

# A CONSTRUÇÃO DE UM PROJETO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DE CULTURA DE PAZ : ETAPAS E DESAFIOS

ARTIGO

## THE CONSTRUCTION OF A PROJECT TO MEDIATE CONFLICTS AND PEACE CULTURE: STEPS AND CHALLENGES

**RESUMO:** O presente artigo relata a experiência de construção e de acompanhamento de um projeto de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz em uma instituição social na área de educação. O projeto teve seu início em 2007, com seis etapas iniciais para sensibilização e implantação; atualmente, constitui-se de atividades educacionais, de prevenção e de mediação de conflitos, envolvendo colaboradores, educandos e seus familiares, ou seja: crianças, jovens e adultos, em sua grande maioria, habitantes de uma região paulistana com alto índice de violência e de vulnerabilidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mediação de Conflitos, Cultura de Paz e Educação.

**ABSTRACT:** The present paper reports the experience of the creation and follow-up of a conflict mediation project and peace culture at a social institution in the school sector. The project was started in 2007 with 6 initial sensitization and implementation phases; presently it has educational, conflict prevention and mediation activities involving collaborators, students and their family members, i.e., children, teenagers and adults; most of them living in a region of the city of São Paulo with high levels of violence and vulnerability.

**KEYWORDS:** Conflict Mediation, Culture of Peace and Education.

### MEDIAÇÃO PARA CRIANÇAS E JOVENS: UMA INTRODUÇÃO

A Mediação para crianças e jovens, muitas vezes chamada de Mediação Escolar, visa a proporcionar espaço adequado para a resolução de disputas, ampliar a Cultura de Paz e fortalecer o uso do diálogo na escola, na família e na comunidade. Projetos de Mediação de Conflitos em contexto educacional devem proporcionar a reflexão sobre valores morais e sobre a importância da construção de uma cultura de paz à vida humana; proporcionam o uso de ferramentas não violentas para a solução de conflitos entre pessoas e grupos; promovem também o desenvolvimento da autonomia e do protagonismo dos envolvidos: educandos, educadores, colaboradores (funcionários) e familiares dos educandos. Mais do que isso, essa estratégia contribui para a formação de cidadãos mais conscientes de sua responsabilidade na proteção de si mesmos, dos outros e do meio ambiente.

Quando implantados em escolas de ensino fundamental e médio, projetos como esses contribuem para a formação das crianças e dos jovens, introduzindo em seu cotidiano reflexões e instrumentos práticos para melhoria da convivência; são pautados em valores positivos, tais como respeito ao próximo, valorização das diferenças e convivência com elas. A mediação de conflitos nas escolas direciona os trabalhos para a construção de uma educação para a paz e promove uma ideologia que tende a melhorar as relações familiares e sociais;

MARIANNE RAMOS  
FEIJÓ

PATRÍCIA LIBERALI  
STELATA

MARGARIDA TOLEDO

LÍDIA BONDUKI

ANDRÉA CHIARETO

DANI CIASCA

OLGA LEMBO

ROBERTA MARIA DE  
LIMA

IVANISE HELENA

MÔNICA GALANO

JUREMA SILVA

CARMEN CECCI

Recebido em 19/06/2011.

Aprovado em 01/07/2011.

o diálogo é utilizado como forma de expressão e como recurso pacífico de solução de conflitos e de problemas que, se encarados de outra forma, poderiam gerar, manter ou agravar a violência.

Além disso, a mediação contribui para o incremento da autoestima, uma vez que, através de suas técnicas, as pessoas são legitimadas, com suas características, suas facilidades e dificuldades. Durante o processo, elas aprendem que são responsáveis pelos seus atos e por eles devem responder; aprendem que devem e podem ser protagonistas nas soluções das dificuldades e nas disputas em que se encontram; que merecem admiração e respeito sejam quais forem suas características, suas possibilidades e formas de viver.

De acordo com tais objetivos, o uso das técnicas de mediação com crianças e jovens em salas de aula e a aprendizagem de recursos pacíficos para a resolução de conflitos podem contribuir na sua formação, na educação para valores e na prevenção da violência. Esses ensinamentos podem ser transmitidos tanto em momentos de convivência como em sessões de mediação.

