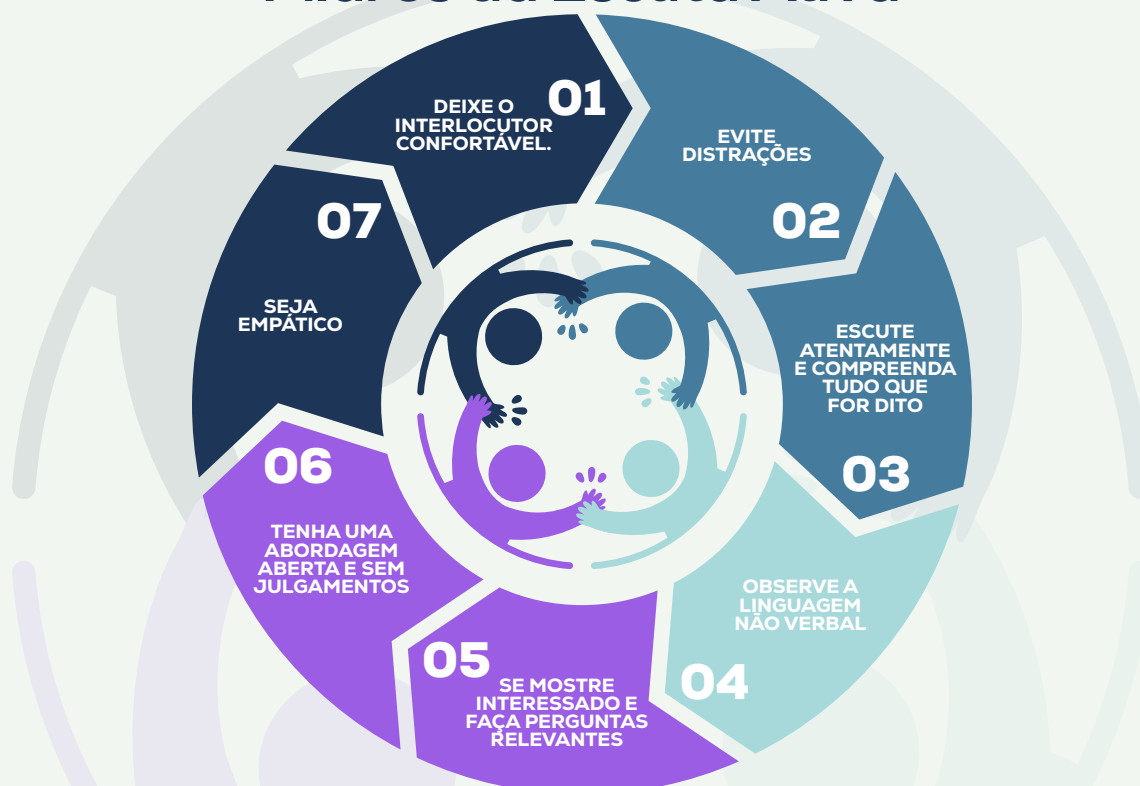


A comunicação escolar é essencial para garantir um bom relacionamento durante todo o desenvolvimento e processo educacional dos alunos, o que enfatiza a importância de se estabelecer relações baseadas na cooperação, com predomínio da comunicação eficaz e com empatia.

Escuta Ativa

Outra técnica da mediação passível de ser aplicado na prática docente é a Escuta Ativa. Essa técnica leva em consideração a observação da linguagem verbal e não verbal das pessoas e tenta compreender informações relevantes, estimulando-as a expressar suas emoções e instigá-las a ouvir uma à outra.

Pilares da Escuta Ativa



Na Escuta Ativa a comunicação é pautada no reconhecimento da necessidade do outro de se expressar.

Com efeito, pode-se constatar que o professor, dentro do fazer pedagógico, deixa de ser um mero transmissor de saberes e torna-se um agente possibilitador de conhecimento. O docente torna-se necessário para apresentar aos alunos situações concernentes ao conhecimento, mas, muito além, demonstrar-lhes situações-problema, motivando-os e encorajando-os à sua própria solução, pois, ao ouvi-los, sabe-se que vão reconhecer e promover a sua voz.

