

Maria Cristiane Lopes da Silva ¹***Views on conflict mediation and moral*****Resumo:**

A mediação de conflitos, foco e razão do presente estudo, surge do recorte de pesquisas e experiências da trajetória das autoras em escolas da rede pública. A mediação aqui descrita se refere a uma possibilidade de diálogo por meio de princípios e técnicas para cuidar dos conflitos e da prevenção da violência no campo escolar. Essa tecnologia social e relacional, compreendida como a mediação de conflitos, tem como um dos princípios a participação voluntária dos envolvidos em situações conflituosas, que se reúnem para conversar mediados por uma terceira pessoa imparcial – mediador/a – que conduzirá o diálogo. Neste âmbito, objetiva-se refletir como a mediação é percebida pelos/as professores/as a partir da perspectiva moral. A metodologia foi qualitativa, com o uso de entrevistas focalizadas e do diário de campo. Os resultados são reflexões obtidas a partir da percepção de interlocutores/as, sem a finalidade de esvaziar as discussões aqui propostas.

Palavras-chave: Mediação de conflitos. Escola. Moral.

Abstract:

Conflict mediation, the focus and reason for this study, arises from the research and experiences of the authors' trajectory in public schools. The mediation described here refers to a possibility of dialogue through principles and techniques to deal with conflicts and violence prevention in the school field. This social and relational technology, understood as conflict mediation, has as one of its principles the voluntary participation of those involved in conflict situations, who come together to talk mediated by an impartial third person – mediator – who will lead the dialogue. In this context, the objective is to reflect on how mediation is perceived by teachers, from a moral perspective. The methodology was qualitative, using focused interviews and a field diary. The results are reflections from the perception of interlocutors, without the purpose of emptying the discussions proposed here.

Keywords: *Conflicts Mediation. School. Moral.*

1. Docente da Secretaria da Educação do Estado do Ceará (SEDUC). Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Sociologia pela Universidade Federal do Ceará (PPGS/UFC). Pesquisadora Associada ao Laboratório de Estudo e Pesquisa da Conflitualidade e da Violência da Universidade Estadual do Ceará (COVIO/UECE) e coordenadora da Linha Participação Social e Práticas da Não Violência (COVIO/UECE).

1. INTRODUÇÃO

O fenômeno da violência no campo das escolas vem se tornando palco de discussões e visibilidades na sociedade. Todavia, não é um fato recente já que podemos encontrar diversos casos na história ocidental moderna. Desde meados da década de 1990, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) se concentra em pesquisas sobre a temática violência e juventude, envolvendo estudos que possam fomentar contribuições para as possíveis soluções dos problemas que afetam os jovens. A escola não deixa de ser um desses espaços vulneráveis aos problemas ocasionados por constantes e multifacetados atos de violências.

De acordo com pesquisa realizada pelo Sindicato dos Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo (2020), o aumento da violência segue em constante ascensão. Com relação aos professores que sofreram algum tipo de agressão, no ano de 2014 chegou-se a um total de 44%. Em 2017, esse percentual passou para 51% e, no ano de 2019, a uma taxa de 54%. Isso equivale a mais da metade dos (as) professores(as) da rede de ensino básico. Quanto aos estudantes que afirmaram ter presenciado cenas de violência em suas escolas, em 2014 a taxa era de 77%; em 2017, atingiu 80%; em 2018 e no ano de 2019, chegou a 81%.

Este quadro revela que no Brasil ocorre um aumento considerável da violência escolar, tanto na visão dos/as professores/as quanto dos/as estudantes. Tal violência é configurada de várias formas: física, simbólica e estrutural, que maltrata, que destrói os laços de convivência e até que chega a comprometer os saberes pedagógicos, fazendo os/as estudantes se evadirem da escola. O fenômeno da violência fragiliza a construção de diálogos e torna as bases de socialização vulneráveis, sinalizando que a escola, por ser um ambiente de formação e informação, carece de mecanismos distintos no processo de sociabilidades e de formas de lidar dos conflitos.

A violência tem múltiplas formas e se diversifica de acordo com as normas sociais estabelecidas (MICHAUD, 1989). Assim, para caracterizarmos uma ação como uma prática violenta, é necessário reconhecer quando referida ação ultrapassa "as regras socialmente institucionalizadas; ou seja, quando perturba a ordem" (SOUSA, 2015, p.34).

Na tentativa de buscar dispositivos e estratégias para cuidar dos conflitos, compreendidos como divergências, desentendimentos naturais no processo de sociabilidades, e configurados, no cotidiano da escola por meio de indisciplina e nas transgressões das regras, a mediação de conflitos conquistou espaço (SILVA; ALMEIDA; ALMEIDA, 2022). Frente a isto, importante é indagar: que é mediação de conflitos? No sentido etimológico, mediação vem do latim *mediatio* de *mediari*, que significa dividir, estar no meio, "ação ou efeito de mediar. Ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas; intervenção" (RISCO, 2020).