## **O PROJETO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DE CULTURA DE PAZ**

### *A parceria*

O Projeto está em andamento desde janeiro de 2007 em instituição socioeducacional do terceiro setor e tem como parceiros professores e alunos de um Curso de Mediação de Conflitos e de Intervenções Sistêmicas em

diferentes contextos. No dia a dia, o projeto é elaborado e conduzido por funcionários da área educacional e pela área social da instituição, sob a coordenação de uma das professoras do curso de mediação, que também supervisiona a prática de mediação realizada nos plantões pelos mediadores voluntários (alunos do curso ou educadores da instituição).

### *O modelo adotado*

Tomaram-se como base do modelo desse projeto programas de mediação escolar implantados desde 2000 em instituições públicas de ensino na Argentina, dos quais faz parte a professora Mônica Barbagallo, que, junto a uma parte deste grupo de mediadores, colaborou com a proposta (Anexa, 2006). Tal proposta indica que sejam realizadas as seguintes etapas para implantação de um Projeto de Mediação Escolar:

- diagnóstico da instituição/Levantamento das necessidades;
- capacitação dos Docentes e da Diretoria;
- capacitação dos alunos para a resolução pacífica de conflitos;
- implementação;
- acompanhamento.

Essas e outras etapas (a seguir detalhadas e nos quadros relacionadas) foram realizadas e, em função do interesse dos profissionais, dos alunos e dos familiares dos alunos da instituição, criaram-se outras formas de incrementar e de dar seguimento ao projeto, que hoje tem as marcas da instituição que o abriga. Este se tornou, na visão dos autores, um exem-

plo de resolução pacífica de conflitos na formação de cidadãos.

### *A fundamentação*

As bases teóricas para a construção do projeto são o pensamento sistêmico-cibernético novo paradigmático (Bertalanffy, 1977; Capra, 1982; Esteves de Vasconcelos, 2002, 2004; Grandesso, 2000; Moré e Macedo, 2006) aplicado à mediação de disputas em diferentes contextos e, mais especificamente, o modelo circular narrativo de mediação de disputas (Ianini & Perez 2000; Galano, 1999; Markus 2003; Schnitman, 2004; Soares, 1996; Zampa, 2005) e as propostas de mediação escolar e de Cultura de Paz (ONU, 1998; Peace Education Foundation, 2011; Ramos Mejia, 2006, Unesco, 2011).

Adotar o pensamento sistêmico nos encontros de mediação de conflitos significa compreender as pessoas em disputas, entender como se relacionam entre si e como se comunicam, levando em consideração o contexto no qual estão inseridas, incluindo as ideologias dominantes por elas internalizadas e as condições socioeconomicoculturais das quais fazem parte (Feijó, 2010; 2008).

Partir das bases sistêmico-cibernéticas novo-paradigmáticas e das propostas acima citadas implica construir um projeto que contemple as demandas iniciais, neste caso das áreas pedagógicas e sociais da instituição, com o apoio da diretoria, e incluir todos os envolvidos, educadores, educandos, profissionais da comunidade, familiares dos educandos, profissionais do curso de mediação e alunos deste, para que expressem

também suas demandas (Feijó, 2008). Além disso, implica em oferecer atendimento aos que se encontram em disputas, priorizando o cuidado com as suas relações e com a sua forma de comunicar, como preconiza o modelo circular narrativo de mediação (Soares, 1996). Uma vez que se trata de um projeto de mediação escolar, torna-se imprescindível que se construam ações educacionais contínuas para o aprendizado de diferentes formas de comunicação, de expressão e de relação, para que sejam formados cidadãos que usem o diálogo na solução de seus conflitos e que respeitem e valorizem as diferenças, valores que estão no cerne da cultura de paz e da educação para valores (ONU, 1998; Peace Education Foundation, 2011; Ramos Mejia, 2006; Reschke, 2008; Unesco, 2011).

Segundo resolução da ONU (1998), a cultura de paz consiste em um conjunto de valores, atitudes e comportamentos que promovem a interação e a troca social, rejeitam a violência e defendem o diálogo na construção de soluções para os problemas.

Assim, a não-violência, largamente difundida nos programas de educação para valores e de construção de cultura de paz, também deve ser um valor central nas práticas de mediação de conflitos, especialmente na área educacional.

