

## ■ ARTIGOS

# ■ Percepções sobre mediação de conflitos dos professores da rede pública de ensino do Distrito Federal

 Claudete Cardoso Penteado\*

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo apresentar a percepção dos docentes de dez escolas públicas do Distrito Federal quanto à mediação de conflitos no contexto escolar. Este trabalho integra o projeto de pesquisa “Experiências de educação em direitos humanos (EDH) e mediação de conflitos no contexto escolar do Distrito Federal”, cujo objetivo geral é avaliar a política pública de EDH, no eixo convivência e segurança, a partir das ações de mediação de conflitos no contexto escolar do Distrito Federal (DF) no período de 2012 a 2018. A análise dos dados será realizada por meio da análise de conteúdo com o uso de software como instrumento auxiliar. Os resultados sugerem que os professores compreendem o que é mediação de conflitos e a consideram importante por sistematizar novos entendimentos, e poder dialogar com respeito perante as diferenças do outro.

**Palavras-chave:** Educação em direitos humanos. Mediação de Conflitos. Escolas Públicas. Professores.

---

\* Claudete Cardoso Penteado é pedagoga pela Universidade de Brasília - UnB (2011), graduanda em Serviço Social pela UnB. Especialista em Orientação Educacional e Ensino Especial pela Faculdade de Ciências, Educação e Teologia do Norte do Brasil, FACETEN (2011). Pesquisadora do projeto Experiências de Educação em Direitos Humanos e Mediação de Conflitos no Contexto Escolar do Distrito Federal, financiado pela FAPDF/UnB. Contato: clacpenunb@gmail.com.

## Introdução

O objetivo central deste artigo é apresentar as percepções dos professores e gestores das escolas públicas do Distrito Federal quanto à mediação de conflitos no contexto escolar e a importância da Educação em Direitos Humanos (EDH) na escola.

Ele está vinculado ao projeto de pesquisa “Experiências de educação em direitos humanos e de mediação de conflitos no contexto escolar do Distrito Federal”. Coordenado por Nair Heloisa Bicalho de Sousa e Barbara da Silva Diniz, cujo objetivo geral é avaliar a política pública de EDH, no eixo convivência e segurança, a partir das ações de mediação de conflitos realizadas em 10 escolas públicas do Distrito Federal (DF) no período de 2012 a 2018.

Para tanto, primeiramente, este artigo faz uma análise das percepções dos professores e gestores sobre a mediação de conflitos, tendo como base as concepções de EDH de Candau (2005) e Carbonari (2007), e as categorias de conflito e de conflito escolar de Sales (2007), Beleza (2009) e Chrispino (2011).

A segunda parte apresenta os aspectos metodológicos do trabalho, referente às escolas que foram selecionadas e visitadas, considerando o mapeamento e o quantitativo de informações acerca de existência ou não de experiências ou projetos envolvendo a EDH e a mediação de conflitos na rede pública do DF. A terceira parte contém os resultados e análise dos dados coletados por meio de aplicação de 108 questionários junto aos professores. E por fim, segue-se as considerações sobre mediação de conflitos como prática de EDH, concluindo-se que, dentro de uma perspectiva transformadora, há necessidade de ampliar as informações sobre o papel da mediação de conflitos e o contexto da EDH no ambiente escolar.

## 1. Referencial teórico

A EDH está voltada para formar crianças, jovens e adultos para participar ativamente da vida democrática, de modo a exercer seus direitos e responsabilidades na sociedade, respeitando e promovendo os direitos das demais pessoas.

Para Candau (2005, p. 8), a EDH:

É um processo sistemático e multidimensional orientado à formação de sujeitos de direitos e à promoção de uma cidadania ativa e participativa;

– a articulação de diferentes atividades que desenvolvam conhecimentos, atitudes, sentimentos e práticas sociais que afirmem uma cultura de direitos humanos na escola e na sociedade;

– processos em que se trabalhe, no nível pessoal e social, ético e político, cognitivo e celebrativo, o desenvolvimento da consciência da dignidade humana de cada pessoa.