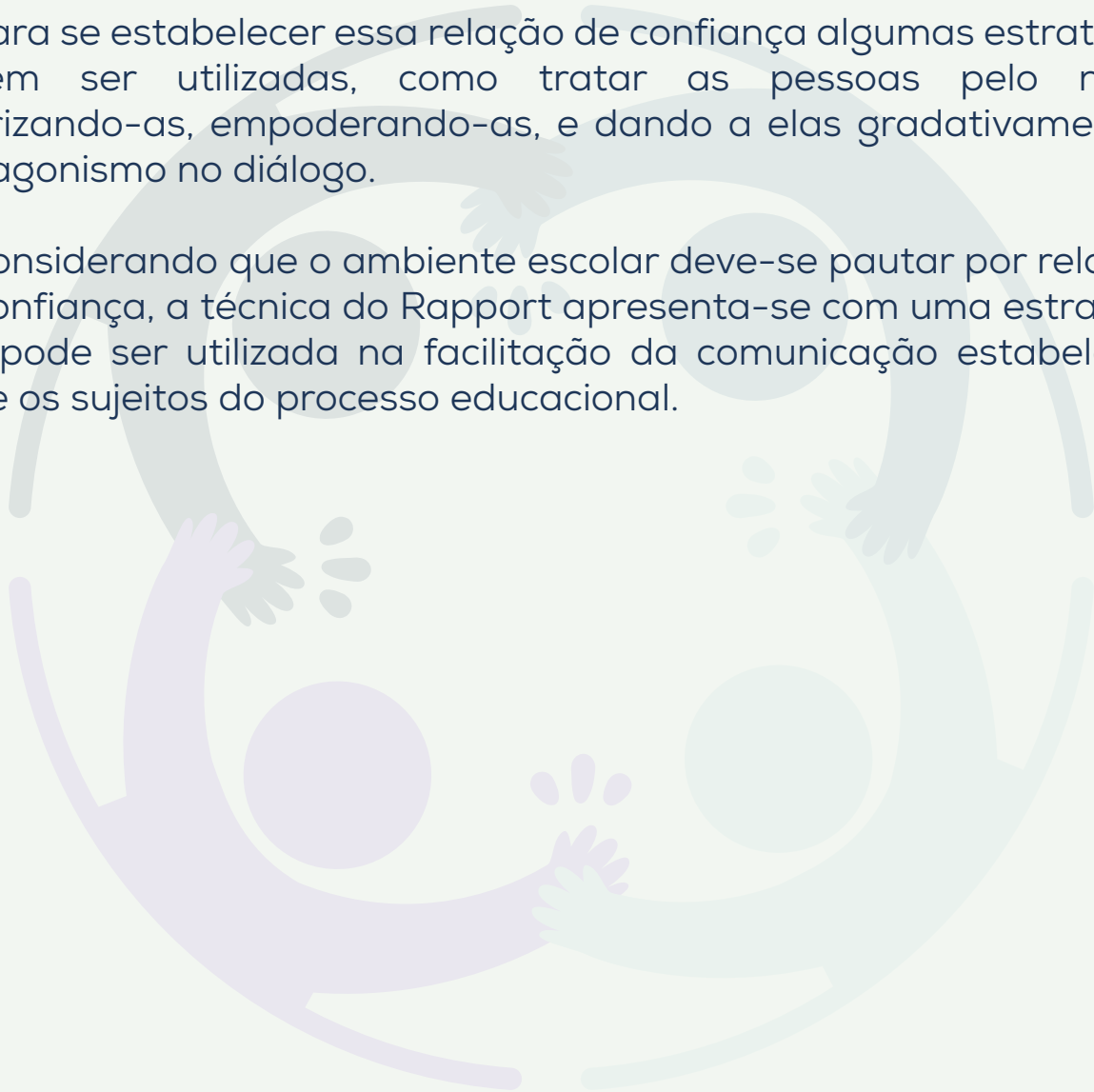
Extrai-se, portanto, a importância da escuta e, conseqüentemente, de oportunizar o outro de se expressar, tornando-se visível a relação entre técnicas de mediação e a docência, na possibilidade de se valerem de técnicas para se alcançar um objetivo comum: o diálogo construtivo.

Rapport

Utilizado para designar a técnica de criar uma ligação de sintonia e empatia com outra pessoa, Rapport é uma palavra de origem francesa (rapporter), que significa “trazer de volta” ou “criar uma relação”. Trata-se de um conceito originário da psicologia que remete à técnica que visa estabelecer a confiança na comunicação.

Para se estabelecer essa relação de confiança algumas estratégias podem ser utilizadas, como tratar as pessoas pelo nome, valorizando-as, empoderando-as, e dando a elas gradativamente o protagonismo no diálogo.

Considerando que o ambiente escolar deve-se pautar por relações de confiança, a técnica do Rapport apresenta-se com uma estratégia que pode ser utilizada na facilitação da comunicação estabelecida entre os sujeitos do processo educacional.



Considerações Finais

Conquanto as questões relativas aos conflitos escolares sejam bastante complexas, em razão da multiplicidade dos fatores que o determinam (diferenças de idade, condições econômicas, sociais, morais e culturais), a promoção de medidas de conscientização sobre os valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz consubstancia um desafio permanente das escolas, ao assumirem o importante papel de introjetar normas de convívio social nos estudantes.

Nessa perspectiva, a introdução da mediação no fazer pedagógico revela-se com uma possibilidade de expansão das experiências sociais dos docentes e discentes no que se refere à administração de conflitos, conciliando a solidariedade, a cooperação, e a empatia, voltado para a construção de um ambiente educativo mais harmonioso.

Com esse propósito, apresentamos na presente cartilha, ainda que de forma incipiente, as concepções, abordagens e possibilidades existentes sobre os conflitos escolares no fazer pedagógico, em um movimento pretencioso de sensibilização das escolas acerca da importância do desenvolvimento de uma proposta pedagógica voltada para esse fim, ressaltando a relevância de assegurar aos docentes a devida capacitação no que se refere ao gerenciamento dos conflitos escolares.

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO FAZER PEDAGÓGICO:

Concepções e Abordagens Sobre os
Conflitos Escolares na Prática Docente

Felipe de Ávila Ferraz

