

# A escola na atualidade e a mediação escolar

## *The school in the present time and the school mediation*

Lília Maia de Moraes Sales\*

### Resumo

*A violência e a exclusão escolar são problemas, atualmente, enfrentados pelas escolas brasileiras, havendo necessidade de se construir medidas concretas e eficazes de inclusão e pacificação. A mediação escolar se apresenta como um dos instrumentos de solução de conflitos que se fundamenta na comunicação ativa, na cooperação e no diálogo consciente para a solução de controvérsias. Incentiva a inclusão daqueles envolvidos no conflito, por meio da comunicação, tratando-os como protagonistas daquele momento. Propõe-se, portanto, a implementação da mediação de conflitos no âmbito escolar, pois representa uma prática que reconhece e trata a violência psicológica, cria formas de interação entre os segmentos da escola, organiza a escola de modo a proporcionar o respeito mútuo, tendo cada aluno, professor e funcionário sua dignidade reconhecida e o entendimento da dignidade do outro, preparando-se para o exercício da cidadania por meio da convivência pacífica.*

**Palavras-chave:** Escola. Violência. Mediação. Paz.

### Abstract

*The violence and school exclusion are problems, currently, faced for the Brazilian schools, presenting the necessity of concrete and efficient activities of inclusion and pacification. The school mediation is a way of solving conflicts that is based on the active communication, cooperation and conscientious dialogue. It is considered, therefore, the implementation of the escolar mediation because it represents a practical that recognizes and treats the psychological violence, creates interaction between the segments of the school, organizes the school in order to provide the mutual respect, recognizing the dignity of each pupil, professor and employee and the agreement of the dignity of the other, preparing themselves for the exercise of the citizenship by a pacific living.*

**Keywords:** School. Violence. Mediation. Peace.

### Introdução

Ao se falar em exclusão escolar, normalmente, faz-se referência ao número de crianças e jovens que estão fora da escola, ou seja, àquelas pessoas que não estão matriculadas em qualquer escola. Necessário se faz averiguar outro tipo de exclusão,

considerada mais grave e de resolução mais complexa: sentimento de exclusão daqueles jovens e adultos que estão matriculados, ou seja, que estão dentro das escolas. Essa exclusão não aparece direta ou claramente nos números estatísticos referentes à educação, mas é refletida no alto índice de reprovação, na falta de entusiasmo e na violência

---

\*Advogada, Professora do Curso de Doutorado da Universidade de Fortaleza – UNIFOR, Doutora/UFPE, professora Adjunta da Universidade Federal do Ceará – UFC.

entre alunos ou entre alunos e professores.

O sentimento de exclusão gerado pelo mal-estar vivido na escola corrói o ambiente escolar e necessita de uma análise acerca das causas desse mal-estar que estimula a violência, por isso encontrar fundamentação teórica, com comprovações empíricas, para as atividades propostas como políticas públicas capazes de possibilitar a inclusão e pacificação nas escolas. Procura-se, então, mecanismos que venham a possibilitar o sentimento de inclusão, que trabalhem a comunicação, a escuta, a solidariedade e a atenção e permitam o desenvolvimento adequado e participativo dos jovens e adultos por meio da educação diferenciada.

A mediação escolar apresenta-se como um dos instrumentos de solução de conflitos que requer a comunicação efetiva entre as pessoas, exigindo-se a participação ativa dos envolvidos na sua solução. A mediação fundamenta-se na comunicação ativa, na cooperação e no diálogo consciente para a solução de controvérsias. Incentiva a inclusão daqueles envolvidos no conflito, por meio da comunicação, tratando-os como protagonistas daquele momento. São as pessoas (crianças e jovens) as maiores responsáveis e de maior importância na solução de seus problemas. O mediador (que deverá ser também pessoa da escola), terceiro imparcial capacitado para exercer tal função, apenas auxilia o diálogo, facilitando o acordo entre as partes. Propõe-se, portanto, a implementação da mediação de conflitos no âmbito escolar, pautada na psicologia positiva como política pública, pois para conter a exclusão e a violência nas escolas, devem ser criadas práticas que reconheçam e tratem a violência psicológica, criem formas de interação entre os segmentos da escola, organizem a escola de modo a proporcionar o respeito mútuo, tendo cada aluno, professor e funcionário sua dignidade reconhecida e o entendimento da dignidade do outro, preparando-se para o exercício da cidadania por meio da convivência pacífica.

## 1 A inclusão e exclusão escolar

a gente vê xingamentos, o professor ofende e o aluno também ofende o professor; “Arma na

calça de aluno e até mesmo ameaça de morte”; “Há cerca de duas semanas, aconteceram dois assassinatos dentro do colégio”; “Hoje mesmo eu já vi que tem uma pessoa com uma arma dentro da mochila, mas fazer o quê? “A escola não tem segurança”; “Só de trombar uma pessoa na outra, a pessoa já quer bater”; “É o tal do preconceito, né? Porque eu tenho seios grandes. Eles me rebaixavam”; “O conflito entre alunos e professores está muito comum na escola”; “Já ouvi dizer de um caso de um aluno que chegou a mencionar para uma professora que sabia onde ela morava, que algo poderia acontecer com a família dela”; “Houve muito preconceito, principalmente com a professora na antiga sala em que eu estudei, porque ela era negra, e os alunos ficavam discriminando ela, xingando, falando coisas; “Na hora da saída o que você vê? Drogas sendo vendidas escondido, dá para ver direto”<sup>1</sup>.

Em pesquisa apresentada por Miriam Abramovay,<sup>2</sup> realizada em 14 capitais brasileiras sobre a violência nas escolas, confirmou-se essa violência e percebeu-se que existem dois tipos de violência escolar: a interna e a externa. A interna, que é chamada pela pesquisadora de *institucional*, é aquela que ocorre cotidianamente dentro das escolas (ameaças verbais, agressão física, frustrações por falta de estrutura da escola) e a externa configura-se na violência em seus arredores (ex: tráfico de drogas) que também prejudica muito a escola. Nas palavras da socióloga:

em primeiro lugar, existe uma violência que é da sociedade, e não da escola. Ela entra lá por se tratar de um espaço da juventude, cheio de adolescentes curiosos que são vistos como possíveis compradores de drogas. Uma vez instalada lá dentro, transforma a escola num lugar onde vale tudo, onde as regras não são claras e onde professores, diretores e alunos têm medo. Onde impera a lei do silêncio e da ameaça, que é a lei do tráfico. Mas existe também uma violência que é interna à escola, que eu chamo de institucional.

A violência externa estimula a inadaptação social, que é reflexo da educação indevida por parte da família ou pelo meio em que as crianças e os jovens vivem (bairro violento, alcoolismo, drogas, tráfico, prostituição, violência doméstica, resolução de conflitos com base na agressão verbal ou física),

<sup>1</sup> Estas foram frases pronunciadas por alunos e professores durante a entrevista para o programa *Fantástico*, da rede Globo, sobre violência nas escolas, demonstrando o mal-estar vivido por alunos e professores dentro das escolas brasileiras.

<sup>2</sup> Miriam Abramovay é formada em Sociologia e Ciências da Educação pela Universidade de Paris e tem mestrado em Educação pela PUC de São Paulo. É professora da Universidade Católica de Brasília, consultora do Banco Mundial para assuntos relacionados à juventude. Realizou esta pesquisa nas unidades escolares de ensino fundamental e médio das redes municipal, estadual e particular, em 14 grandes cidades brasileiras de diferentes unidades da federação (Brasília-DF, Goiânia, Cuiabá, Manaus, Belém, Fortaleza, Recife, Maceió, Salvador, Vitória, Rio de Janeiro, São Paulo, Florianópolis e Porto Alegre), sendo elaborada por meio de duas diferentes abordagens: extensiva e compreensiva. A primeira teve como objetivo mostrar o problema tal e qual ele apresenta-se no cotidiano do ambiente escolar, com a entrevista de 33.655 alunos, 3.099 professores e 10.255 de pais. A segunda dedicou-se ao estudo das manifestações sociais colhidas por meio da pesquisa. O resumo da pesquisa encontra-se no trabalho *A Violência e a Escola: O Caso Brasil*, disponível no site <http://www.ucb.br/observatorio/artigos.htm>.

estimulando-os a agir conforme o que vivenciam diariamente. São poucas as referências positivas.