Os componentes da EDH estão em embrião no próprio entendimento de educação, conforme está expresso no artigo 205 da Constituição Federal de 1988,

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Na Lei nº 9.394 de 20 de dezembro 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em seu artigo 2º reforça que a educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

A EDH também está voltada para a construção do sujeito de direitos, construído na relação de alteridade, intersubjetiva, pautada na pluralidade, na diferença e na participação:

[...] o sujeito de direitos não é uma abstração formal. É uma construção relacional; é intersubjetividade que se constrói na presença do outro e tendo a alteridade como presença. A alteridade tem na diferença, na pluralidade, na participação, no reconhecimento seu conteúdo e sua forma. [...] a relação entre sujeitos tem a diferença como marca constitutiva e que se traduz em diversidade e pluralidade, elementos que não adjetivam a relação, mas que se constituem em substantividade mobilizadora e formadora do ser sujeito, do ser sujeito de direitos (CARBONARI, 2007, p. 177).

O ambiente escolar é propício para que seja efetivada a EDH, porém, há certos dilemas e resistências, que trazem em seu bojo conflitos, os quais revelam a ausência da cultura de paz nas relações sociais, bem como estratégias pedagógicas e ações educativas insuficientes para minimizar ou suprimir a violência escolar. Apesar disso, pode-se afirmar que a educação é realizada para além dos muros da escola, uma vez que ela é uma extensão da vida social, a qual está conectada às diretrizes sociais.

A escola na atualidade tem refletido e reproduzido os múltiplos conflitos e violências sejam elas diretas, culturais e/ou estruturais (GALTUNG, 2003) as quais são desenvolvidas pela sociedade. Essas violências societárias se fazem presentes no cotidiano escolar, exigindo respostas concretas dos gestores.

A vida em sociedade, além das violências, também origina conflitos na convivência entre as pessoas. Conflito é um fenômeno que ocorre quando existe discordância entre duas ou mais pessoas. Ele atinge, especialmente, as relações pessoais, e não há fórmula mágica para ser eliminado. O que é preciso é combatê-lo. É essencial identificar o conflito ainda no estágio inicial

e assim resolvê-lo por meio do diálogo, o qual tem o poder de estabilizar a boa convivência.

O conflito é uma situação que envolve um problema, uma dificuldade e pode resultar em confrontos entre as pessoas com interesses, valores, pensamentos e posições diferentes. Ele é intrínseco às relações humanas, pois, com ele e a partir dele os indivíduos são constituídos na vida social. É relevante frisar que, no contexto escolar, o conflito permite descortinar a diversidade e as contradições, ou seja, a peculiar realidade. Nesse sentido, ele se mostra como uma conjuntura de crescimento e transformação.

Segundo Chrispino e Chrispino (2011, p. 47) o conflito passou a ser visto como natural, aceitável e necessário nas relações sociais. Atualmente, apresenta várias vantagens que não devem ser ignoradas:

- Ajuda a regular as relações sociais;
- Permite o reconhecimento das diferenças, que não são ameaça, mas resultado natural de uma situação em que há recursos escassos;
- Ajudam a definir as identidades das partes que defendem suas posições;
- Racionaliza as estratégias de competências e de cooperação.

Dessa forma, o conflito nem sempre é destrutivo, pois sua concepção está sujeita a princípios sociais ou diretriz cultural, isto é, são produzidos e mediados com base nas experiências pessoais, que para serem percebidas deve-se atentar para as normas, ideias e perspectivas da coletividade. Por esses aspectos, não se pode “julgar a maneira como as pessoas criam, vivem e resolvem seus conflitos” (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011, p. 47).

A mediação é um recurso voluntário que é disponibilizado àqueles que estão vivenciando uma situação de conflito e buscam uma solução que atenda a todos os envolvidos.

A mediação é conceituada por Sales como:

[...] um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor a satisfaça. A mediação representa um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, motivadas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória (SALES, 2007, p. 23).

Segundo a autora, na mediação procura-se evidenciar que o conflito é natural e inerente aos seres humanos. “Sem conflito seria impossível haver progresso e provavelmente as relações sociais estariam estagnadas em algum momento da história” (SALES, 2007, p. 23).