Conforme Warat (2001, p.76), a mediação de conflitos é um ofício de "reconstrução simbólica, imaginária e sensível com o outro do conflito". É, portanto, uma forma de cuidado, de transformação, na qual as pessoas em dissensão sejam capazes de conversar sobre os seus sentimentos e suas necessidades e, conduzidos por um terceiro, a encontrar suas respostas diante de suas divergências.

A mediação é, dessa forma, uma estratégia significativa de possibilidade de construção dialógica entre as pessoas para que elas possam encontrar soluções para seus próprios problemas, sem que haja violência, mas sim um resultado cuidadoso de compreensões dos dissensos. Consoante aos argumentos de Vezzulla (2011), a mediação de conflitos fortalece a capacidade de diálogo baseado no respeito, na empatia e na autogestão da situação problema; de outro modo,

o meu conceito da mediação ultrapassa o procedimento de resolução de conflitos para se transformar numa filosofia e ideologia de relacionamento social. A sua proposta de apropriação responsável dos problemas e fundamentalmente a proposta de autogestão para uma comunidade participativa, cooperativa; ciente de ser protagonista da planificação e construção do futuro. Em síntese a mediação promove a emancipação das comunidades no desenvolvimento das capacidades de participação, relacionamento cooperativo e solidário, criatividade e sensibilização na procura de programação e implementação de seu futuro (VEZZULLA, 2011, p.41).

Almeida (2009, p.146) converge com este pensamento afirmando que "a mediação, com sua capacidade de promover o crescimento moral por meio da revalorização de si mesmo e do reconhecimento do outro, representa uma oportunidade de transformar as relações competitivas em cooperativas". De alguma

forma, possibilita uma mobilidade de reflexão sobre as ações de conduta e as regras morais no cotidiano das instituições escolares.

A escola pode ser entendida como um campo de disputas e transformações que fazem emergir inúmeros dilemas e necessidades carregados de valores morais e controles sociais como, por exemplo, castigos e punições sem a possibilidade de diálogos no lidar com os conflitos que, muitas vezes, não condizem com as expectativas e os anseios dos sujeitos que compõem esse espaço. Estes tensionamentos tendem a fomentar um jogo de culpas entre a escola e os/as estudantes, ou vice-versa. As regras são reconhecidas pelos/as estudantes e professores/as, assim como seu descumprimento, mas, na maioria das vezes, elas não são construídas coletivamente, são incorporadas de maneira hierárquica, sem diálogo, causando certo desconforto em determinadas situações, como é o caso de uso de bonés, brincos, tintura no cabelo ou outra ornamentaria utilizadas pelos/as estudantes (SPOSITO e GALVÃO, 2004).

No plano da moral, Powell (2010) expõe que os teóricos clássicos compreendiam a moralidade como um fenômeno social possível de investigação sociológica e histórica, sendo que cada qual concebia o social de forma diferente, com objetivos e metodologias distintas. A ideia aqui não é a de aprofundarmos a discussão sobre esta temática, mas sim explorar as possíveis conexões dela com as percepções e as visões dos/as interlocutores/as da escola.

À vista disso, trazemos a discussão de Powell (2010) sobre o 'holismo' de Durkheim e o 'individualismo metodológico' de Weber, sem nos determos nas divergências que este autor apresenta sobre estes clássicos citados ou tampouco com o aprofundamento dessas teorias, o que não cabe no momento e no propósito deste estudo. Destacam-se, portanto, as contribuições que Powell (2010) apresenta sobre Weber, segundo o qual as estruturas sociais não têm existência própria, mas somente a partir da ação social dos indivíduos, com um sentido subjetivamente visado, orientado racionalmente segundo os fins; já em relação a Durkheim, o autor destaca a centralidade de sua análise na estrutura social nas quais a consciência individual é submetida à consciência coletiva, em que a coletividade age sobre o indivíduo, moldando o modo

de sentir, pensar e agir por meio de sanções e regras orientados pela moral da sociedade em seu tempo.

Diante desta noção geral, Powell (2010) defende uma análise mais abrangente das interações sociais, sem relativizar, no entanto, a moral. O autor parte da reflexão sobre como as moralidades são produzidas e transformadas ao considerar a necessidade emergencial, na sociedade contemporânea, da intersetorialidade dos sistemas sociais como uma consciência da realidade social que produz normas morais e informa as escolhas morais dos agentes sociais. Esforça-se, então, para incrementar esse diálogo para dentro do campo da escola, no entendimento da percepção dos/as interlocutores/as portadores de uma consciência que produz a moral e incide sobre suas escolhas morais com o uso da mediação de conflitos.

Esta perspectiva de análise suscita algumas questões em torno dessa temática: como os/as professores/as percebem a mediação de conflitos? Seria uma forma de "modificar" a ordem moral, partindo do pressuposto de que essa ordem moral escolar evoca o sentido de cumprimento das regras estabelecidas no ambiente da escola?