No caso da população atendida na instituição socioeducacional onde está sendo realizado o projeto, levante-se em conta a parca condição material das famílias e sua convivência com a violência urbana e doméstica. Deve-se levar em conta que muitos familiares de alunos quase sempre estão desempregados ou possuem

condições de trabalho e de moradia precárias, têm baixa escolaridade ou apresentam índices elevados de uso e abuso de substâncias psicoativas.

Atuar em sessões de mediação de acordo com o modelo circular narrativo significa que o mediador deve assumir o papel de articulador de um diálogo entre as partes, fazendo com que possam expressar seus sentimentos e pensamentos diante da situação que se encontram; o mediador usa técnicas que possibilitam a melhoria da comunicação e do relacionamento entre as pessoas e, sem dar razão a uma ou a outra parte, o mediador busca o fortalecimento e a expressão de cada uma delas, o que talvez resulte na construção de alternativas e de soluções que lhes pareçam melhores, mais justas e menos sofridas (Suarez, 1996).

O objetivo principal de tal modelo de mediação é o incremento da autonomia e do protagonismo a cada uma das partes e o exercício do diálogo não violento entre elas. Já a solução final do conflito pode ser consequência deste diálogo e, quando é construída pelos envolvidos na disputa, é vista de forma muito positiva, mas não se constitui o objetivo primeiro de tal prática, que prioriza a melhoria na comunicação e na relação.

Como descrito anteriormente, um Projeto de Mediação de Conflitos na área educacional pode oferecer espaço adequado para mediação de conflitos (serviço com mediadores capacitados) e não deve prescindir de ações educativas contínuas relacionadas aos temas Mediação de Conflitos e Cultura de Paz. No projeto aqui apresentado, educadores e mediadores de conflitos planejam periodicamente conteúdos que serão abordados de diferentes maneiras com as crianças e

com os jovens, inclusive nas atividades em sala de aula.

### *O contexto*

A instituição socioeducacional que abriga o projeto é uma organização sem fins lucrativos, de caráter público, criada em 1998. Desenvolve programas de Educação Integral para mais de 1.200 crianças e jovens, de 7 a 24 anos. Com uma proposta pedagógica associada à assistência social, promove ainda atendimento às famílias e o fortalecimento das comunidades. A área social da instituição agrega um diferencial de atuação junto aos Programas e Projetos e tem como missão específica buscar a mobilização dos diversos atores sociais: família, escolas e entidades ligadas às redes locais, para atuarem em parceria, favorecendo o desenvolvimento desse território/localidade.

### *História do Projeto*

As sementes iniciais do projeto foram plantadas, quando uma das professoras do curso de mediação foi convidada, por uma educadora da instituição onde acontece o Projeto, para visitar, avaliar e elaborar uma proposta de mediação escolar aos demais educadores e diretor dessa instituição. Assim, na sequência, foi agendada a primeira de várias reuniões com o corpo docente do Curso de Mediação e deu-se o início ao processo de conhecimento da instituição e de sua proposta de trabalho na área educacional – proposta entendida, desde o início, como alinhada às ideologias de transformação social,

de aumento de protagonismo e de autonomia da mediação de conflitos.

Durante as reuniões (ETAPA 1), foram relatadas pelos educadores situações de disputas e agressões, algumas presenciadas por eles, nas atividades; foram relatadas também histórias de violência e dificuldades na solução de conflitos pelos profissionais da área social em contato com a comunidade. Portanto, discutiu-se nesta etapa, o levantamento de necessidades e de contextos; considerou-se que, mesmo havendo agressões entre as crianças e entre alguns jovens, a instituição lhes parecia ser um contexto muito mais adequado, seguro e justo, onde, segundo as próprias crianças, “conversar funciona”.

Ensinar as crianças recursos de solução pacífica de disputas e oferecer a elas modelos adequados na condução destes pareciam desde o início um desafio e, além disso, uma esperança de que tais recursos transcendessem os portões da instituição e chegassem a seus lares, já que, segundo relatos das crianças e dos jovens, “em casa não é como aqui”, referindo-se às soluções conversadas.

Finalmente, entenderam ser possível e muito rica a experiência de oferecer à comunidade da instituição socioeducacional sessões de mediação de conflitos, amparadas em um trabalho com temas relacionados à solução pacífica de conflitos, à comunicação não-violenta e ao respeito e valorização das diferenças.

