**A CÉLULA DE MEDIAÇÃO SOCIAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE FORTALEZA – SME: CIDADANIA, MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Juliana Marina de Façanha e Campos

Autora/julianafacanhamfc@yahoo.com.br

Maryland Bessa Pereira Maia

Orientadora/Faculdade do Vale do Jaguaribe/maryland.bessa@gmail.com

**Resumo:** O presente trabalho busca analisar o trabalho desenvolvido pela Célulade Mediação Social da Secretaria Municipal de Educação de Fortaleza e seus objetivos no que diz respeito a resolução de conflitos. Na metodologia usamos a pesquisa qualitativa com a abordagem da pesquisa bibliográfica que teve como fontes os autores Campos (2008), Freire (1987), Nunes (2016), Sales (2010), Schabbel (2012) e a pesquisa de campo. Como técnica de coleta de dados usamos entrevistas semiestruturadas realizadas com os técnicos da Célula de Mediação Social identificando a importância da referida Célula para desenvolver a Mediação de Conflitos nas escolas públicas municipais de Fortaleza para uma cultura da não violência. Considerando as informações coletadas, os resultados desta pesquisa revelam a importância da mediação escolar no atual contexto como estratégia exitosa para a resolução de conflitos diante das práticas educativas desenvolvidas pela mediação para o fortalecimento das relações e da pacificação social. A mediação escolar possibilita que os alunos, pais ou responsáveis, professores, gestores escolares desenvolvam um novo modelo para solucionar os conflitos e, até mesmo, a violência dentro da escola usando não mais formas punitivas, e sim utilizando o diálogo, a comunicação não violenta e o exercício do perdão, a explicitação de princípios alicerçados num modelo ético para a construção de uma pedagogia da paz.

**Palavras-chave:**Cidadania. Mediação, Resolução de Conflitos, Cultura de Paz

1. **INTRODUÇÃO**

A mediação tem como objetivo a resolução pacífica do conflito por meio da aproximação dos litigantes, objetivando encontrar formas alternativas e criativas para solução do litígio, tendo como princípio a justiça. Assim, não há disputa entre as partes. No ambiente escolar é onde ocorre uma interação intensa entre os seres humanos, diariamente há diálogos, conflitos, logo, são nesses momentos que a promoção da cultura de paz deve ser trabalhada através da mediação pelos gestores escolares, professores, alunos e os demais profissionais da escola.

A partir dessa necessidade, de promover a paz nas escolas, é que a Secretaria Municipal de Educação de Fortaleza criou a Célula de Mediação Social para incrementar uma política de redução dos impactos da violência urbana no cenário escolar, realizando ações de promoção da cultura de paz através da aplicação da mediação escolar. Nesse sentido o presente artigo tem por objetivo analisar as ações desenvolvida pela célula de mediação da Secretaria Municipal de Fortaleza.

1. **A EDUCAÇÃO E O PROCESSO DE MEDIAÇÃO**

O ambiente escolar é um espaço de socialização. É onde o indivíduo aprende, desenvolve, constrói e solidifica conhecimentos, valores, crenças, costumes. Dessa forma, a escola é uma instituição que cumpre a sua função social tendo como referência a formação do indivíduo. A escola tendo como aspecto determinante a dimensão da educação como princípio ético que tem o seu fundamento no respeito integral a dignidade do ser humano.

Freire (2011, p. 96), expressa que “ninguém educa ninguém, como tampouco ninguém se educa a si mesmo: os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo.” Assim, a educação é um instrumento essencial de transformação social, na qual todos que compõem a comunidade escolar têm um papel importante para a formação de si mesmo e de cada indivíduo. Os homens afirmam a sua humanidade interagindo consigo e com outros homens, estão inseridos num contexto e como sujeitos se fazem atores diante do mundo. Todavia, a vida social requer dos indivíduos entendimento mútuo entre os indivíduos. Porém, a convivencialidade produz situações que podem gerar conflitos, algo que não é possível evitar, pois nada mais próprio do humano que o conflito, assim esse cenário

Para autores como Galvão (2004, p. 15), o conflito está presente na sociedade e “embora comumente encarado como negativo e destruidor, o conflito é necessário à vida, inerente e constitutivo, tanto na vida psíquica, como na dinâmica social.” Assim, deve ser compreendido como algo natural, presente no convívio entre os indivíduos, em todos os tipos de relacionamentos, seja na família, na escola, no mundo do trabalho, nas relações sociais, enfim ao longo da vida.