Neste fervilhar de indagações, objetiva-se fomentar a reflexão sobre como a mediação de conflitos é percebida pelos/as professores/as a partir da perspectiva da moral. Desta maneira, destaca-se que o presente artigo se propõe a evidenciar algumas reflexões provocativas sem a intenção de conclusões definitivas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Construir uma discussão sobre a mediação de conflitos é compreender que aconteceu uma determinada ruptura nas relações sociais para que um/uma terceiro/a, mediador/a, venha contribuir no processo de transformação do diálogo entre as pessoas em conflito, por meio de uma construção dialógica e satisfatória; ou seja, no sentido de oportunizar uma conversa para que ambos os sujeitos possam colocar seu posicionamento em relação ao que aconteceu, os sentimentos gerados a partir disso e as necessidades não atendidas. Dessa maneira, a mediação de conflitos conquista vários espaços, dentre os quais está o ambiente das escolas públicas.

A mediação de conflitos é uma realidade pouco expressiva nas escolas cearenses. São conhecidas algumas experiências pontuais interessantes por parte de alguns professores/as, como é o caso das escolas ora pesquisadas, que, apesar de os desafios serem uma realidade, tentam utilizar a técnica da mediação de conflitos para auxiliar nas práticas educativas, como uma tecnologia social e relacional, diante do cuidado do conflito e prevenção das violências (MARTINS; SILVA; ALMEIDA, 2019).

Segundo Almeida (2009), a mediação de conflitos na escola é importante aliada para ações colaborativas na solução dos problemas, ou, pelo menos, uma possibilidade para contribuir no lidar com os conflitos de maneira coparticipativa de todos/as os/as envolvidos/as na situação divergente, afastando-se do caráter punitivo para uma dimensão dialógica, nas quais o protagonismo juvenil age em potencial.

A mediação tem por base a 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, a autoridade não é ameaçada, mas, antes, legitimada e reconhecida (ALMEIDA, 2009, p. 143).

No relato da Coordenadora A da Escola 3, ela percebeu a importância da mediação na sua prática pedagógica, assim dizendo, "consigo agora usar a técnica da mediação escutando os alunos, vendo o que está por trás das falas, o que antes eu não fazia, antes sabe?... [pausa] eu mandava sair da sala sem nem procurar saber o que havia acontecido".

A Coordenadora A reconhece a contribuição da mediação de conflitos, contudo acrescenta que não era uma ação costumeira e na continuidade do relato afirma, "tenho receio de ser interpretada erroneamente pelos professores como perdendo minha moral, tem hora que é complicado".

Esta perspectiva da Coordenadora A tem a ver com o que argumenta Merton (2007), com a moral associada ao controle social, como um dispositivo de "gerenciamento de impulsos" que controla as tensões sociais. Por essa perspectiva viés, a entrevistada ficou receosa por não responder de acordo com o comportamento esperado;

ou seja, como diz Merton (2007), ela acabou violando o código social estabelecido, constituindo assim uma resposta anormal ao convencional.

Tal atitude se relaciona com o que diz Pharo (2004) sobre a 'avaliação moral', que se dá diante das situações, como a Coordenadora A que revela que "acho complicado e fico receosa". Conforme o autor, "sem sequer perceber, pois compartilha com outros agentes sociais uma série de valores e princípios racionais que imediatamente dão uma cor particular a cada tipo de argumento" (PHARO, 2004, p. 373, tradução minha).

Por outro lado, soma-se ainda Barreira (2014, p.15) sobre o sentido da autoridade pedagógica da escola que está sendo colocada em xeque, "um descompasso do lugar legitimado dos reprodutores de códigos sociais, fundantes das bases de sociabilidades. O envolvimento de jovens em práticas classificadas como defeituosas questiona as formas de controle social e autoridade [...]". Essa forma de conduta se alija da lógica educacional costumeira e das regras morais estabelecidas pela escola, muitas vezes arraigadas em intervenções punitivas ou sanções (SPOSITO; GALVÃO, 2004).

A escola se configura com uma coerência estrutural bastante consistente, horários determinados, uma distribuição física de espaços estabelecidos para as atividades, códigos reguladores de conduta e comportamentos moralmente esperados, um dispositivo de disciplinar corpos (FOUCAULT, 2009). Consoante Sposito e Galvão (2004), a instituição escolar carrega uma referência que norteia as ações educativas que muitas vezes são distantes de significado, tanto para os/as professores/as quanto também para os/as estudantes. Por sua vez, tais ações tornam o processo de sociabilidade distante e conflituoso, o que é perceptível neste relato:

Vejo a mediação aqui na escola como algo que ajuda, mas ainda está complicado realizar, porque nem todos os professores conhecem essa técnica; aqui na escola sou eu apenas, não está dentro da estrutura da escola, digo assim, não está dentro das normas estabelecidas, então quando acontece de um aluno desrespeitar o professor, a lógica é tirar de sala e levar para a direção da escola. Já tive uma situação que chamei o professor para a gente sentar e escutar os dois [pausa], sabe o que ele me disse? ... que a escola agora era outra, a direção passando a mão na cabeça dos alunos, "perdendo a moral". O que eu quero dizer não é que não acredito na mediação não; pelo contrário, acho que faz diferença na escola,

mas precisa fazer parte das normas da escola, das regras da escola (DIRETORA A, escola 2).