### **Etapas Iniciais de Implantação e de Construção do Projeto**

Etapa	Atividade	Carga Horária	Período	Envolvidos
1	Reuniões iniciais	4 horas	2006	Coordenadora do Projeto, Coordenador pedagógico, Coordenador da área social e Diretor da instituição.
2	Sensibilização inicial	4 horas	2007	Coordenadora do Projeto e Colaboradores da instituição.
2	Sensibilização inicial	4 horas	2007	Coordenadora do Projeto, Diretor da instituição e Educadores.
2	Sensibilização inicial	4 horas	2007	Coordenadora do Projeto; Famílias das crianças e dos jovens.
3	Sensibilização 2	4 horas	2007	Educadores, Profissionais da área social da instituição.
4	Reunião para aprovação do projeto	2 horas	2007	Diretor da instituição; Coordenador da área pedagógica.
5	Capacitação 1	20 horas	2007	Educadores da instituição que demonstraram interesse no Projeto.
6	Plantões presenciais de Mediação de Conflitos	----	Jun.2007 a junho de 2008 e desde 2010	Mediadores de conflitos voluntários.

### Outras atividades e etapas do Projeto

Atividade	Carga Horária	Período	Envolvidos
Ações Globais – Dia da Paz	26 horas	2007, 2008, 2009 e 2010	Educadores, crianças e jovens
Planejamento de conteúdo transversal sobre Mediação e Cultura de Paz	4 horas	Final de cada semestre	Educadores da instituição e coordenadora do projeto
Trabalho com conteúdo transversal em sala de aula	---	Contínuo	Educadores, crianças e jovens
Oficinas sobre o projeto anual da instituição e a cultura de paz	8 horas	Início de cada semestre	Educadores
Plantões de Mediação de Conflitos à distância	----	Desde agosto de 2008	Mediadores de conflitos voluntários
Capacitação 2	20 horas		Mediadores de Conflitos da instituição, Voluntários, Educadores interessados
Sensibilização - reposição	4 horas	2009	Novos Educadores
Capacitação - reposição	4 horas	2010	Novos Educadores
Construção de Guia de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz	10 horas	Desde maio de 2009	Coordenador do Projeto; Professores do curso de mediação; Ex-alunos voluntários; Funcionários; Famílias pais e alunos da instituição
Capacitação dos alunos voluntários		Em planejamento	

### INÍCIO DOS TRABALHOS E DESCRIÇÃO DAS PRIMEIRAS ETAPAS

No momento em que foi vista como útil e interessante a proposta de um projeto de mediação de conflitos e de cultura de paz, continuou-se o levantamento das necessidades com educadores, profissionais e famílias nos encontros de sensibilização sobre mediação de conflitos e sobre sua aplicabilidade. Conforme descrito a seguir, ao final de cada encontro, foi avaliada a utilidade de implantar-se um projeto na instituição segundo a ótica de todos os participantes: crianças, jovens, todos os colaboradores da

instituição e familiares presentes nas reuniões mensais de pais.

Em seguida, mais encontros foram realizados com colaboradores (funcionários) da instituição, em que foram abordados temas relacionados à violência, mediação de conflitos, *cultura de paz*, construção e fortalecimento de rede social e meios alternativos de solução de disputas. Tais encontros aconteceram sob forma de oficinas, com explicações do coordenador do projeto, seguidas de exercícios, reflexões, discussões e levantamento de demandas para futuros encontros, com a finalidade de sensibilizá-los, de ampliar o conhecimento,

de incrementar as intervenções diante de conflitos vividos no dia a dia de cada um dos participantes, promovendo assim um efetivo envolvimento desses colaboradores no projeto.

Nesses encontros de sensibilização (**ETAPA 2**), foi discutida junto aos profissionais a demanda de mediação de conflitos, com o intuito de prepará-los para lidar com eles e para ajudá-los a discernir quais as situações que poderiam ser encaminhadas ao setor de mediação de conflitos e como poderiam ser feitos tais encaminhamentos.

Desde o início, os profissionais foram estimulados a usarem seus novos, como também os antigos, recursos pacíficos de solução de conflitos nas atividades socioeducativas (em sala de aula) e nos momentos de socialização das crianças. Suas habilidades e experiências foram reconhecidas e legitimadas, pois trabalhar com os princípios e com as técnicas de mediação no dia a dia e durante as atividades é tão importante quanto o acesso ao atendimento de mediação de conflitos com profissionais capacitados em sessões sigilosas (encontros de mediação de conflitos).