No entanto, o conflito contribui para impulsionar a sociedade. As leis são produtos da dinâmica da vida social que se tornam normas formais diante das necessidades de regular o impasse no entendimento pacífico dos indivíduos que se afirmam como sujeitos de direito. Nas sociedades democráticas se permite aos indivíduos, inclusive, questionar a norma que determina o direito, posto que seja do amplo diálogo que se chegará a estabelecer um consenso diante do conflito.

Porém, conflito é diferente de violência, pois conflito é quando percepções distintas se opõem gerando o conflito. Já a violência acontece quando uma das partes desrespeita a outra, tentando impor seu posicionamento através da coerção, do constrangimento, podendo ser pela força física ou psicológica. Assim, Wieviorka, (2002, p.17), afirma que:

[…] conflito e violência baseiam-se em lógicas contrárias. No conflito, as pessoas ou grupos que se opõem buscam reforçar suas posições relativas na relação. Nele, aponta-se para a possibilidade de um compromisso entre os oponentes. A violência, por sua vez, aponta para a ruptura da relação, para a destruição do outro. Por essa definição, a violência floresce quando o conflito falha, quando ele é inoperante ou impotente para assegurar uma unidade mínima entre as partes em oposição.

Dessa forma, a medida que os conflitos ocorrem é necessário que a escola tenha meios de prevenir e cessar ações dessa natureza,através do diálogo entre os envolvidos, conversar e descobrir os motivos dos desentendimentos, até chegar em um acordo que as partes concordem, tornando assim o convívio mais harmonioso. Um método bastante utilizado para a solução de conflitos na escola é a mediação.

Segundo Sales e Braga Neto (2012) a institucionalização de mediação de conflitos no Brasil, remonta ao início dos anos 90, ainda no século XX, em que poucos profissionais eram especializados na área, e muitos se confundiam com intermediação de negócios, ou mesmo de imóveis e outros instrumentos inclusive a arbitragem. Os objetivos da mediação, segundo Sales (2010), são: a boa administração do conflito, a prevenção da má administração de conflitos, a inclusão social e a paz social. “Ressalte-se que, ao se alcançar a comunicação entre as partes, já se pode considerar uma mediação exitosa, tendo em vista que o restabelecimento do diálogo permite, se não no momento imediato, a solução de conflito em momento posterior.” (SALES, 2010, p. 5)

A mediação nas escolas, segundo Sales (2007, p.187), “se caracteriza por possibilitar, dentro da escola, a educação em valores, a educação para a paz e uma nova visão acerca dos conflitos.” A partir de técnicas, como a escuta ativa e a empatia, permite-se que os envolvidos no conflito possam expor o problema e este seja conduzido de forma positiva, possibilitando que as partes encontrem um melhor acordo para as suas divergências.

1. **A CELULA DE MEDIAÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE FORTALEZA E O CONFLITO NAS ESCOLAS**

A Célula foi instituída no ano de 2013pela Secretaria Municipal de Educação (SME) de Fortaleza a Célula de Mediação Social que faz parte da Coordenadoria de Articulação com a Comunidade de Gestão Escolar, coordenado pela professora Lucidalva Pereira Bacelar. Então, essa Célula se articula diretamente com os Distritos de Educação e com as demais células da coordenadoria e de forma indireta se articula com toda a SME.

A célula[[1]](#footnote-2) desenvolve ações com base em três eixos: **Articulação** que visa o fortalecimento organizacional, agregando parceiros e integrando ações; **Promoção da Cultura de Paz**, visa realizar ações de prevenção à violência e desenvolver habilidades socioemocionais; **Resolução de Conflitos**, que agiliza a tomada de decisões (individuais, coletivas, setoriais, interinstitucionais) para resolver pacificamente os conflitos. O trabalho centra no registrar, documentar e acompanhar as mais variadas situações de conflitos e violência que acontecem nas escolas municipais de Fortaleza.

No decorrer da pesquisa identificamos que dentre os principais motivos registrados durante os anos de 2014, 2015 e 2016 para os atendimentos no eixo resolução de conflitos destacam-se as seguintes situações: agressão verbal, agressão física, envolvimento com drogas, indisciplina. Na escola muitos desses fatos geralmente são situações de discriminação, que ficam caracterizados como *bullying,* que acontecem entre os alunos. Isso se inicia com o que os técnicos da Célula de Mediação Social denominam por “brincadeiras violentas”: o agressor brinca com a vítima, normalmente com um apelido, mas o aluno vítima não se incomoda no início dessa agressão verbal. Porém, com o passar do tempo, em um dado momento aquela situação chega ao limite para a vítima e acaba se agravando, transformando em uma agressão física.