Observa-se que a mediação de conflitos é reconhecida pela Diretora A como algo que ajuda a fazer a diferença no ambiente escolar; contudo, ela levanta uma questão curiosa: que a mediação só faz sentido se fizer parte das normas e das regras escolares. Caso contrário, será vista como uma forma de perder a moral, como se estivesse cedendo o controle aos/as estudantes pelo fato apenas de 'chamar para conversar' e não agir de maneira punitiva ou com algum tipo de sanção.

Isso nos remete ao que Durkheim (2011) compreende como crise de autoridade moral, pois os valores são relacionados à ordem moral como objeto de valor, de respeito, como se fosse uma força emanada de inclinação às vontades da coletividade; ou melhor, no sentido que ele entende sobre Educação, como uma

ação exercida pelas gerações adultas sobre aquelas que ainda não estão maduras para a vida social. Ela tem como objetivo suscitar e desenvolver na criança um certo número de estados físicos, intelectuais e morais exigidos pelo conjunto da sociedade política quanto pelo meio específico ao qual ela está destinada em particular (DURKHEIM, 2011, p.53-54).

O autor supracitado compreende a Educação como uma ação que desenvolve a força dos elementos morais, de maneira que se pode associar o que disse o professor que a Diretora A chamou para conversar ao atribuir a perda da moral utilizando a mediação de conflitos. Duas questões, ainda sem respostas, podem ser elencadas neste sentido: será que os professores não comungam com essa ideia da perda da moral? A mediação vem em desencontro às normas de conduta da instituição escolar?

No entanto, fazendo relação com o pensamento de Merton (2007), suscita-se um debate pertinente com a análise sobre os costumes e o controle e que, se estes dois elementos não estiverem integrados aos objetivos e às metas estabelecidas pela estrutura social, o que acontece é uma dissociação entre as aspirações e os procedimentos adotados. Correlata-se a este pensamento, a mediação de conflitos vista como não integrada aos objetivos e metas da instituição, por isso a concepção da Diretora A sobre a necessidade de atrelar a mediação às normativas da escola. Então, o que seria a mediação de conflitos no cotidiano dessas escolas?

Conforme o Coordenador B, a mediação lida de uma maneira dialógica com os conflitos, sendo considerada diferente diante das ações rotineiras. É uma forma de oportunizar certa horizontalidade na decisão das formas de buscar consenso ou possível solução dos problemas no contexto escolar. Entretanto, ele narra um aspecto pertinente para a reflexão:

A vida é dinâmica, na escola há um dinamismo muito grande, a gente não pode perder tempo, tudo acontece muito de repente, e então é mais fácil fazer valer o que rege as regras, o aluno "transgressor" deve resolver a situação logo, pelo menos era isso que eu pensava antes da mediação aqui na escola. Hoje, já tento encontrar tempo para escutar as pessoas que estão envolvidas no conflito, na briga. Chamo um, chamo o outro, depois sentamos todos juntos para conversar, fazer a mediação... [pausa] isso é muito bom, escutar todo mundo, não deixa de ser, sei lá, por exemplo, uma forma de a gente romper o controle de forma a punir os alunos; pergunto-me muitas vezes se estou fazendo certo, se isso realmente é bom, principalmente quando sou questionado, pois agora estou com muito tempo e estou agindo diferente (COORDENADOR B, Escola 4).

Percebe-se, nesta narrativa, que os sentidos e os significados atribuídos pelo Coordenador B sobre a situação é o que POWELL (2010) designa como individualismo metodológico da concepção weberiana, concebendo as estruturas sociais apenas como padrões na ação individual, uma crença legítima da ordem posta. Dessa forma, o Coordenador B se questiona sobre a correção de suas atitudes como se ele estivesse expressando que as ações dos outros fossem as únicas legítimas na ordem da situação; ou seja, como se as suas ações fossem limitadas à orientação dos valores morais.

Outra ponderação do Coordenador B é dizer que a mediação de conflitos é uma forma de romper o controle punitivo da instituição, comungando com a visão de Merton (2007) ao divagar que isso condiz com uma não conformidade com o que está estabelecido de controle da situação, sendo "impulsos que rompem o controle social, note-se, são considerados biologicamente derivados. Assume-se a não conformidade que está enraizada na natureza original" (MERTON, 2007, p. 672, tradução minha).

Merton (2007) esclarece que a conformidade resulta de um cálculo condicionado, que induz ao comportamento controlado, que acaba não rompendo os impulsos de ordem moral. Nesta acepção, o Coordenador B,

utilizando a mediação para enfrentar as situações problemas que surgem no cotidiano escolar, assumiu uma postura de não conformação ao controle punitivo e agiu de maneira diferente, apesar dos julgamentos morais que ele atribui a si mesmo, "estou fazendo certo, se isso realmente é bom", ou dos juízos de valores atribuídos pelos outros, "sou questionado, pois agora estou com muito tempo e estou agindo diferente", juízos estes que são recorrentes, também, em outros/as professores/as desta escola.