Miriam Abramovay continua explicando sobre a violência institucional:

a violência institucional é aquela que está no cotidiano da sala de aula, que faz parte do sistema educacional. Se levarmos em conta o fato de que 25% dos alunos já repetiram pelo menos uma vez, ou que a cada ano, 4% são expulsos das escolas, perceberemos que temos um sistema violento, que não está sabendo fazer seus estudantes passarem de ano. Não acho que o problema seja o mecanismo da reprovação, mas as razões que levam a ela. Isso sem falar na frustração que um jovem sente ao saber que dificilmente vai entrar numa universidade, porque as públicas são difíceis de entrar e as particulares são caras. Por outro lado, existem também os gritos, as agressões verbais, a falta de respeito do professor em relação aos alunos e vice-versa, sem falar na questão do racismo. Existe no Brasil o chamado racismo cordial, em que os próprios negros encaram xingamentos como brincadeira. Essas todas são formas simbólicas de violência.

Em estudo realizado por Margarida Matos e Suzana Carvalhosa<sup>3</sup>, no ano de 2001, em várias escolas de Portugal, escolhidas de forma aleatória (sorteio), com 6903 alunos de idades entre 11 e 16 anos, analisou-se a violência nas escolas entre vítimas e provocadores, quanto às mais variadas formas de violência. A pesquisa pode ser resumida com os seguintes dados:

- 25.7% dos jovens entrevistados já estiveram envolvidos com atos de violência, tanto como vítimas quanto como provocadores;
- 58% das vítimas de violência são jovens do sexo masculino;
- A idade mais comum para o envolvimento com atitudes violentas é por volta de 13 anos de idade;
- Os atos de provocação de atos violentos estão comumente associados a jovens envolvidos com álcool ou tabaco ou ainda com o consumo de drogas no mês anterior à entrevista;

- 19,08% dos jovens que participaram da pesquisa envolveram-se em agressões físicas nos meses anteriores à pesquisa;
- A maior parte das vítimas são aqueles jovens que portam armas (facas ou pistolas) para a própria defesa;
- Aqueles adolescentes que assistem à televisão mais de quatro horas por dias são os que mais comumente estão envolvidos em atos de violência:
- Para os provocadores de violência, a comunicação com familiares é difícil;
- 16,05% das vítimas vivem em famílias monoparentais e 10,9% dos provocadores vivem com famílias reconstruídas;
- As vítimas e os provocadores de violência não possuem gosto pela escola, sentem aborrecimento em ter que frequentar a escola e entendem o espaço escolar como inseguro;
- Quanto à relação entre professores e alunos provocadores ou vítimas de violência, para os jovens entrevistados, os professores não lhes dão liberdade para expressar seus pontos de vista, são distantes, tratam-nos com indiferença, normalmente são injustos e não demonstram qualquer interesse por eles;
- Quanto ao relacionamento entre os alunos, a pesquisa esclarece a falta de integração, exclusão dos colegas entre si, falta de boas amizades, dificuldade de se fazer amigos.

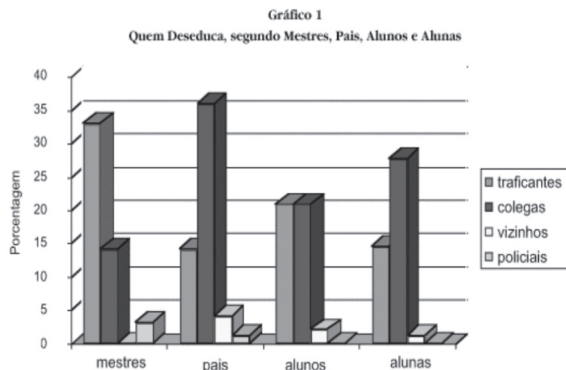
Essa pesquisa confirma a violência externa (fatores exógenos) e interna (fatores endógenos), o que resulta no mal-estar e na exclusão vividos pelos alunos na escola. Confirmam-se, assim, como desencadeadores de atos violentos, a desagregação familiar, o uso de drogas, a posse de armas, tempo excessivo expostos à televisão, ambiente escolar pouco atrativo e inseguro, péssima relação entre alunos e professores (indiferença, pouco diálogo, injustiça), dificuldade de relacionamento entre os alunos (pouca cooperação ou solidariedade).

Em outra pesquisa<sup>4</sup>, realizada por Alba Zaluar e Maria Cristina Leal (2001), revela-se a dificuldade

<sup>3</sup> Nesse mesmo estudo, as pesquisadoras avaliam a saúde física e mental na idade escolar e percebem que os alunos envolvidos com atos de violência são normalmente aqueles que apresentam sintomas físicos (dores de cabeça, dores de estômago, dores nas costas e tonturas) e sintomas psicológicos (sentir-se deprimido, irritabilidade, mau temperamento, nervosismo, dificuldade de adormecer). Maiores detalhamentos da pesquisa vide [www.fmh.utl.pt/aventurasocial/pdf/saudemental/pdf](http://www.fmh.utl.pt/aventurasocial/pdf/saudemental/pdf).

<sup>4</sup> A pesquisa intitulada "*o que pensam os pobres sobre a escola*" centrou-se nas relações entre a escola e os pobres, no tipo de escola oferecida a esse segmento da população e na maneira como crianças e adolescentes (alunos, ex-alunos, evadidos) e adultos (responsáveis, lideranças, professores, diretores) percebiam e avaliavam a escola pública e a qualidade da educação que ela presta a seus usuários. A investigação foi realizada em escolas comuns e CIEPs existentes em três áreas da Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro (favela da Mangueira no Município do Rio de Janeiro; favelas Vila Nova e Vila Ideal em Duque de Caxias e o loteamento Jardim Catarina em São Gonçalo). Nessas áreas, foram realizadas 246 entrevistas, a maioria das quais com alunas entre 11 e 13 anos, mas abarcando também alunos nesta faixa etária e de 14 a 17 anos e adultos maiores de 40 anos.

do relacionamento entre os alunos da escola, quando os entrevistados (mestres, pais, alunos e alunas) foram questionados sobre “*quem deseduca*” no ambiente escolar. Para todos os entrevistados, os colegas são os maiores responsáveis pela influência para a realização de atos indevidos cometidos pelos jovens, sendo maior, inclusive, do que a influência dos traficantes. O resultado desse questionamento foi representado de acordo com o gráfico (desenhado e publicado pelas pesquisadoras) a seguir:



As pesquisadoras apresentaram como conclusões dessa pesquisa o seguinte:

além da violência física, crianças e adolescentes pobres estão, freqüentemente, sujeitos também à violência psicológica que se manifesta nos processos de avaliação e nas formas de interação que se estabelecem entre diretores, professores, funcionários, alunos e responsáveis. Essas considerações demonstram por que a maioria dos entrevistados tende a valorizar, na “boa escola”, o diretor que organiza (19% dos responsáveis), o funcionário que respeita (30% dos meninos) e o professor que impede a bagunça (24% dos meninos). Os entrevistados valorizam, sobretudo, a segurança e a organização interna da escola (40% no CIEP e 21% na escola comum). A expressão que mais se ouviu nas entrevistas foi “dar-se ao respeito”, síntese de um desejo da população residente em áreas pobres de ter reconhecida a sua dignidade, mas igualmente de reconhecer a dignidade do diferente. É necessário retomar com

urgência o debate sobre a educação moral no seu sentido contemporâneo de autonomia moral, entendida como preparação para o exercício da cidadania nas escolhas éticas feitas e no respeito às demais possíveis na convivência pacífica, isto é, naquelas escolhas que não implicam a destruição ou o silenciamento dos outros. Sobretudo, a autonomia na participação na vida pública em seus diversos canais, como princípio condutor e possivelmente redutor de situações de violência (grifos nossos).

A violência nas escolas é um fator que assusta e prejudica (prejuízos físicos e psicológicos) as crianças, os jovens e os adultos de todo o Brasil. Essa violência, aqui confirmada pela pesquisa relatada, não é somente a violência física, mas a verbal e ainda a violência que significa a falta de esperança em um futuro melhor, tendo em vista que as estruturas das escolas públicas brasileiras e, especialmente, o ambiente escolar (falta de respeito e de diálogo) causam um sentimento de mal-estar naqueles que as freqüentam (alunos, professores e funcionários). Esse mal-estar torna a escola um ambiente hostil e pouco atrativo, o que apresenta várias conseqüências: alto índice de reprovação, evasão escolar, exclusão (o sentimento de exclusão, isolamento e solidão) e o ciclo vicioso da violência.

Os dados<sup>5</sup> acerca da realidade da escola pública são preocupantes, tanto no que se refere às suas estruturas e condições de oferecer um local adequado para o estudo e convivência quanto à competência de seus professores para transmitir conhecimentos básicos e proporcionar ensinamentos morais e éticos.