Após a realização das sensibilizações (**ETAPAS 2 e 3**), foi desenhada a primeira proposta do projeto, aprovada pelo diretor da instituição e pelo coordenador da área pedagógica (**ETAPA 4**). Em seguida houve a capacitação (**ETAPA 5**), os profissionais da instituição foram orientados a disponibilizar as conversas na sala de mediação para crianças e jovens, para quando enfrentassem situações em que não conseguissem se entender bem ou não conseguissem resolver seus conflitos pacificamente, respeitando e fazendo-se respeitados.

Paralelamente às reuniões com a equipe de profissionais da instituição, que voluntariamente se candidatou a participar da construção do projeto, a coordenadora, junto com os profissionais, organizou os horários de funcionamento das sessões de mediação de conflitos, que seguiram esquema de plantões, quatro vezes por semana, em diferentes horários. Houve também a organização do quadro de mediadores de conflitos voluntários que conduziriam tais sessões: tanto os pertencentes à instituição quanto os pertencentes ao Curso de Mediação (parceiro).

A partir de junho de 2007, o setor de mediação de conflitos entrou em funcionamento na instituição socioeducacional (**ETAPA 6**).

Entre junho de 2007 e junho de 2008 os mediadores de conflitos atuaram em duplas, compostas por um colaborador da instituição e um estagiário do curso de mediação da universidade, ambos selecionados após a manifestação de seu interesse em atuar no projeto-piloto durante um ano. Os profissionais mediadores da instituição, além da capacitação recebida inicialmente, participaram de encontros de supervisão com professoras/supervisoras do curso de mediação da universidade.

Reuniões avaliativas começaram a acontecer mensalmente, fomentando a manutenção do trabalho transversal com o tema Mediação de Conflitos nas atividades para as crianças e para os jovens. Além disso, aconteceram dois encontros de consultoria para avaliação do projeto e das demandas nele encontradas. Em reuniões com as famílias e nas atividades socioeducativas foram realizadas atividades periódicas de discussão sobre a mediação e assuntos correlatos.

## **SOBRE A PARTICIPAÇÃO NAS SESSÕES DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Combinou-se que qualquer colaborador, criança, jovem, familiar ou parceiro da instituição socioeducacional que tenha uma disputa ou conflito diretamente ligado a relacionamento, à convivência, pode recorrer à Mediação de Conflitos gratuitamente. Esse combinado é constantemente retomado nos encontros.

Educadores e colaboradores com dificuldades de relacionamento entre si, com as crianças e jovens, com familiares ou com parceiros podem ser convidados a conhecer o trabalho de Mediação, que lhes é indicado, porém não em caráter obrigatório. Aconselha-se que estes sempre tentem dialogar e resolver suas dificuldades de forma independente e pacífica, porém, caso isso não seja possível, que procurem o setor de Mediação.

Além da Mediação, outras medidas consideradas necessárias e previstas nas regras da instituição educacional ou na legislação poderão ser tomadas paralelamente. No início do projeto, foram discutidas situações nas quais a área social deveria ser envolvida, como por exemplo, o porte de armas ou drogas pelos integrantes. As crianças conhecem as regras da instituição e sabem que, quando sua integridade está em risco, a área social deve ser comunicada. Vale ressaltar que os conteúdos de mediação e dados que só dizem respeito aos envolvidos na disputa, por questões éticas, são mantidos em sigilo, como a atividade de mediação preconiza. Outras atividades tais como gravação e registro escrito de depoimentos de educandos e dos seus familiares são realizadas

somente se os mesmos desejarem e se consentirem por escrito.

## **A CONTINUIDADE DO PROJETO**

No final de um ano de projeto e após a inserção transversal de temas sobre mediação, relacionamento, comunicação, diálogo, violência, conflitos, disputas, identificação de sentimentos e controle da raiva, foi avaliada a possibilidade de implantação de mediação entre pares, ou seja, crianças e jovens mediadores, que ajudariam outras crianças e jovens a resolverem seus conflitos. Tal etapa se encontra em andamento e já há educandos voluntários; aqueles que se interessaram já passaram por sessões de mediação, apesar deste não ser um pré-requisito para tornar-se um mediador voluntário.