Voltando à concepção de conformidade, o Professor C partilha a ideia de que a não conformidade com as normas estabelecidas na escola, após conhecer a mediação de conflitos, o ajudou a ver o conteúdo que está nas regras morais da escola sem esquecer que há distorções morais: o que é visto como certo para uma pessoa necessariamente não é aceito por outras, sobretudo para os estudantes que não conseguem ver, por exemplo, a utilização de um boné ou outra ornamentaria em sala de aula como algo transgressor para o professor ou para a escola e vice-versa.

Ao considerar essa perspectiva do Professor C, convergindo com Pharo (2004), entendem-se questões que ultrapassam o contexto escolar: conseguir o consenso, 'um meio termo', a partir de alguns critérios; reconhecer os direitos dos outros e, se não for possível, o melhor é não apostar no que venha a prejudicar alguém; e que existem regras que são aceitáveis e outras não, dependendo da realidade. Isto pode ser visto, neste relato:

Depois que assumi a coordenação da escola, parecia que eu queria mostrar a minha moral com os alunos e até com os colegas professores, fiquei meio que isolada dentro da escola por conta disso, os professores não queriam conversar comigo e nem os alunos. E aí conheci a mediação naquele curso, vi que podia agir diferente e agora posso dizer que minhas atitudes são outras; agora converso, não imponho as regras (PROFESSOR C, Escola 4).

Outro aspecto relevante que esse Professor revelou diz respeito à associação que faz da moral com a autoridade, fomentando rejeição dos/as professores/as e estudantes. Barreira (2014) expõe como um "novo padrão de sociabilidade", em que não se sustenta mais os princípios de hierarquização das relações com autoridade, que não tem significado para a comunidade escolar, ressaltando a importância de ver que "o novo padrão provavelmente é impulsionado por mudanças na estrutura familiar e escolar nas sociedades

contemporâneas" (BARREIRA, 2014, p.15), configurando-se como uma espécie de "crise na disciplina" apreendida ao longo dos anos e também uma crise na "definição de limites".

Para Barreira (2014), a autoridade na escola pode estar associada à manutenção de controle e de disciplina, converge com uma postura rígida, sem oportunidade de diálogo, com uma hierarquia bem definida 'de quem manda e quem obedece'. A crise apontada por este autor está justamente nos novos padrões de sociabilidade relacionados à interação entre jovens, família e escola.

Entender a mediação de conflitos na escola é compreender como algo diferente da prática educativa voltada para punições e coerções pode ser uma possível abertura de novas perspectivas para o diálogo, de uma estratégia que contribui para melhores relacionamentos, mesmo diante dos problemas e das divergências (MARTINS; SILVA; ALMEIDA, 2019).

Almeida (2009, p. 143) acrescenta que a mediação impulsiona "a convicção de que todos somos capazes de adquirir competências e desenvolver capacidades para a resolução de problemas de uma forma positiva e criativa, por meio do diálogo". Na fala da Diretora A, esta reconhece a capacidade da mediação:

Agora primeiro escuto um, depois escuto o outro; só depois coloco ambas as partes frente a frente para conversar. Faço isso aqui na sala de mediação, porque antes eu já julgava um e julgava outro, julgava quem estava certo ou errado. Então posso dizer que a mediação me ajudou nisso, agora com a técnica da mediação não faço mais pré-julgamentos... Sabe?!... Antes de qualquer coisa eu os escuto, e eles próprios se colocam e percebem o que precisam fazer, não sou eu punindo, nem julgando, a mediação tem me ajudado muito com o clima saudável, solidário (DIRETORA A, Escola 2).

Dessa maneira, associa-se o que discute Merton (2007) sobre a força da estrutura social que quase elimina as relações afetivas, deixando de lado as considerações não racionais afastadas das normativas. Por assim dizer, a mediação impulsiona as relações afetivas a partir da escuta, não há julgamentos morais, como afirma a Diretora A, que ao utilizar a mediação como tecnologia social e relacional, oportuniza ficar 'atenta' de julgamentos de valores, inviabilizando a dicotomia do certo ou errado.

Neste aspecto, a mediação de conflitos assume um papel de "formação moral" para essa Diretora, que acabou mudando sua postura com os/as estudantes diante das situações problemas. Como diz Durkheim (2011), isso pode significar a função da educação moral da escola como um dever de maior intensidade social. A Diretora A viu na mediação uma forma de tornar a escola saudável e reguladora dos impulsos individuais em prol de laços sólidos e solidários (DURKHEIM, 2011).

Os/as professores/as ainda apontaram que a forma de ver e enfrentar as situações de conflito e de violência havia mudado, não julgando logo e tampouco utilizando medidas punitivas, então,

foi com a mediação, pelo menos falando de mim, que obtive melhores resultados; acho que eu tentava resolver os problemas de uma forma que não era certa, pegava as duas partes e colocava para conversar, os alunos se afrontam, frente a frente ali, e eu passava a julgar um e outro e tentava logo resolver a situação da minha maneira. Depois do conhecimento da técnica da mediação de conflitos, entendi que não era bem assim, eu estava agindo errado, agora escuto primeiro um, depois escuto o outro, e só após escutar individualmente que reúno todos para conversarem sem julgamentos e sem punição em mente, até porque o papel do mediador não é esse" (Professor C, Escola 4).