Quando se somam os problemas de violência externa e interna aos quais as crianças e os jovens estão expostos (que deixa seus corpos e mentes vulneráveis), especialmente aqueles que os diminuem como seres humanos, que os destratam e destroem sua auto-estima, ao ambiente inadequado para o bom desempenho acadêmico, percebe-se que é crescente o mal-estar e a infelicidade vividos por eles.

<sup>5</sup> O material divulgado na imprensa expressa a preocupação com o fracasso da educação brasileira. Matéria publicada em 1993, na revista *Veja*, apresentou um mapa do fracasso escolar no Brasil. Em um quadro comparativo do índice de evasão escolar no final do ensino fundamental, envolvendo dez países (Japão, Alemanha, Uruguai, URSS, Iraque, China, Paquistão, Moçambique e Haiti), o Brasil é classificado em 9º lugar, com um percentual de 82% de evasão. A carga horária semanal do Brasil variava de 12 a 30 horas (ano letivo de 180 horas), ao passo que países como Argentina e Venezuela, com os mesmos dias letivos do Brasil, apresentavam uma carga semanal de 25 a 30 horas. Dados publicados em 1995, no jornal *O Globo*, revelaram a manutenção dessa situação: enquanto países como Bolívia, Paraguai, Peru, Venezuela, Chile e Uruguai apresentavam um percentual de alunos que concluíram o ensino fundamental de 64%, 68%, 70%, 73%, 85%, 86%, 87% e 92%, respectivamente, o Brasil não atingiu 33%. A respeito da violência que circunda a vida dessas crianças e adolescentes o texto da *Veja* é contundente: “Pelas estatísticas é mais fácil que uma criança negra nascida na Baixada Fluminense, no Rio de Janeiro, nos Alagados do Recife ou na Zona Leste de São Paulo morra dum tiro do que chegue à universidade”. Como vimos, essa probabilidade de morrer jovem é várias vezes superior à de chegar até a universidade. O texto é ainda bastante crítico com respeito às soluções alternativas apresentadas por alguns intelectuais e políticos para modificar a situação do ensino fundamental: caso do CIEP e CIAC, por exemplo. Registra que os índices de evasão e repetência dos CIEPs no Rio de Janeiro são idênticos aos das escolas comuns, com o agravante de que o custo do aluno é quatro vezes maior: Os CIEPs fluminenses e os CIACs do governo federal, espécimes gêmeos de escolas de tempo integral, entretém seus alunos com assistência social e recreação, mas o ensino, que é bom, fica para segundo plano e só ocupa quatro horas do dia (*Veja*, “Máquina de cuspir criança”, 20/11/1991, p. 52). Esta referência foi feita por Alba Zaluar e Maria Cristina Leal em *Violência extra e intramuros*. Disponível in <http://www.scielo.br/scielo.php>.

Necessária se faz a implementação de políticas públicas que reconheçam essas violências que geram a exclusão e criem mecanismos que atinjam o núcleo dessas violências. Aqui, mais uma vez, ressaltando a violência psicológica, menos discutida, mas de grande poder destrutivo.

Como esclarecem as conclusões apresentadas por Alba Zaluar e Maria Cristina Leal grifadas acima, devem ser criadas práticas que reconheçam e tratem a violência psicológica, criem formas de interação entre os segmentos da escola, que organizem a escola de modo a dar segurança, e, principalmente, que proporcionem o respeito mútuo, tendo cada aluno, professor e funcionário sua dignidade reconhecida e o entendimento da dignidade do outro, preparando-se para o exercício da cidadania por meio da convivência pacífica.

## **2 A construção da inclusão e da paz por meio do sentimento de bem-estar – o estudo da psicologia positiva**

A psicologia positiva configura o ramo da psicologia que pretende valorizar sentimentos como otimismo, felicidade, altruísmo, esperança, alegria, satisfação para a compreensão, prevenção e tratamento de patologias. Tem como maior estudioso o psicólogo Martin Seligman, que ressalta que a ciência psicológica tem negligenciado uma importante missão: a de construir a visão de ser humano a partir de aspectos positivos.

A psicologia positiva, de recente discussão, busca compreender, por meio da pesquisa científica, os processos subjacentes às qualidades e emoções positivas do ser humano, por muito tempo negligenciadas pela psicologia tradicional. O seu objetivo é analisar novos conhecimentos acerca da psique humana não somente para resolver problemas de saúde mental, mas também para alcançar melhor qualidade de vida e bem-estar, sem desvincular-se da mais rigorosa metodologia científica, própria das ciências da saúde. A psicologia positiva representa um novo ponto de vista, que deve ser compreendida

como a psicologia que vem complementar a já existente.

Possui três pilares: o primeiro é o estudo da emoção positiva; o segundo é o estudo dos traços positivos, principalmente as forças e as virtudes; o terceiro é o estudo das instituições positivas (família, liberdade), que dão suporte às virtudes que, por sua vez, apóiam as emoções positivas.

Em entrevista ao site [psicologia-positiva.com](http://psicologia-positiva.com), Seligman explica o que entende por a receita da felicidade, a partir da psicologia positiva. Ressalta ele que possui três níveis<sup>6</sup> de vida feliz: a vida prazerosa, a vida boa e a vida com sentido. Para a primeira, a receita é recheiar a vida de todos os prazeres possíveis e aprender mecanismos para desfrutá-los ao máximo. Por exemplo, compartilhá-los com outros, aprender a descrevê-los e recordá-los e também utilizar técnicas como a meditação para que os prazeres sejam mais conscientes. Este, porém, é o nível mais superficial.

O segundo nível, a vida boa, que se refere ao que Aristóteles chamava eudaimonia, agora chamamos de estado de fluxo. Para conseguir esta fórmula, é necessário conhecer as próprias virtudes e talentos e reconstruir a vida para colocá-los em prática o máximo possível.

O terceiro nível consiste em colocar suas virtudes e talentos a serviço de algo que sinta mais importante do que você mesmo. Desta maneira, a pessoa oferece um sentido a sua vida.

Assim, a felicidade mais profunda é aquela em que a pessoa reconhece suas virtudes e forças positivas, as direciona para algo mais importante do que a pessoa como um indivíduo. É a busca do sentido. Aliam-se, então, sentimentos positivos a um propósito nobre.

Ao analisar o bem-estar causado por atividades prazerosas (ir ao cinema, restaurantes) e atividades de generosidade (ensinar), o professor Seligman questiona qual delas oferece ao ser humano maior sentimento de felicidade. Em pesquisa<sup>7</sup> com seus alunos, na Universidade de Virgínia, percebeu que o sentimento de conforto que ficou a partir da atividade prazerosa foi inferior à deixada pela prática de atividade de bondade. Por isso Seligman aponta a

<sup>6</sup> No original: En realidad tengo tres, que se aplican a tres niveles que llamo la vida placentera, la vida buena y la vida con sentido. Para la primera la receta es llenar la vida de todos los placeres posibles, y aprender una serie de métodos para saborearlos y disfrutarlos mejor. Por ejemplo compartirlos con los demás, aprender a describir y recordarlos, y también utilizar técnicas como la meditación para ser más conscientes de los placeres. Pero este es el nivel más superficial. El segundo nivel, el de la buena vida, se refiere a lo que Aristóteles llamaba eudaimonia, que ahora llamamos el estado de flujo. Para conseguir esto la fórmula es conocer las propias virtudes y talentos y reconstruir la vida para ponerlos en práctica lo más posible. Con esto se consigue no una sonrisa sino la sensación de que el tiempo se para, de total absorción en lo que uno hace. La buena vida no es esa vida pesada de pensar y sentir, sino de sentirse en armonía con la música vital. Creo que mi perro lo podría resumir así: "corro y persigo ardillas, luego existo". El tercer nivel consiste en poner tus virtudes y talentos al servicio de alguna causa que sientas como más grande que ti. De esta manera dotas de sentido a toda tu vida. Disponible in <http://www.psicologia-positiva.com/entrevista.html>.

<sup>7</sup> Em sala de aula, o Professor Seligman pediu para que cada aluno praticasse uma atividade prazerosa (ir ao cinema com os amigos, tomar um sorvete etc) e uma atividade de bondade (ensinar a tarefa do irmão, ajudar a mãe a arrumar a casa) e sobre cada uma dessas atividades deveria ser elaborado um relatório enfocando sensação causada a partir de cada experiência.

vida prazerosa como mais superficial (mas não deixa de ser uma expressão de felicidade).