Segundo Beleza,

[...] a mediação social no contexto escolar se apresenta como uma ação socioeducativa importante, capaz de colaborar para a formação de cidadãos (ãs) conscientes da sua realidade, uma vez que a reflexão produzida no processo de mediação do conflito contribui para pensar (desvelar) a realidade conflituosa, a discriminação, a opressão, a exclusão e as violências em todas as suas manifestações (BELEZA, 2009).

Pode-se afirmar que a mediação é uma prática antiga entre os seres humanos. É perceptível neste novo século que a vivência entre as pessoas está permeada de desequilíbrios que afetam todos os segmentos sociais.

Sales (2007, p. 31) afirma que, embora possam variar de país para país, existe consenso sobre alguns dos princípios da mediação, quais sejam: liberdade das partes, não competitividade, poder de decisão das partes, participação de terceiro imparcial, competência do mediador, informalidade e confidencialidade no processo. Também a autora destaca como objetivos da mediação: a solução e a prevenção da má administração de conflitos, a inclusão e a paz social.

Para Diniz e Costa (2016, p. 11), a mediação de conflitos, “pode ser vista como ação pragmática de humanização das relações, de melhoria da convivência escolar, permeada pela crescente conflituosidade”. Com isso, se faz necessário utilizar estratégias que norteiam um programa de mediação de escolar eficaz.

Nesse cenário, a mediação de conflitos pode ser um mecanismo prático para transformar conflitos entre as pessoas que se encontram diante de um mediador imparcial, o qual procura chegar a um acordo satisfatório para ambas as partes.

A mediação de conflitos relacionada à EDH viabiliza mudanças de paradigmas nos modos de pensar sobre os problemas, uma vez que por meio da cooperação e do diálogo, é possível uma experiência ímpar dentro da escola. Assim, percebe-se que o ser humano desenvolve suas habilidades e competências na convivência uns com os outros. Mas é também por meio dessa convivência que surgem os conflitos.

Como educar implica em desenvolver uma percepção do mundo, de si mesmo e dos outros, é um pressuposto do processo educativo a convivência com o conflito. Para tal se faz necessário ter uma compreensão real, capaz de assimilar os valores e as atitudes implementados pelas pessoas no seu processo concreto de vida.

Assim, considerando a relação entre EDH e a mediação de conflitos, foi desenvolvido este projeto de pesquisa com foco na política pública de EDH e de suas ações de mediação de conflitos nas escolas públicas do Distrito Federal. Integrante das ações do projeto, o presente artigo tem o objetivo de apresentar a percepção dos professores de 10 escolas públicas do Distrito Federal quanto à concepção da mediação de conflitos no contexto escolar e a importância da mediação de conflitos para a educação básica.





surge a necessidade de se sistematizar novos entendimentos, aprendendo a dialogar com respeito perante as diferenças do outro.

A análise sobre mediação de conflitos diz que ela é importante para esses professores porque a escola pode encontrar nela uma maneira de transformar os conflitos em oportunidades de melhoria e aprendizado na vida escolar e pessoal de todos os atores da instituição. A mediação de conflitos é vista como uma ferramenta pedagógica para formar cidadãos para o futuro, capazes de se relacionar em meios aos conflitos da vida cotidiana. Isso sugere uma visão de educação que vai além do ensino e que se relaciona com a EDH.

A escola é uma instituição imprescindível para o desenvolvimento e bem-estar do indivíduo. Seu papel é fundamental no estabelecimento das sociedades democráticas alicerçadas no conhecimento, na justiça social, na igualdade, na solidariedade e em concepções sociais e éticas.

A comunidade escolar busca solucionar os problemas por meio da mediação de conflitos baseados em roda de conversa, assembleia, palestras e diálogo entre os pares e a coletividade. Mas, os problemas estruturais, físicos e sociais, são impeditivos para que as instituições vivenciem a cultura da paz. Outrossim, alguns educadores/as se sentem despreparados para mediar os conflitos entre alunos e alunos, e até mesmo entre aluno e professor e vice versa.

A mediação de conflitos busca demonstrar que o diálogo é o meio para se construir soluções para os conflitos. Assim sendo, o respeito e a seriedade garantem uma convivência digna entre as pessoas. No espaço escolar os conflitos acontecem porque as pessoas são diferentes uma das outras, e há dificuldade em aceitar o outro como ele é.