Ao longo dos relatos, percebe-se uma potencialidade significativa em torno da mediação de conflitos, conseqüentemente não exaurida neste estudo, tendo em vista que o universo da pesquisa exigia um esforço mais amplo de considerações e que a intenção não coube neste objetivo. As indagações consideradas partiram das seguintes questões: como os/as professores/as percebem a mediação de conflitos? Seria uma forma de "modificar" a ordem moral?

Sobre a mediação, no imaginário simbólico dos/as 4 (quatro) entrevistados/as, percebeu-se que a mediação de conflitos é uma forma diferente de lidar com as situações problemas na escola, desde a mudança de postura diante de conflitos até as formas de relacionamentos entre eles.

Para Almeida (2009, p. 69), "o processo de mediação gera uma oportunidade para que as pessoas expressem suas emoções e esclareçam seus sentimentos". Isto vai ao desencontro das práticas punitivas no ambiente escolar, sendo percebido pelos/as professores/as como uma forma incomum de cuidar dos conflitos e prevenir ações violentas. Portanto, os/as interlocutores/

as percebem a mediação de conflitos como uma possibilidade que contribui para as suas ações educativas, potencializando o diálogo e construindo pontes no enfrentamento das divergências.

Sobre a mediação ser uma forma de "modificar" a ordem moral escolar, os/as interlocutores/as não compreendem como uma mudança da ordem moral, mas sim como uma forma de favorecer a reflexão das regras morais, em que não impera julgamentos, sem o jogo do certo e do errado, impulsionando a conversa para que todos possam se expressar com seus sentimentos e suas necessidades. Ao mesmo tempo em que se escuta o outro (com seus anseios e suas motivações), também se é escutado conforme os/as professores/as salientaram.

Isso posto, os achados deste estudo não concluem definitivamente as indagações propostas, apenas são reflexões de um recorte em que precisam ser incluídas outras noções para discussões futuras; ou seja, são olhares subjetivos sobre a mediação de conflitos na escola.

3. METODOLOGIA

O percurso metodológico surgiu do recorte de estudos e experiências da trajetória das pesquisadoras deste artigo, que naquela ocasião estavam tentando se aproximar do objeto de estudo chamado Círculos de Construção de Paz como uma das práticas para cuidar dos conflitos nas escolas, indagando como esses círculos aconteciam no ambiente escolar. Na época da pesquisa, entre os anos de 2018 e 2020, estavam na função de formadoras das práticas restaurativas e observaram que a questão da mediação de conflitos surgiu nas discussões com os/as professores/as. Entretanto, os dados coletados não foram todos utilizados visto que os objetivos da pesquisa eram outros, daí a aplicação neste escrito.

As bases de referências teóricas utilizadas para este estudo partiram de Vezzulla (2010, 2004) e Almeida (2009) para o entendimento da mediação de conflitos na escola; de Merton (2007) e Powell (2010), para a discussão da moral; e, para a referência sobre a escola em si, ambiente onde ocorrem os conflitos, têm-se Sposito e Galvão (2004) e Barreira (2014). Opta-se pela metodologia qualitativa, com instrumentais de coleta de dados, entrevista focalizada e uso de diário de

campo. O resultado desta pesquisa apresenta alguns pontos relevantes sobre a discussão da mediação de conflitos relacionada às normas de convivência e às regras morais defendidas pelos/as professores/as sem a finalidade de dissipar a reflexão.

O sentido qualitativo deve-se à atenção dada aos sentidos e aos significados que os/as interlocutores/as davam em relação à mediação de conflitos e a moral no ambiente escolar, diante de suas práticas pedagógicas exercidas.

O caminho deu-se em 4 etapas: a) a primeira seguiu com a coletânea e a leitura do referencial teórico; b) a segunda se deu pelo contato telefônico com as escolas para agendar as entrevistas; c) a terceira resultou da realização das entrevistas; d) e a quarta etapa ocorreu pela análise dos dados coletados. Durante o percurso, as informações observadas foram registradas no diário de campo.

Esta pesquisa exploratória foi realizada em um território periférico da cidade de Fortaleza, no Ceará, dentro da Secretaria Executiva Regional 5. De acordo com os dados do último Censo (2010), tratados pelo Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE/2010) e disponíveis na *homepage* do Centro Cultural Bom Jardim, dos 5 (cinco) bairros pertencentes a esse território, em 4 (quatro) destes são encontrados uma população de extrema pobreza, conseqüentemente, o índice de vulnerabilidade social se destaca, afetando de forma considerável as pessoas que ali residem, com intensos conflitos e disputas territoriais, influenciando o índice de violência que emprenha-se no contexto escolar.

As escolas selecionadas foram 4 da rede estadual de ensino que, no período da pesquisa, estavam com um trabalho pedagógico voltado para a mediação de conflitos como estratégia de lidar com os conflitos. A pesquisa foi realizada na entrada ao campo das escolas, entendido o campo como um lugar de relações de disputas, um espaço de conflitos pela manutenção ou mudanças de forças (BOURDIEU, 2001).