O bem-estar autêntico é fruto da integração das forças e virtudes do ser humano, que, por sua vez, são as características positivas que levam aos bons sentimentos e à gratificação. Ressalta Seligman, ainda sobre integração de forças e virtudes para alcançar a felicidade, que:

a crença de que existem maneiras rápidas de alcançar felicidade, alegria, entusiasmo, conforto e encantamento, em vez de conquistar esses sentimentos pelo exercício de forças e virtudes pessoais, cria legiões de pessoas que, em meio a grande riqueza, definham espiritualmente. Emoção positiva desligada do exercício do caráter leva ao vazio, à inverdade, à depressão e, à medida que envelhecemos, à corrosão de toda a realização que buscamos até o último dia de vida (Seligman, 2004, p.22).

Assim, a fórmula da felicidade está sempre vinculada a três níveis: prazer, engajamento (forças e virtudes) e significado.

Prazer (felicidade mais superficial) é o que sentimos quando vamos ao cinema, ao restaurante, ouvimos uma piada ou brincamos. Enfim, fazemos algo que nos dá prazer. O engajamento (forças e virtudes) é o sentimento positivo que nos leva ao compromisso que nós temos com a nossa vida – seja no campo profissional ou pessoal. E o significado é o que dá sentido à nossa vida: criar filhos ou fazer uma boa ação, por exemplo, participar de alguma atividade que nos faça importantes para alguém ou por uma grande causa.

A psicologia positiva sugere que a combinação dos três níveis possibilita a autêntica felicidade. O resgate desse sentimento de felicidade (fruto da valorização das virtudes do ser humano) a partir do reconhecimento do potencial de cada pessoa de ser feliz e daí viver melhor, contagiar o ambiente em que se vive de bons sentimentos é um caminho para combater a violência e promover a inclusão das pessoas no ambiente em que vivem.

## **2.1 A relação entre felicidade e longevidade – possíveis conseqüências de uma vida feliz**

A investigação sobre por quanto tempo as pessoas vão viver e quais são os fatores responsáveis

por prolongarem ou encurtarem a vida configura um questionamento científico de grande complexidade.

Em um dos maiores estudos sobre felicidade e longevidade, descrito pelo psicólogo Martin Seligman (Seligman, 2004, p.18), várias freiras de um mesmo convento foram objeto de estudo. As freiras tinham horários e atividades parecidos, praticamente a mesma alimentação, tempo de descanso, não fumam, não ingerem bebidas alcoólicas. Assim, quase todos os aspectos que podem causar variação nos resultados da pesquisa são eliminados. Mesmo com hábitos e histórias parecidas, as freiras demonstraram grande variação quanto à saúde e ao tempo de vida. A pesquisa demonstrou (com base em estudos das biografias das freiras – e as expressões que elas usavam para descrever suas vidas) que entre as mais alegres – classificadas no segmento superior – 90% viveram até os 85 anos, contra apenas 34% do segmento inferior. Seguindo a mesma tendência, 54% das mais alegres viveram até os 94 anos contra 11% das menos alegres. A pesquisa demonstrou que a expressão de sentimentos felizes, positivos, resulta em uma vida mais longa.

Outro estudo, realizado por Dacer Keltner e LeeAnne Harker (Seligman, 2004, p.19), da Universidade da Califórnia, analisa o tipo de sorriso das pessoas (sorrisos autênticos<sup>8</sup>, que ressaltam alegria verdadeira e sorriso forçado) em 141 fotos dos formandos de 1960 de Mills College. Apenas três mulheres não estavam sorrindo. Entre as que estavam sorrindo, metade apresentava sorriso autêntico. Todas essas mulheres foram contatadas, pelos pesquisadores, aos 27, 43 e 52 anos de idade e interrogadas a respeito do seu casamento e satisfação pessoal. A pesquisa revelou que entre as mulheres que exibiam o sorriso autêntico, em média, havia um número mais elevado de mulheres que continuavam casadas e que experimentavam maior bem-estar pessoal naqueles 30 anos analisados. Averiguou-se, ainda, que a beleza das mulheres teria influenciado no resultado da pesquisa. Revelou-se, então, que a aparência física não tinha ligação com o bom casamento ou satisfação pessoal. O resultado da pesquisa, essencialmente, é que a mulher com o sorriso autêntico tem uma maior probabilidade de ser feliz.

Os dois estudos mostraram que o simples retrato (exteriorização) de uma emoção positiva passageira

<sup>8</sup> O sorriso autêntico é conhecido como Duchenne, em homenagem ao seu descobridor, Guillaume Duchenne; o outro sorriso, o sorriso forçado, por educação conhecido como Pan American, em homenagem às comissárias de bordo da extinta companhia aérea Pan American.

pode prever, convincentemente, a longevidade e a satisfação pessoal.

O otimismo é outro fator importante para a longevidade. Cientistas da Mayo Clinic, em Rochester, Minnesota, selecionaram 839 pacientes que tinham iniciado o seu tratamento lá, 40 anos antes (Seligman, 2004, p.24). Quando da admissão, os pacientes passam por uma rotina de testes físicos e psicológicos, em que se avalia seu grau de otimismo. Destes pacientes, 200 já tinham morrido no ano de 2000, e, comparados aos pessimistas, os otimistas conseguiam viver 19% acima das expectativas.

Sobre a possibilidade de se prevenir doenças a partir do sentimento de bem-estar e otimismo, apresentou-se que em pesquisa<sup>9</sup>, durante a última década, o professor analisou se a intervenção psicológica na juventude pode evitar depressão, esquizofrenia e abuso de substâncias tóxicas na idade adulta. Descobriu que ensinar a crianças de dez anos a habilidade de pensar e agir com otimismo reduz à metade a quantidade de deprimidos, ao chegarem à adolescência. Ressalta o professor: *Educar filhos, hoje eu sei, é muito mais que corrigir o que há de errado com eles; é identificar e intensificar suas forças e virtudes, ajudando-os a encontrar o nicho que possam exercitar ao máximo esses traços positivos* (Seligman, 2004, p.45). E continua o psicólogo, ressaltando que:

a melhor psicologia para as crianças é aquela que investiga sentimentos positivos, como satisfação, felicidade e esperança. É aquela que pergunta como as crianças conseguem adquirir forças e virtudes cujo exercício leva a esses sentimentos positivos. É aquela que pergunta sobre instituições positivas (família sólida, democracia, um amplo círculo moral) que promovem forças e virtudes. É aquela que vai nos guiar por melhores caminhos, para alcançarmos a vida boa (Seligman, 2004, p.45).

Vários casos apresentados pelo Globo Repórter, em pesquisa sobre Felicidade, mostraram que a felicidade faz bem à saúde. O primeiro caso foi da

estudante Thainá Leite dos Santos<sup>10</sup>, que descobriu que estava com câncer. Para os pais de Thainá, a descoberta da doença comparou-se a uma “nuvem negra”, só havia lugar para pensamento negativo. Para a menina, o medo da rejeição das amigas da escola. Durante o tratamento, ela recebeu o carinho da equipe que formava o Projeto Felicidade<sup>11</sup> (passeios, brincadeiras, palhaçadas). A lembrança desse período (2003) hoje é de felicidade. Nas palavras de Thainá: “Para mim, foram momentos de muita felicidade mesmo. Cada dia é mais feliz do que o outro”.

Nas palavras da psicóloga Cláudia Fernandes:

criança que não brinca adoece. Isso é o que mais faz a criança colocar para fora seus medos, suas angústias. E isso ajuda no tratamento, porque ela vai poder se restabelecer emocionalmente, apesar de não saber muito o que está acontecendo”. As crianças e as famílias chegam muito assustadas e desconfiadas. Elas vão passar uma semana de lazer, de alegria, de felicidade, sem pagar nada e perguntam: ‘Será que isso é para mim mesmo?’<sup>12</sup>

Outro caso apresentado foi o de Jônata, um menino de seis anos de idade. Ao interagir com a equipe do Projeto e vivenciar essa experiência (uma semana de brincadeiras), a tristeza do tratamento (sessão de quimioterapia) desapareceu, e a criança apresentou melhoras no tratamento.

Explica a psicóloga: “O grupo vai criando uma energia positiva. Eles são muito papricados para tentar quebrar qualquer tipo de timidez. Vemos que, ao longo da semana, eles vão mudando, brincam e riem mais. E os pais entram na brincadeira”.<sup>13</sup>

Depois de uma semana no Projeto, as crianças apresentam transformações no comportamento, pois, durante aquela semana, não há espaço para pensamentos ruins.

O oncologista Vicente Odone Filho, que há 25 anos trata crianças com câncer no Hospital das Clínicas de São Paulo, vê o resultado na prática. Ressalta ele:

<sup>9</sup> Para maiores detalhes sobre essa pesquisa, consultar SELIGMAN, Martin E. P. The Optimistic Child.