Ações globais são realizadas anualmente para mobilização e envolvimento de toda a instituição. É um dia em que todas as atividades realizadas se voltam para o tema paz fora das atividades da rotina – por meio de jogos, atividades de expressão, de reflexão e de desafios conjuntos.

A partir de junho de 2008, após os quatro primeiros meses de projeto, os plantões presenciais foram substituídos por plantões à distância, na medida em que houve menor demanda para mediações de conflitos.

A partir de 2010 foram retomados os plantões presenciais durante a rotina das crianças e jovens (no período de aula). E são conduzidos por três educadores da instituição que participaram das capacitações e das sessões em duplas. Também estão disponíveis dois horários nos dias das reuniões com os familiares, para que estes pos-

sam participar; essas ações estão sob a responsabilidade do parceiro (alunos e ex-alunos do curso de mediação de conflitos).

A decisão de retomar os plantões presenciais foi tomada na medida em que numa das avaliações do projeto com crianças, jovens e famílias, alguns deles demonstraram dúvidas sobre a continuidade do trabalho; principalmente para algumas crianças, o fato de não verem o profissional na sala disponibilizada para as sessões de mediação configurou interrupção do projeto. Concluiu-se então que a presença do mediador de conflitos no espaço torna concreto o trabalho e estimula a participação.

No primeiro semestre de 2010, foram disponibilizados 12 dias para os encontros de Mediação de Conflitos, no período de março a junho, nos quais foram realizadas 25 sessões envolvendo crianças. Além disso, foram conduzidas pelos estagiários do Curso de Mediação 3 sessões de Mediação de Conflitos com familiares de crianças do Programa, aos sábados. No segundo semestre, foram disponibilizados 22 dias de atendimento para Mediação de Conflitos, no período de agosto a novembro, nos quais foram feitas 12 sessões com crianças e 5 atendimentos de Mediação de Conflitos que envolveram familiares destas.

Um guia de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz está sendo elaborado por crianças, jovens, colaboradores, familiares e equipe do projeto, fazendo com que se obtenha um produto desses encontros; assim criou-se mais uma oportunidade de construção de conhecimento e, ao mesmo tempo, um meio possível de divulgação da Mediação e da Cultura de Paz na comunidade, especialmente nas escolas.

## **SENSIBILIZAÇÃO INICIAL SOBRE MEDIAÇÃO COMO ALTERNATIVA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A sensibilização inicial (**ETAPA 2**) foi realizada em três turmas de aproximadamente quarenta pessoas cada uma, com a linguagem adequada ao nível de escolaridade de cada grupo. As turmas eram compostas por educadores e profissionais da área social, todo o quadro de colaboradores administrativos e famílias dos educandos. O uso de recursos audiovisuais e de exercícios de reflexão, para estímulo à participação e construção de conhecimentos em torno do tema, foi comum a todas as turmas.

No encontro, tratou-se do tema Mediação de Conflitos e chamou-se atenção para o fato de que a violência está cada vez mais presente em nosso dia a dia, e de que é necessário construir instrumentos “não violentos” para a solução de conflitos entre pessoas. Abordou-se o desgaste emocional do ser humano e a constante insegurança advindos do aumento da violência; foram discutidos diversos tipos de violência e de estresse resultantes de disputas, sejam elas comerciais, familiares ou sociais. A partir de exemplos do cotidiano, fez-se uma reflexão sobre as alternativas pacíficas para a resolução de conflitos e possibilidades de uso das mesmas.

Introduziram-se conceitos básicos de Mediação de Conflitos e falou-se do papel do mediador.

## **SENSIBILIZAÇÃO 2**

Durante a Sensibilização 2 (**ETAPA 3**), retomou-se a importância da mediação de conflitos; contextualizou-se

o mundo atual, globalizado, onde a oferta de informações, de produtos e de possibilidades relacionais, sejam elas comerciais, trabalhistas ou afetivas é cada vez maior e mais complexa, implicando o crescimento de demandas de resolução alternativa de conflitos; pontuou-se a lentidão do sistema judiciário brasileiro, devido à sobrecarga de tarefas, como um exemplo de reforço dessa demanda. A título de exemplo, falou-se das guerras, das disputas internacionais e entre facções; dos conflitos entre jovens e outras brigas intermináveis, violentas e desumanas, que precisam ser, com urgência, tratadas de maneira diferente.