O contato inicial aconteceu via telefonema às escolas, nas quais foram agendados os momentos disponíveis com cada representante. Os/as interlocutores/as foram 4 professores/as que atuavam com a tecnologia social e relacional da mediação de conflitos em sala de aula como na parte administrativa; nesse último

caso, com os/as professores/as que estavam nos cargos de direção e coordenação escolar. Destes interlocutores/as, 1 assumia o cargo de direção escolar, 2 de coordenadores pedagógicos e 1 (um) de professor em sala de aula. Os nomes aqui adotados foram fictícios com as seguintes denominações: Diretora A da Escola 2, Coordenador A da Escola 3, Coordenador B da Escola 1, Professor C da Escola 4.

Os instrumentais utilizados foram entrevistas focalizadas, com duração entre 50 a 180 minutos em média, por meio de um roteiro pré-definido, tratando-se de questões gerais sobre a mediação de conflitos, como, por exemplo, a percepção a respeito da mediação de conflitos na escola. No geral, as conversas aconteciam nos intervalos entre os turnos da manhã e da tarde ou no recreio dos/as estudantes, momento classificado pelos/as interlocutores/as como o mais "viável" dentro da rotina da escola.

As entrevistas possibilitaram uma forma de interação com os/as interlocutores/as de maneira a obter as informações de forma mais flexível. O diário de campo, por sua vez, permitiu o registro de informações não captadas nas entrevistas, pois os limites da memória poderiam ocorrer esquecimentos comprometedores dos dados do campo.

4. DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADO

A discussão sobre a mediação no contexto das escolas cearenses apresenta-se com circunstâncias desafiadoras. A inserção dessa tecnologia social e relacional encontram resistências e adversidades de adaptação às normativas preestabelecidas e a própria dinâmica peculiar da escola. Diante da pesquisa, percebeu-se que a mediação é uma tecnologia interventiva relevante para transformar o diálogo entre partes conflitantes em um processo construtivo e dialógico. Ela não apenas favorece a expressão dos sentimentos e necessidades, como também, busca contribuir no cuidado das relações entre as pessoas, oportunizando a reconstrução dos vínculos rompidos devido aos problemas.

Segundo as narrativas dos/as docentes entrevistados, destacam-se diferentes concepções sobre a mediação. Por um lado, há o reconhecimento de sua obviedade na contribuição de diálogo colaborativo, com escuta ativa, atenciosa e sem imposição de julgamentos e

punições. A Diretora A, por exemplo, reconhece que a mediação a ajudou a evitar pré-julgamentos e a permitir que os próprios estudantes reconheçam suas responsabilidades e encontrem suas próprias soluções na lida dos problemas.

No entanto, surgem também preocupações e resistências por parte de alguns profissionais da educação. A necessidade de alinhar a mediação às normas e expectativas institucionais é uma das principais questões levantadas. Para alguns, como o Coordenador B, a dinâmica da escola, caracterizada pela urgência e pela rigidez das normas estabelecidas, representa um desafio constante para a implementação efetiva da mediação de conflitos na escola. A resistência à mudança de métodos tradicionais, baseados em punições e controle autoritário, também é evidente.

Como argumenta Foucault (2009), a instituição escolar, assim como outras instituições, exerce poder sobre as pessoas por meio de estabelecimentos de normativas com controle constante. Então, utiliza-se outros métodos, tecnologias, como é o caso da mediação, para viabilizar novas posturas, sem caráter de punição, tornando-se desafiante para a comunidade escolar. E o que fazer diante dos desafios?

Como afirma, Ramos, Almeida e Almeida (2017, p. 18), é fácil perceber que as relações "são baseadas na imposição e não no diálogo - em outras palavras, muitas vezes, essas relações se dão de forma autoritária e não baseadas no conceito de autoridade constituídas para o bem comum". E para romper com essas condições são necessárias mudanças de olhares em relação aos conflitos e a própria normativa escolar. Transformações que não acontecem subitamente, exigindo tempo, abertura ao novo e conhecimento. Indaga-se: a escola tem condições objetivas e subjetivas no atual contexto?

Além disso, a discussão se estende para o âmbito da autoridade e da moralidade na escola. Autores como Durkheim e Merton são lembrados para pensar, neste artigo, sobre questões da disciplina e da autoridade educacional, acentuando como a mediação de conflitos, enquanto tecnologia social e relacional, pode desafiar e potencialmente transformar esses paradigmas? Não no sentido de tornar-se o único mecanismo de diálogo dentro da escola, mas como uma possível prática que viabiliza trazer o protagonismo dos sujeitos escolares na lida de suas divergências de forma democrática.