<sup>10</sup> A menina, de 13 anos, superou um câncer raríssimo entre o pulmão e o coração. Uma batalha vencida com carinho, amor, esperança e uma grande lição: a de que viver é o maior motivo de felicidade, basta aproveitar cada momento com as pessoas que amamos, fazendo o que nos dá prazer.

<sup>11</sup> O Projeto Felicidade foi lançado dia 23 de abril de 2001, pela Associação Israelita de Beneficência Beit Chabad do Brasil. O projeto trabalha com crianças carentes, portadoras de câncer, selecionadas por equipe médica, em tratamento em hospitais da capital paulista e de outros estados, acompanhadas de seus pais e um irmão. Promove, a cada semana, 5 dias de passeios e atividades de lazer, com hospedagem em hotéis, transporte, alimentação, tudo gratuitamente e possui o intuito proporcionar diversão e alegria melhorando o ânimo para prosseguir o tratamento. Para obter maiores informações sobre esse projeto e a filosofia de suas atividades procurar em <http://www.projtofelicidade.org.br>. Outro Projeto muito interessante e meritório é o *Projeto Doutores da Alegria*, cuja missão é possibilitar a crianças e adolescentes hospitalizados, suas famílias e profissionais da área de saúde, a experiência da alegria, pura e simples, em meio à tensão do ambiente hospitalar. Desde o início, em 1991, utilizam seu conhecimento e estudos sobre o significado de ser *clown* (palhaço) com arte e sensibilidade para avaliar a necessidade de cada criança, colocando seus recursos - truques, magia, malabarismo - a seu dispor. Acreditam que o humor é essencial para auxiliar a superar os traumas inerentes aos processos de enfermidade e internação, e restituir a alegria como parte integrante de suas vidas. Informações pesquisadas no site [www.doutoresdaalegria.com.br](http://www.doutoresdaalegria.com.br).

<sup>12</sup> Documento apresentado pelo sítio <http://www.genismo.com/metatexto36.htm>, sobre a reportagem do programa Globo Repórter da Rede Globo sobre Felicidade.

<sup>13</sup> Id. ibid.

com toda certeza, felicidade faz bem à saúde. Não podemos prescrevê-la em comprimidos ou soluções, mas devemos estimulá-la sempre”. A freqüência à escola é importante, assim como as brincadeiras. Determinadas brincadeiras muitas vezes não são possíveis, mas outras podem ser. Brincar de sombras na parede, por exemplo, é tão importante para uma criança quanto chutar bola.

<sup>14</sup>Pode ser que ela não possa chutar a bola, mas vai ter o pai e a mãe do lado brincando. E, no fundo, é isso que interessa.<sup>15</sup>

Para os voluntários do Projeto, passar uma semana com aquelas crianças, ver transformação em cada uma delas e a esperança brotar em seus corações minimiza os problemas diários, enchendo o coração de alegria.

E conclui o professor Jorge Oishi:

nós não vamos esconder a desgraça, mas não vamos esconder a felicidade, porque a felicidade contamina. Quando eu vejo alguém feliz, lá por dentro me sinto bem. Então, embora a desgraça exista, temos que trabalhar também a felicidade. É uma conquista pela qual temos que batalhar.<sup>16</sup>

Dessa forma, vários são os resultados positivos de uma vida de bem-estar, como a longevidade, a força para enfrentar tratamento de doenças, a vida mais saudável etc. Assim, a partir do referencial teórico da psicologia positiva, adicionado ao referencial empírico, ou seja, às experiências aqui explicitadas, considera-se que um caminho eficaz para diminuir a exclusão e a violência (mal-estar) vivenciados nas escolas é a implementação de práticas que sejam embasadas nos princípios da psicologia positiva (valorização de sentimentos como otimismo, felicidade, altruísmo, esperança, alegria, satisfação para a compreensão), promovendo o sentimento de inclusão e bom entendimento (bem-estar) entre os vários segmentos da escola (professores, alunos, funcionários, diretores, coordenadores, garantindo práticas eficazes e auto-sustentáveis).

### 3 Práticas de prevenção à violência nas escolas essencialmente positivas

#### 3.1 A transformação pela comunicação

Em 1999, dois pesquisadores, Richard Bolstad e Margot Hamblett, realizaram pesquisa em uma escola em Christchurch, em Nova Zelândia, que apresentou

como pressuposto fundamental *a solução de conflitos com base na transformação pela comunicação*. Um grupo de professores participou de um curso de treinamento em “Transformação pela Comunicação” – TC (que inclui, dentre outras atividades, técnicas de escuta e de um modelo ganha-ganha de resolução de conflitos) que passaram a lecionar a partir desse novo paradigma.

Três turmas de alunos foram avaliadas na pesquisa. Nessas turmas, pelo menos três professores que participaram do treinamento estavam lecionando. A pesquisa foi realizada por meio de questionários aplicados antes e depois do treinamento e da intervenção dos professores em sala de aula, com base na TC.

Vários foram os resultados, tanto para os professores como para os alunos, a partir do novo comportamento do professor em sala. Entre os professores, sua maioria reportou estar mais confiante, mais positiva, ao falar com os alunos, mais capaz de ouvi-los, percebendo que solução satisfatória de conflitos entre professor e aluno passou a ser possível. Reportaram ainda que a relação com os alunos, com os professores entre si e, inclusive, os relacionamentos na vida pessoal tinham sido beneficiados pelo treinamento. Para os alunos, as mudanças também foram significativas. O número de alunos que passou a não chegar atrasado subiu em 40%; os alunos passaram a participar mais na sala de aula (de 9% para 13%); a percepção dos professores sobre a importância do auxílio dos professores aumentou de 7% para 11%. Quanto ao nível de violência e intimidação na sala de aula, os alunos que disseram não mais acontecer, aumentou em 32%; sobre insultos, os 100% do grupo reportaram que não acontecia mais e ao responderem a pergunta se *na semana passada você viu um aluno bater, machucar ou maltratar outro aluno*, o índice de alunos que respondeu que não viu aumentou de 46% para 64%.

A pesquisa concluiu, portanto, que entre os professores e alunos, a partir da mudança na comunicação entre eles (cooperação, ganha-ganha, escuta), o seu relacionamento apresentou uma evolução significativa, modificando o comportamento de cada um, possibilitando um sentimento de bem-estar na escola. Esse bem-estar incentivou a participação do aluno, a interação professor-professor, aluno-professor, aluno-aluno, possibilitando uma

<sup>14</sup> Id.ibid.

<sup>15</sup> O presente documento foi apresentado por meio da internet pelo sítio <http://www.genismo.com/metatexto36.htm>, sobre a reportagem do programa Globo Reporter da Rede Globo sobre Felicidade.

<sup>16</sup> Id.ibid.



real inclusão, uma valorização do ser humano, um sentimento de bem-estar, diminuindo a violência.

### 3.2 A modificação do ambiente de trabalho

Existem vários estudos teóricos e empíricos que apontam a energia da cor do ambiente, das roupas, das luzes, como fundamental para o bem-estar da pessoa. A cromoterapia, por exemplo, é uma terapia que emprega as diferentes cores para alterar ou manter as vibrações do corpo na frequência que resulta em saúde, bem-estar e harmonia. É o uso da energia das cores para a harmonização e equilíbrio do indivíduo. Atualmente, a cromoterapia vem ganhando muita popularidade. A cor é utilizada para curar e auxiliar no tratamento de pessoas doentes ou que vivem em constante mal-estar físico ou psicológico. Nas palavras do terapeuta Wagner da Costa Gabriel:

dentre as formas de tratamento existentes além da dimensão física, a cromoterapia se consagra como uma das mais eficazes uma vez que possui embasamento teórico e uma certa fundamentação científica. Se considerarmos os resultados obtidos e medidos através do método empírico, concluímos que a “Terapia das Luzes” ocupará muito em breve um destaque no cenário científico de nossa era (Gabriel, 2002).

Assim, a energia da cor do ambiente, da paisagem que nele é desenhada é importante para que se produza um sentimento de bem-estar, de tranquilidade, paz, o que proporciona resultados interessantes no comportamento das pessoas.

A modificação do ambiente em que se vive ou trabalha, pelas mãos daqueles que nele vivem ou trabalham, incentivando a participação ativa de cada um na construção desse ambiente, buscando cores ou paisagens que o tornem mais leve e mais agradável, proporciona sensação de bem-estar, de felicidade. Essa premissa é ratificada pelas palavras<sup>17</sup> de alguns trabalhadores de túneis subterrâneos, tendo em vista a construção de um jardim numa linha de tráfego subterrâneo em construção – *jardim sem luz do sol*.

“Isso muda um pouco a cabeça da gente. Ajuda porque é uma paisagem diferente”, comenta o eletricitista José Milton Gomes.