## Considerações finais

O artigo buscou apresentar a percepção dos gestores e professores de escolas públicas do Distrito Federal

quanto à mediação de conflitos no contexto escolar, com base no projeto de pesquisa “Experiências de EDH e de mediação de conflitos no contexto escolar do Distrito Federal”. O objetivo geral foi avaliar a política pública de EDH, no eixo convivência e segurança, a partir das ações de mediação de conflitos no contexto escolar do DF no período de 2012 a 2018. Para tanto, foi realizada análise dos dados conforme AC, com uso de softwares como instrumentos auxiliares.

Na primeira parte foi apresentado o referencial teórico; na segunda, a metodologia utilizada na pesquisa e na terceira parte foi possível perceber por meio dos resultados da análise de conteúdo que os professores entendem o que é mediação escolar e acreditam que, por meio dela, os conflitos dos estudantes podem ser resolvidos, bem como sabem da importância da mediação de conflitos para a educação básica com a finalidade de uma formação cidadã dos alunos.

Dentro de uma perspectiva transformadora, parece haver necessidade de compreensão do papel da mediação de conflitos, especialmente relacionada aos conflitos entre professores e estudantes, gestores e professores, gestores e estudantes, familiares e professores e/ou gestores entre outros.

Desse modo, é importante uma sensibilização sobre a temática, o que pode ser feito por meio de parcerias com profissionais e gestores de instituições públicas e/ou privadas da educação e sociedade civil, com o objetivo de discutir os principais conflitos vivenciados no cotidiano das unidades escolares e a proposta da EDH, a qual é capaz de contribuir para a formação sujeitos de direitos e de responsabilidades individuais e coletivas. Também deve haver uma abertura para que o governo do Distrito Federal estabeleça de forma mais ampla uma política pública voltada para este fim. Recomenda-se, por fim, que novas pesquisas sobre o tema sejam realizadas, uma vez que o tema de EDH e da mediação de conflitos é muito amplo e essencial para a constituição de uma sociedade democrática e cidadã. ■

## Referências bibliográficas

- BELEZA, Flávia. **Mediação Social como instrumento de participação para realização da cidadania**. Dissertação (Mestrado em Política Social) Brasília: UnB, 2009. Disponível em: [http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/8176/1/2009\\_FlaviaTavaresBeleza.pdf](http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/8176/1/2009_FlaviaTavaresBeleza.pdf). Acessado em: 23 de julho de 2019.
- CANDAU, Vera Maria. **EDH: principais desafios**. Rio de Janeiro: 2005.
- CARBONARI, Paulo César. Sujeito de direitos humanos: questões abertas e em construção. In.: SILVEIRA, Rosa Maria G. et al (Orgs.) **EDH: fundamentos teórico-metodológicos**. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.
- CHISPINO, Álvaro. **A mediação do conflito escolar**. São Paulo: Biruta, 2011, p. 1 a 80.
- DINIZ, Bárbara Silva. COSTA, Danúbia Régia da. **A EDH e a mediação de conflitos**. Bauru, v. 4, n. 2, p. 11-22, jul./dez, 2016.

GALTUNG, Johan. **O caminho é a meta**: Ghandi hoje. São Paulo: Palas Athena, 2003.

SALES, Lília Maria de Moraes. **Mediação de Conflitos**: família, escola e comunidade. Capítulos 3, 4 e 7. Florianópolis: Conceito Editora, 2007.

SILVA, Aída Monteiro. DH na educação básica. Qual o significado? In: SILVA, Aída Monteiro e TAVARES, Celma (orgs). **Políticas e fundamentos da EDH**. São Paulo: Cortez, 2010.

SOUSA, Nair Heloísa Bicalho. Retrospectiva histórica e concepções da educação em e para os direitos humanos. In: PULLINO, L. H. C. Z.; SOARES, S.L.; COSTA, C.B.; LONGO, C. A.; SOUZA, F. L. (Org.). **Educação em e para os Direitos Humanos**. 01. Ed. BRASÍLIA: Paralelo 15, 2016.