Em suma, a mediação de conflitos é reconhecida pelos/as professores/as como uma prática promissora para potencializar as lidas dos conflitos, e sua implementação enfrenta desafios significativos relacionados à cultura escolar estabelecida e às percepções sobre autoridade e disciplina. Pode-se concluir que, os resultados são apenas reflexões obtidas a partir de percepções de interlocutores/as, sem a finalidade de esvaziar as discussões aqui propostas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações aqui registradas não podem ser finais, porque a temática da mediação de conflitos no campo da moral exige um debate para além da literatura que foi discutida nesta escrita, haja vista que o diálogo quanto à sua aplicabilidade no contexto escolar é ainda embrionário, carente de uma imersão ampliada e profunda no campo educacional e da reflexão teórico-metodológica então discutida.

Todavia, as reflexões deste artigo apontam algumas questões relevantes do ponto de vista dos/as professores/as sobre a mediação de conflitos na escola. Apesar de não ter sido o objetivo da pesquisa, caberia posteriormente a inserção de outros elementos (proposta pedagógica, tempo e espaço, capacitação dos/as docentes, acesso aos documentos que regem as escolas) para uma discussão mais robusta no âmbito da moral.

No entanto, discorrer sobre a mediação de conflitos, enquanto possibilidade de cuidado com os problemas dentro do espaço escolar, é uma tentativa de refletir sobre a sua dimensão cotidiana carregada de valores e de preceitos morais, que instigam dialogicamente uma ordem negociada para a convivência na teia relacional.

Embora a mediação de conflitos possua princípios e técnicas para a facilitação da conversa, os/as participantes mantêm em si suas visões de mundo e uma carga valorativa de cunho moral que influenciam diretamente na tomada de decisões e/ou nos acordos estabelecidos. Em síntese, existe uma relação intrínseca da mediação de conflitos com a perspectiva moral, evoluindo de estudo mais preciso a respeito dessa inferência e um convite ao diálogo sobre a temática.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Sinara Mota de. **Avaliação das concepções de violência no espaço escolar e a mediação de conflitos**. 2009. 188 f. Tese (Doutorado em Educação Brasileira) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.
- BARREIRA, César. Respeito e consideração entre os muros escolares. *In*: BARREIRA, César; AQUINO, Jânia Perla de; SÁ, Leonardo Damasceno de (orgs.). **Violência, ilegalismos e lugares morais**. Campinas, SP: Pontes Editores, 2014.
- BOURDIEU, Pierre. **Para uma sociologia da ciência**. Tradução de Pedro Elói Duarte. Lisboa, Portugal: Edições, 70, 2001, p. 7-166.
- CENTRO CULTURAL BOM JARDIM. **Grande Bom Jardim – Território e Contexto Social**. Disponível em: <http://ccb.j.redeivre.org.br/grande-bom-jardim-territorio-e-contexto-social/>. Acesso em: 27 jun. 2022.
- FOUCAULT, M. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Tradução de Raquel Ramallete. 37. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.
- MARTINS, Ana Lyvia Aragão; SILVA, Maria Cristiane Lopes da; ALMEIDA, Rosemary de Oliveira. Justiça restaurativa e mediação: benefícios e desafios no contexto escolar. **Revista Ciências da Sociedade (RCS)**, Vol. 3, n. 6, pp.126-150, jul./ dez. 2019.
- MERTON, Robert K. Social Structure and Anomie. **American Sociological Review**, Vol. 3, No. 5. (Oct, 1938), 2007, p. 672-682.
- MICHAUD, Y. **A violência**; Trad. L. Garcia. São Paulo: Ed. Ática, 1989.
- PHARO, Patrick. **L'Année sociologique**. Vol. 54, 2004, p. 359-388.
- POWELL, Christopher. Four concepts of morality. Differing epistemic strategies and classical tradition. **Handbook of sociology of morality**, S. Hitlin & S. Varsey (eds). London, Springer, 2010, p. 35-56.
- RAMOS, K. R. R.; ALMEIDA, R. de O.; ALMEIDA, S. M. N. de. Justiça restaurativa na escola: um estudo sobre a implementação de mediação de conflitos e círculos restaurativos no Ceará. **Revista Debates**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 113-134, mai. ago. 2017.
- RISCO. *In*: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2020.
- SILVA, M. C. L. da. **Círculos de construção de paz: experiência e olhares na escola pública**. 2. ed. São Paulo: Editora Dialética, 2023.
- MAUÁ AGORA. Aumentam os casos de violência nas escolas públicas. **APEOESP: Sindicato dos Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo**. 16 de mar. 2020. Disponível em: <http://www.apeoesp.org.br/publicacoes/observatorio-da-violencia/aumentam-os-casos-de-violencia-nas-escolas-publicas/>. Acesso em: 20 dez. 2023.
- SOUSA, Harley Gomes de. **Violência no universo escolar: narrativas e saberes locais**. 2015. 102 f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2015.

SPOSITO, Marília Pontes; GALVÃO, Izabel. A experiência e as percepções de jovens na vida escolar na encruzilhada das aprendizagens: o conhecimento, a indisciplina, a violência. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 22, n. 02, jul./dez. 2004, p. 345-380.

VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação de conflitos: a questão coletiva. *In*: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS. **Programa de Mediação de Conflitos**: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011.

WARAT, Luís Alberto. **O ofício do mediador**. Vol. I, Florianópolis: Habitus, 2001.