“De 0 a 10, dou nota 8 para minha felicidade. E quando vejo esse jardim, minha felicidade vai para

nota 10”, conta o operador de equipamento pesado Cláudio Coelho.

“Eu me sinto muito gratificado quando estou aqui dentro, porque estou num ambiente que eu mesmo estou construindo. E quando você constrói, faz as coisas com amor. Eu me sinto muito feliz. Não tem problema não ter sol. Quando eu sair, vejo ele”, diz o chefe de produção José Cláudio de Araújo.

Ressalta Jorge Oishi, doutor em Estatística da Universidade Federal de São Carlos (Ufscar), que coordenou uma pesquisa sobre felicidade, a importância de se adequar o ambiente em que se vive ou trabalha em um local prazeroso, que possibilite o sentimento de bem-estar: “Eu tenho que transformar o meio onde eu vivo num meio melhor para viver. Todos ganham.”<sup>18</sup>

Assim, com o intuito de encontrar práticas de inclusão e pacificação das escolas, procurou-se uma atividade a ser implantada, como política pública, fundamentada na psicologia positiva e que contemplasse os exemplos exitosos relatados (transformação pela comunicação e pelo ambiente de trabalho).

### 3.4 A mediação de conflitos escolares – uma proposta de inclusão por meio da paz

A UNESCO tem como missão primordial a construção da paz como está disposto no artigo 1º de seu ato constitutivo, “O propósito da Organização é contribuir para a paz e a segurança, promovendo cooperação entre as nações por meio da educação, da ciência e da cultura, visando a favorecer o respeito universal à justiça, ao estado de Direito e aos direitos humanos e liberdades fundamentais afirmados aos povos do mundo”.<sup>19</sup>

A cultura da paz é definida pela UNESCO<sup>20</sup> como um conjunto de valores, comportamentos e estilos de vida que rejeitam a violência e previnem os conflitos, resolvendo os problemas por meio do diálogo e da negociação entre os indivíduos, os grupos e as nações. Uma de suas propostas é o desenvolvimento da cultura da paz por meio da educação<sup>21</sup>, revisando o currículo educacional para promover valores, atitudes e comportamentos da cultura da paz, incluindo os meios de resolução pacífica de conflitos, o diálogo, a

<sup>17</sup> Documento apresentado pelo sítio <http://www.genismo.com/metatexto36.htm>, sobre a reportagem do programa Globo Reporter da Rede Globo sobre Felicidade.

<sup>18</sup> Id. ibid.

<sup>19</sup> Comitê paulista para a década da cultura de paz. Um programa da UNESCO 2001 – 2010.

<sup>20</sup> Fonte: UNESCO.

<sup>21</sup> Além da educação, a Declaração e Programa de Ação para uma Cultura de Paz das Nações Unidas elenca ainda a promoção de um desenvolvimento econômico e social sustentáveis; promoção do respeito aos direitos humanos; desenvolver a igualdade entre homens e mulheres; fomentar a participação democrática; promover a compreensão a tolerância e a solidariedade; promover uma comunicação participativa e o livre circulação de conhecimentos e informações; e promover a paz e a segurança internacionais. Fonte: UNESCO.

construção do consenso e a não-violência ativa.

A mediação de conflitos vem se desenvolvendo em vários países do mundo em sintonia com as propostas da UNESCO para a cultura da paz.

Como ressaltado anteriormente, a mediação representa uma forma consensual de resolução de controvérsias, na qual as partes, por meio de diálogo franco e pacífico, têm a possibilidade, elas próprias, de solucionar seu conflito, contando com a figura do mediador, terceiro imparcial que facilitará a conversação entre elas.

A mediação possibilita a transformação da “cultura do conflito” em “cultura do diálogo”, na medida em que estimula a resolução dos problemas pelas próprias partes. A valorização das pessoas é um ponto importante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência.

A busca do “ganha-ganha”, outro aspecto relevante da mediação, ocorre porque se tenta chegar a um acordo benéfico para todos os envolvidos. A mediação de conflitos propicia a retomada do diálogo franco, a escuta e o entendimento do outro.

A visão positiva do conflito é considerada um ponto importante. O conflito, normalmente, é compreendido como algo negativo, que coloca as partes umas contra as outras. A mediação tenta mostrar que as divergências são naturais e necessárias, pois possibilitam o crescimento e as mudanças. O que será negativo é a má-administração do conflito.

Mônica Haydee Galano afirma que “quando o conflito é visto como um problema a ser solucionado pelas partes e não criado pela outra parte, permite-se potencializar os recursos, as habilidades das pessoas para encontrar caminhos mais satisfatórios” (Galano, 1999, p.111).

A mediação possibilita também a discussão do conflito real já bem destacado anteriormente, proporcionando o restabelecimento do diálogo entre as partes, e esse conflito real pode, enfim, ser trabalhado e dirimido.

Como já explicitado, vários são os objetivos da mediação (Sales, 2004; Sales, 2005), dentre os quais se destacam a solução dos conflitos (boa administração do conflito), a prevenção da má-administração de conflitos, a inclusão social (conscientização de direitos, acesso à justiça) e a paz social.

#### 4.1 A mediação de conflitos na escola

A violência, tão presente no meio escolar na atualidade, acaba destruindo os vínculos existentes entre as pessoas, tornando-as cada vez mais

individualistas, indiferentes à existência do próximo e excluídas do meio em que vivem. A violência geralmente ocorre quando não existe espaço para escuta, para a palavra (causando o sentimento de exclusão) ou quando não existem meios de canalizar a agressividade, resultando em conflito mal-administrado.

Sobre esse ponto, é interessante a colocação de Marcelo Rezende Guimarães, quando diz que

a violência, tanto na educação como no conjunto da sociedade, constitui-se como uma forma de expressão dos que não têm acesso à palavra (...). Quando a palavra não é possível, a violência se afirma e a condição humana é negada. Neste sentido, a reversão e a alternativa à violência passam pelo resgate e devolução do direito à palavra, pela oportunidade de expressão das necessidades e reivindicações dos sujeitos, pela criação de espaços coletivos de discussão, pela sadia busca do dissenso e da diferença, enfim, pela mudança das relações educacionais, ainda estruturadas no mandar e obedecer, para uma forma mais democrática e dialógica (Guimarães, 2004, p.3).

Nesse contexto, surge a mediação para tentar solucionar e também prevenir a má administração dos conflitos que se desenvolvem na instituição de ensino. Ela se revela importante porque “se apresenta como una herramienta que puede aportar a la resolución constructiva de conflictos, en especial en una organización donde sus integrantes se encuentran frente al desafío de convivir todos los días espetando sus diferencias” (Oliveira, 2004).

A resolução construtiva dos conflitos implica em compreender o conflito, como algo natural, simplificando a existência de divergências, facilitando a sua resolução. É a resposta que se dá aos conflitos que os torna positivos ou negativos, construtivos ou destrutivos. A questão é como resolvê-los, se por meios violentos ou não violentos (Guimarães, 2004, p.2).

Administrar os conflitos, entendendo a possibilidade de ambas as partes saírem vencedoras – ganha-ganha (Bolstad e Hamblett, 2006). Robert Cedar, da Boston University, revisou 26 diferentes estudos de pesquisa sobre a solução de conflitos entre pais e filhos, pelo método ganha-ganha, e mostrou que é significativamente mais bem-sucedido do que todos os outros modelos estudados, especialmente porque aumenta a auto-estima e a capacidade de cooperação da criança (Bolstad, 2003, p.2).

Maria do Céu Lamarão Battaglia salienta que:

redefinir a noção de conflito implica no reconhecimento do mesmo como uma parte da vida que pode ser utilizada como oportunidade

de aprendizagem e crescimento pessoal. Considerando-se que o conflito é inevitável, a aprendizagem da habilidade em resolvê-los torna-se tão educativa e essencial quanto a aprendizagem da matemática, história, geografia etc., sendo que, na maioria das ocasiões, as próprias crianças podem resolver seus conflitos de maneira tão adequada quanto com o auxílio dos adultos (Battaglia, 2004).

A mediação, por meio do diálogo e da escuta ativa, possibilita que as partes exponham o problema, se escutem, se percebam, possibilitando que os envolvidos consigam encontrar a melhor solução para as divergências a partir do reconhecimento do mundo e do sofrimento do outro, ponderando as suas atitudes. Uma técnica fundamental que auxilia a administração pacífica dos litígios é “comprender los sentimientos de la outra parte, interpretar su cultura, entendiendo las diferencias y no considerándolas como deficiências para lograr ponerse en el zapato del otro”.<sup>22</sup>

Maria do Céu Lamarão Battaglia, por sua vez, argumenta que

considerando a escola como instituição que objetiva a educação cultural e social do homem, a mediação escolar se coloca como um convite à aprendizagem e ao aperfeiçoamento da habilidade de cada um na negociação e na resolução de conflito, baseada no modelo ‘ganha-ganha’, onde todas as partes envolvidas na questão saem vitoriosas e são contempladas nas resoluções tomadas” (Battaglia, 2004).