Os conflitos nas escolas, muitas vezes, são resolvidos de forma pontual, para Nunes (2016, p.45) “o contexto escolar é complexo, e a escola, em regra, não dispõe de meios adequados ou de respostas eficientes para gerenciar e resolver os conflitos que nela ocorrem”. Pelos métodos tradicionais, um aluno que descumpre alguma regra na escola ele é punido, mas essa punição não gera, em geral, uma reflexão sobre as verdadeiras causas que estão na origem do problema.

A punição do aluno, o uso do poder por parte do corpo docente e dos diretores da escola atinge, na maioria das vezes, somente a ponta do iceberg e não resolvem o problema. A criança e o jovem espalham na escola comportamentos aprendidos em casa. Além disso, muitos estudantes agem de modo agressivo como efeito de conflitos familiares, ou ainda, muitos pais estimulam os filhos a reagir com agressividade em resposta aos atos provocativos dos colegas. (SCHABBEL, 2012, p. 41).

Essas sanções não causam impacto de mudanças, apenas asseveram e reproduzem situações existentes.

1. **MATERIAIS E MÉTODOS**

A presente pesquisa usou como abordagem a pesquisa qualitativa, tendo como principal referência “a relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto” (Chizotti 1995, p. 79). Partindo desse pressuposto, compreendemos que as ações têm causa e efeito, e que o “conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados”, é com esse sentido que nos conduz a analisar a célula de mediação da SME.

Usamoscomo abordagem a pesquisa de campo que é o “tipo de pesquisa que pretende buscar informações diretamente com a população pesquisada”. O contato com os técnicos da Célula se fez essencial para compreensão das ações dirigidas as escolas. (Gonsalves 2001, p.67).Os dados foram coletados por meio de entrevistas, que segundo Barros &Lehfeld (2000, p.58), “a entrevista semiestruturada estabelece uma conversa amigável com o entrevistado, busca levantar dados que possam ser utilizados em análise qualitativa”.

1. **ANALISE E DISCUSSÃO**

Centramos na análise duas perspectivas de ação que a célula desenvolve: uma tem relação com a resolução de conflitos e a outra com o provimento de uma cultura de paz a partir da resolução dos conflitos existentes.

* 1. **Resolução de Conflitos**

Conforme informação colhida, os conflitos que acontecem, com certa frequência nas escolas, são, principalmente, por questões de demarcação de territórios: embates envolvendo as gangues de comunidades distintas. Entende-se por gangues a organização de jovens que se comportam de maneira agressiva, com intuito de prejudicar alguém.

Os técnicos entrevistados esclareceram que nem sempre o conflito envolvendo as gangues ocorre no interior da escola nem é provocado pelos alunos ou por incompetência da direção. Mas o conflito entre as gangues das comunidades acaba repercutindo no interior da escola, pois, por vezes, pais comunicavam a coordenação da escola que não mandariam os seus filhos naquele dia, porque os líderes de tal comunidade teriam avisado que haveria possível confronto. Por conta disso, principalmente no ano de 2014, houve uma demanda muito intensa por parte da direção das escolas públicas e da Secretaria Municipal de Educação, de solicitação de viaturas do Ronda do Quarteirão – parte do programa de Segurança Pública, executado pelo Governo do Estado do Ceará – e viaturas da Guarda Municipal de Fortaleza para circular nas imediações da escola, patrulhando a área, como forma de monitoramento ativo dos órgãos de vigilância pública para dar uma sensação maior de segurança à comunidade no entorno da escola.

Outro tipo de conflito que também foi diagnosticado pelos técnicos da Secretaria de Educação são os relacionados, principalmente, com a questão do consumo de drogas e das relações amorosas que ocorrem no turno da noite entre os alunos da Educação de Jovens e Adultos, tendo em vista que o consumo de drogas também é outro fato que preocupa a Secretaria de Educação de Fortaleza. Dentro de algumas escolas existe o consumo de drogas, ressaltando-se que não se trata de questão de tráfico de drogas, pois os casos que chegam à Secretaria ocorrem com alunos na maioria entre 12 e 14 anos, e principalmente, com alguns alunos que estudam nas turmas da Educação de Jovens e Adultos – EJA no turno da noite.