A mediação escolar se caracteriza por possibilitar, dentro da escola, a educação em valores, a educação para a paz e uma nova visão acerca dos conflitos.

Ada Corti afirma que não apenas a solução, mas também a prevenção de conflitos é possível na medida em que se entende a mediação como

un proceso de comunicación y podemos implementarla no como una técnica sino como un método pedagógico, válido para todos los actores sociales: padres, alumnos, docentes, directivos, administrativos etc. Basado en la escucha, la aceptación, la comprensión y el respeto por los miembros de un sistema, donde la diversidad, el otro, tiene cavida y aceptación (Corti, 2004).

Este enfoque da mediação privilegia a formação

participativa dos estudantes, incluindo-os nas decisões escolares, criando um compromisso social e exercitando a cidadania, em prol de uma educação que objetive formar jovens comprometidos com sua realidade familiar, social, política, econômica e social.

Corroborando esse entendimento de pacificação pela cooperação<sup>23</sup>, Lauren Bradway explicita algumas dicas para o professor:

retire toda a ênfase das estrelas de ouro, fitas azuis e notas. Enfatize o auto-conhecimento, a empatia pelos outros e a alegria de aprender. .... O aprendizado cooperativo dá suporte a pacificação. Se continuarmos a patrocinar a competição, jamais teremos sucesso em ensinar nossas crianças a serem apaziguadoras (Bradway, ,2006).

Mirta Gómez Olivera completa, dispondo que “mediar es pacificar, extender la cultura de la mediación en cualquier campo es haber optado por un futuro más humano, más civilizado, de soluciones más duradoras en los métodos de resolver conflictos inherentes a toda vida en sociedad” (Oliveira, 2004).

Concordando com este entendimento, Maria Tereza Maldonato dispõe que “para construir uma cultura de paz é preciso mudar atitudes, crenças e comportamentos, até se tornar natural resolver os conflitos de modo não violento (por meio de acordos) e não de modo hostil” (Guimarães, 2004).

A mediação escolar, portanto, quando no ambiente escolar, tem como objetivos desenvolver uma comunidade na qual os alunos desejem e sejam capazes de praticar uma comunicação aberta; ajuda os alunos a desenvolverem uma melhor compreensão da natureza dos sentimentos, capacidades e possibilidades humanas; contribui para que os alunos compartilhem seus sentimentos e sejam conscientes de suas qualidades e dificuldades; possibilita aos alunos desenvolver autoconfiança em suas próprias habilidades; e desenvolve no aluno a capacidade de pensar criativamente sobre problemas e a começar a prevenir e solucionar os conflitos (Battaglia, 2004; Schabbel, 2002).

## 4.2 A mediação escolar no Brasil

No Brasil, ainda são poucas as experiências em mediação escolar. Contudo, seu estudo já vem se

<sup>22</sup> Fonte: ElCaMe – Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Educativa. “Manifiesto 2000 por una cultura de paz y no violencia y la mediación escolar”.

<sup>23</sup> Explicam Richard Bolstad e Margot Hamblett sobre a relação cooperativa entre pais e filhos (que pode ser aplicado para professores e alunos, alunos e alunos, m ou seja os diversos segmentos da escola) O relacionamento cooperativo entre pais e filhos repousa numa compreensão muito simples: **As soluções de sucesso são aquelas que são iniciadas pelas pessoas que as desejam, a fim de atender seus próprios objetivos básicos**. Leia novamente essa frase. Essa compreensão significa que quando estamos numa relação, é de vital importância deixar bem claro quais são os objetivos de cada um. Na teoria de solução de conflitos, isso se chama identificar a quem pertence o problema (um problema é uma lacuna entre o que você é e o que você deseja alcançar).

desenvolvendo, sendo apontado como um meio hábil para prevenir violências nas escolas.<sup>24</sup>

Um das iniciativas brasileiras no campo da mediação escolar que pode ser destacada é o projeto Escola de Mediadores.<sup>25</sup> Trata-se de projeto desenvolvido em 2000, em parceria com o Instituto NOOS, Viva Rio – Balcão de Direitos, *Mediare* e Secretaria Municipal de Educação, em duas escolas públicas do município do Rio de Janeiro. A iniciativa teve o apoio do Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional de Direitos Humanos, responsável pelo Programa “Escolas de Paz”.

O projeto foi aplicado em duas escolas públicas do município do Rio de Janeiro, uma na Zona Sul e outra na Zona Norte da cidade, onde alunos de 6ª e 7ª séries foram capacitados *mediadores* para atuarem na resolução de conflitos entre colegas.

O projeto apresentou como objetivo geral implementar a cultura da paz, do diálogo, de bem-estar, entre alunos, professores e funcionários da escola, oferecendo, por meio dos recursos da mediação de conflitos, novos paradigmas de convivência aplicáveis em todas as situações de suas vidas – na escola, em casa e no contexto social no qual estão inseridos – participando ativamente na solução dos conflitos, contribuindo para uma sociedade participativa, sem exclusão em qualquer nível, mais justa e pacífica. Assim, as atividades tinham por fim incentivar a criação de uma nova mentalidade de colaboração e de não violência nas resoluções de conflitos, por meio da mediação, contribuindo para uma formação mais cidadã dos alunos da escola.

Como objetivos específicos, podem ser elencados:

- Sensibilizar a direção, staff gerencial (diretores, coordenadores, entre outros), corpo docente e funcionários, pais e alunos para acolher, aderir, apoiar e participar do Projeto, havendo uma real compreensão da necessidade de adoção de um novo paradigma para a negociação de diferenças no cotidiano e para a resolução de conflitos na escola e em suas vidas;
- Elaborar o programa adotado pela escola de acordo com os segmentos que se pretende contemplar capacitação adequada (mediação de conflitos e facilitação de diálogo), buscando identificação do estilo/recursos qualitativos da escola na administração de conflitos, visão do

que a escola gostaria *versus* o que é possível financeira e estruturalmente, levantamento de expectativas, instrumentalização da sistemática de avaliação final, divulgação/ envolvimento dos entrevistados obtendo a co-autoria no trabalho, identificação daqueles integrantes da coordenação e corpo docente que integrarão o painel de *Multiplicadores* em facilitação de diálogos;

- Durante a capacitação promover aplicação de habilidades para atuar como terceiro imparcial, possibilitando a ampliação de habilidades gerais e específicas para atuar como mediador e especialmente a prática da mediação escolar;
- Elaboração de *workshops* em facilitação de diálogo para a aplicação de habilidades para atuar nos diálogos do cotidiano, buscando, assim, ampliar e aprimorar as habilidades (em comunicação humana, em negociação e em visão sistêmica) dos demais integrantes do contexto escolar, de forma a conhecerem e utilizarem os recursos da facilitação de diálogos e manejo de conflitos nos contextos intra e extraescola dos quais participam;
- Capacitação, acompanhamento e supervisão dos multiplicadores - habilitando continuamente docentes e coordenadores a tornarem-se multiplicadores dos *workshops* em facilitação de diálogos, com intuito de oferecer a **compreensão** teórica da proposta e utilização adequada das dinâmicas em Facilitação de Diálogos, a **ampliação** de habilidades gerais e específicas para atuação na função de *multiplicadores*, a **atuação** como multiplicadores, sob supervisão, em *workshops* subseqüentes, **autonomia** na coordenação de workshops em facilitação de diálogos para o contexto escolar;
- Acompanhamento da operacionalização da mediação por quatro meses subseqüentes ao término da capacitação, com o fim de garantir a utilização adequada dos recursos de Mediação Escolar;
- Acompanhamento da eficácia do projeto durante sua execução e avaliação final – Fórum reflexivo com todos os parceiros, com intuito de aferir o alcance das metas/ objetivos qualitativos e quantitativos; implementar correções e ajustes para sanar

<sup>24</sup> Miriam Abramovay, coordenadora da pesquisa “Violências nas escolas”, destacou em entrevista que está propondo a mediação escolar como meio para combater a violência escolar. Ver: A realidade da escola brasileira.

<sup>25</sup> Fonte: Instituto NOOS. Projeto Escola de Mediadores.

eventuais distorções ao longo do projeto; produzir um relatório final que compile os relatórios parciais; identificar e compartilhar as repercussões do projeto para todos os parceiros.

De acordo com o *Mediare*<sup>26</sup>, a metodologia aplicada, conforme objetivos apresentados, inicia-se com a sensibilização, pois o tema *mediação* é pouco conhecido e sua essência (valorização do ser humano, diálogo, visão positiva do conflito etc.) é pouco comum na atualidade. A primeira etapa (sensibilização) visa, progressivamente, ao **acolhimento** do Projeto pela direção da escola, a **adesão** por parte do corpo docente e dos funcionários, o **apoio** dos pais e a **participação** dos alunos, convidando a todos, simultaneamente, a serem co-autores dos objetivos do projeto.

A segunda fase do Projeto é a *diagnóstica*, realizada por entrevistas com os vários segmentos da escola, com intuito de mapear seus interesses e identificar os pontos convergentes de suas expectativas e recursos disponíveis para o Projeto.

Em uma fase posterior à etapa do diagnóstico situacional, inicia-se a capacitação de mediadores escolares e a de *multiplicadores* em facilitação de diálogos (coordenadores e corpo docente), assim como os *workshops* em facilitação de diálogos. Em seguida, acontece o acompanhamento das atividades do projeto (prática da mediação) e o acompanhamento para identificar a eficácia do Projeto.

Tendo em vista que a metodologia utilizada pelo Projeto fundamenta-se na *construção do conhecimento e da co-autoria*, a instituição escolar pode escolher pelo programa de capacitação de mediadores escolares e/ou pelo de facilitadores de diálogos e indicar para esses programas seus diferentes segmentos – direção, coordenação, professores, funcionários, alunos e pais.

Dessa experiência, foi elaborada a *Cartilha Escola de Mediadores*, que fornece informações sobre mediação de conflitos, papel do mediador, bem como orienta a implementação da mediação escolar nas instituições de ensino e a criação da equipe que ficará responsável pelo desenvolvimento do projeto. Referida cartilha é disponibilizada pelo Ministério da Justiça, por meio do Programa Escolas de Paz.

O *follow up* (acompanhamento) do trabalho realizado mostrou que os alunos incorporaram atitudes para o diálogo, levando-o para as próprias casas e para a comunidade.

A mediação escolar estimula a participação ativa na solução dos conflitos, por meio do diálogo cooperativo. Essa premissa permite uma mudança na forma da administração escolar e no tratamento diário dos conflitos vivenciados nas escolas entre seus vários segmentos.

Nas palavras de Miriam Abramovay, ao ser questionada se é possível reverter esse quadro de violência nas escolas:

sim, vi escolas violentíssimas serem mudadas num curto espaço de tempo. Tem uma em São Paulo, por exemplo, que era classificada como uma das mais violentas segundo a pesquisa. Depois de um ano, quando voltamos lá, era um outro lugar. Havia entrado um novo diretor, que em poucos meses pintou os muros, criou um horário para que os professores ensinassem atividades extraclasse, construiu uma quadra de esportes, abriu a escola nos finais de semana e deu aos alunos poder para que eles pudessem também participar das regras da escola. Acho que este é o grande segredo: dar voz à juventude. (grifos nossos).

A mediação escolar, fundamentada na psicologia positiva, apresentando práticas que permitem o bem-estar por meio do diálogo, representa, portanto, um excelente mecanismo para promover a inclusão e a pacificação, sempre por meio da comunicação participativa, dando voz e vez aos excluídos.

## Referências

- ARAKISTAIN, Mireia Uranga. **Experiências de mediação escolar em Gernika**. Disponível em <<http://www.edualter.org/material/euskadi/mediacion.htm>>. Acesso em 12 de Setembro 2004.
- ABRAMOVAY, Miriam e RUA, Maria das Graças. **Violências nas escolas**. 4. ed. Brasília: UNESCO, Inst. Ayrton Senna, UNAIDS, Banco Mundial, USAIDS, Fundação FORD, CONSED, UNDIME, 2004.
- BRANDONI, Florencia. **Sobre la situación de la mediación escolar en la Argentina**. In *Mediación escolar – Propuestas, reflexiones y experiencias*. Florencia Brandoni (Comp.). Buenos Aires, Barcelona, México: Piados, 1999.

BENEDITA, Elsa Dulce Ferreira. A Mediação em acção na escola básica 2 Frei Antônio Brandão. Disponível in <<http://www.campus-oei.org/revista/experiencias21.htm>>. Acesso em 26.09.2004.

BOLSTAD, Richard, HAMBLETT, Margot. **Evitando a Violencia nas Escolas:** uma solução baseada na PNL. Disponível in <<http://www.golfinho.com.br/artigos/artigodomes200305.htm>>. Acesso em 10.01.06.

\_\_\_\_\_. Carta de Brasília – Por uma escola sem violência. Disponível in <<http://www.unesco.org.br/>>. Acesso em 11.05.2004.

\_\_\_\_\_. Comitê paulista para a década da cultura de paz. Um programa da UNESCO 2001 – 2010. Disponível in <[http://www.comitepaz.org.br/aunesco\\_e\\_a\\_c.htm](http://www.comitepaz.org.br/aunesco_e_a_c.htm)>. Acesso em 26.08.2005.

CORTI, A. da. **Mediación escolar:** algo más que una técnica de resolución de conflictos. Disponible in <<http://www.mediacioneducativa.com.ar/experien11.htm>>. Acesso em 05.05.2004.

CRESPO, Maria Jesús Pérez. **La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela:** los programas de mediación escolar y la mediación intercultural a su paso por instituciones educativas. Disponible in <[http://www.cesdonbosco.com/revista/revistas/revista%20ed.../exp\\_intervncion\\_mediadora.htm](http://www.cesdonbosco.com/revista/revistas/revista%20ed.../exp_intervncion_mediadora.htm)>. Acesso em 05.02.2005.

\_\_\_\_\_. Felicidade – Disponível in <<http://www.genismo.com/metatexto36.htm>>. Acesso em 27.11.2005.

GABRIEL, Wagner da Costa. A medicina das luzes – melhore sua qualidade de vida. Disponível in <[http://www.planetanatural.com.br/detalhe.asp?cod\\_secao=7&idnot=658,2002.htm](http://www.planetanatural.com.br/detalhe.asp?cod_secao=7&idnot=658,2002.htm)>. Acesso em 26.01.06.

GALANO, Mônica Haydee. Mediação – uma nova mentalidade. *In:* Mediação – métodos de resolução de controvérsias. (Coord.) Ângela Oliveira. São Paulo: LTr, 1999. n. 1. p.102-112.

GUIMARÃES, Marcelo Rezende. Por uma cultura de paz. Disponível in <<http://www.educapaz.org.br/texto3.htm>>. Acesso em 25.05.2004.

\_\_\_\_\_. **Uma escola para a paz:** a educação em tempos de violência. <<http://www.educapaz.org.br/texto1.htm>>. Acesso em 25.05.2004.

Instituto NOOS. Projeto Escola de Mediadores. Disponível in <<http://www.noos.org.br/projetos/projeto-ger-escmediadores.html>>. Acesso em 26.09.2004.

MATOS, M., e CARVALHOSA, Susana F. (2001). **A violência na escola:** vítimas, provocadores e outros. Tema 2. n. 1. Faculdade de Motricidade Humana/ PEPT – Saúde/GPT da CM Lisboa.

MEDIARE – Disponível in <<http://www.mediare.com.br>>. Acesso em 10.01.06.

OLIVERA, Mirta Gómez. **Técnicas de resolución de conflictos:** por qué implementar programas de mediación escolar en las instituciones educativas? Disponível in <<http://www.mediacioneducativa.com.ar/experien14.htm>>. Acesso em 05.05.2004.

SALES, Lília Maia de Moraes Sales. **Justiça e mediação de conflitos.** Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

\_\_\_\_\_. **Mediare:** Um guia prático para mediadores. Secretaria da Justiça e Cidadania, Fortaleza: Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 2005.

SELIGMAN, Martin E. P. **Felicidade Autêntica:** usando a nova psicologia positiva para a realização permanente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação.** Traduzido por Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

<sup>26</sup> *Mediare* – Centro de Administração de Conflitos é uma empresa especializada na prevenção, avaliação, administração e resolução de conflitos fundada em 1997 e pioneira na utilização dos Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos (MESOC) no Rio de Janeiro. Para maiores informações acerca dessa instituição, vide o sítio <http://www.mediare.com.br>. Todas as informações aqui apresentadas sobre a experiência prática da mediação escolar no Brasil foram fruto de documentos enviados à autora por Tânia Almeida (Diretora-presidente do *Mediare*).