Dessa forma, à medida que os conflitos ocorrem é necessário que a escola tenha meios de prevenir e cessar as situações conflitantes existentes, através do diálogo entre os envolvidos, conversar e descobrir os motivos dos desentendimentos, até chegar um acordo em que as partes concordem, tornando, assim, o convívio mais harmonioso. Evidenciando, assim, um método bastante utilizado para a solução de conflitos na escola é a mediação. Uma das formas de solucionar os embates é a mediação de conflitos na escola, na qual busca apresentar uma proposta de pacificação, oferecendo aos sujeitos envolvidos naquela divergência a possibilidade de solucioná-lo ou amenizá-lo por intermédio de ajuda de um terceiro imparcial, o mediador, que auxiliará os envolvidos, ao entendimento buscando o diálogo para dirimir as motivações do conflito, até chegar a um acordo entre as partes para a efetivação de um clima de convivência equilibrada.

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Para os encaminhamentos dos conflitos nas escolas públicas municipais de Fortaleza, a referida Célula realiza cursos, formações e outras atividades sobre a temática da mediação de conflitos e das práticas restaurativas para promover a cultura de paz no ambiente escolar. Tendo como destaque o projeto “Mediação escolar: um convite à paz” que visa capacitar voluntários dentre os profissionais da educação, alunos, pais ou responsáveis para compor uma equipe de mediadores no interior de cada escola municipal de Fortaleza, nove escolas já aderiram o projeto para atuar nas vertentes da prevenção e da resolução de conflitos.

Desse modo, sabendo que parte dos conflitos tem sua origem na família, como se mostrou, é muito importante que se considere a necessidade da escola desenvolver a aproximação dos pais, bem como, esteja aberta para promover projetos permanentes, com atividades diversificadas de acompanhamento e suporte de caráter educativo, informativo, cultural e de lazer às famílias que mais necessitam de cuidado e atenção. Mas tem que se considerar a importância de um programa de formação de pais, tendo em vista, as famílias vulneráveis socialmente. É indispensável que a instituição escolar tenha na sua matriz curricular uma disciplina ou conteúdo que tenham como foco o protagonismo juvenil como forma de sensibilizar crianças e adolescentes para a consciência da sua identidade pessoal, da sua estabilidade emocional e do seu desenvolvimento da autonomia.

Portanto, é necessário que a escola realize projetos interdisciplinares com enfoque em conteúdo não cognitivos e tenha como núcleo central o autoconhecimento, a orientação profissional e o seu bem-estar pessoal, por meio do fortalecimento emocional e da afetividade. É preciso que a escola proponha algo para seus alunos em que eles tenham a possibilidade de levá-los a refletir sobre si, os seus potenciais e as suas aptidões para aprender a fazer escolhas conhecendo as suas habilidades para amadurecer de forma segura. A ideia do conteúdo deste projeto deve contemplar o interesse dos alunos despertando atitudes positivas que permitam a validação de valores para a consolidação da felicidade na vida adulta.

A mediação de conflitos pode fazer a diferença à medida que valoriza a convivência pacífica através da proatividade com ternura e amor criando um diferencial humano por meio do ensino que se faz na escola pública. O direito de ser feliz é uma necessidade do ser humano, mas é preciso levar os alunos a desenvolverem uma estratégia de confiança de si para encorajar a afirmação da sua autoimagem.

Conclui-se que o trabalho da Célula de Mediação Social da Secretaria Municipal da Educação de Fortaleza é consistente, tendo em vista que está apenas no seu início com pouco mais de três anos de funcionamento, pois a mediação de conflitos é uma área atual nas ciências do direito e da educação, o que constitui um elemento interdisciplinar, possibilitando a cultura de paz no ambiente escolar.

**REFERÊNCIAS**

BARROS, Aidil J. da Silveira; LEHFELD, Neide A. de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica. São Paulo: Makron Books**, 2000.

CHIZZOTTI, Antonio. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista portuguesa de educação**, v. 16, n. 2, 2003.

CAMPOS, Casemiro de Medeiros. **Educação**: Utopia e emancipação. Fortaleza: Edições UFC, 2008.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. 18. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987

NUNES, Antonio Ozório. **Como restaurar a paz nas escolas**: um guia para educadores. São Paulo: Contexto, 2016.

SALES, Lília Maia de Morais. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SCHABBEL, Corinna. **Mediação escolar de pares**: semeando a paz entre jovens. São Paulo: WHH, 2012.

1. Disponível em: <http://intranet.sme.fortaleza.ce.gov.br/files/2017/COGEST/PROJETO_EMPPAZ_-_VF.pdf> Acessado em: 29 out 2018 [↑](#footnote-ref-2)