Nesta oportunidade, foi novamente apontada a mediação de disputas como uma intervenção, que muitas vezes gera caminhos menos desiguais na relação daqueles que não têm encontrado, sozinhos, alternativas justas, igualitárias e satisfatórias para suas dificuldades.

Falou-se de diferenças de interesses entre pessoas, grupos ou instituições, e de situações em que não são encontradas saídas ou acordos que preservem a todos; da necessidade de se encontrarem saídas mais eficazes, que satisfaçam a todos, de maneira que um não afronte, oprima ou sacrifique o outro. Reforçou-se que nessas situações se faz necessário promover o diálogo entre os envolvidos, de forma que se encontre um interesse comum; mostrar a eles que às vezes é necessário estar disponível para abrir mão de uma relação de poder, para que todos sejam minimamente cuidados e assim se restaure a paz.

O papel do mediador foi retomado: um profissional que ajuda a encontrar outra forma de encarar e

de conduzir as disputas; alguém que ajuda a conversar, a fazer acordos; que facilita a abertura de novos canais de comunicação; aquele que orienta como “desatolar” e sair da posição rígida que os envolvidos ocupam no conflito (que levou à disputa); aquele que ouve e busca compreender motivos, necessidades e disponibilidade de cada envolvido para reverter ou contornar tal situação.

Ainda na Sensibilização 2, levantaram-se com os participantes as possíveis situações que demandam mediação de conflitos, ajudando o grupo a distinguir o que é conflito interpessoal e o que caracteriza uma disputa passível de ser mediada por uma pessoa para isso capacitada. Foram oferecidos, então, mais conhecimentos básicos sobre mediação de conflitos: papel do mediador, etapas da mediação, comunicação não violenta e cultura de paz. Refletiu-se sobre como a solução pacífica de disputas se sustenta no desenvolvimento de valores humanos: dignidade, fraternidade, perseverança e solidariedade, valores que orientam as ações da instituição. Discutiu-se como tal enfoque promove o respeito à vida e às diferenças, aspectos fundamentais para o bom convívio social.

Por meio de exercícios, discussões e escrita, foi avaliada a compreensão dos participantes a respeito do tema.

Ao final de cada encontro de sensibilização, foi avaliado se a implantação de um projeto de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz era visto por cada participante como muito importante, importante ou pouco importante. Tabulados os dados de todas as turmas, concluiu-se que mais de 90% dos participantes consideravam a implantação do projeto muito im-

portante para a instituição e para o relacionamento de todos no cotidiano.

## A CAPACITAÇÃO

Na capacitação (ETAPA 5) foram ampliados os conhecimentos sobre mediação de conflitos, com ênfase nas técnicas de mediação.

Abordaram-se os recursos que são frequentemente utilizados nas sessões de mediação de conflitos formal; discutiu-se também como estes são úteis no cotidiano e na sala de aula. Foram analisadas estratégias de intervenção já utilizadas pelos educadores em sua rotina com os alunos.

Posteriormente, iniciou-se o ensino e prática da mediação propriamente dita, inclusive com dramatização e discussão de casos.

Privilegiou-se o ensino do modelo circular narrativo no campo da mediação, que pressupõe que se busque, através do diálogo e do uso de técnicas afirmativas e de questionamento, a legitimação das pessoas, o entendimento contextualizado do que se passa com cada uma delas. Tal modelo foi escolhido por ser compatível com os ideais da instituição: o favorecimento do aumento da autonomia e do protagonismo. A compatibilidade epistemológica entre a linha pedagógica adotada pela instituição e pelos mediadores circulares narrativos, pós-modernos ou novo-paradigmáticos, como também são chamados, fortaleceu tal escolha.

O projeto alinha-se com os objetivos maiores da instituição, uma instituição socioeducativa que atende crianças e jovens e que tem como missão contribuir para a sua formação educacional e cultural, para que possam atuar com

autonomia na transformação de suas realidades e para que possam construir seu futuro com relações menos desiguais e menos opressoras.

## PROJETO ANUAL

Desde 2005, a Instituição utiliza como prática educativa a Metodologia de Projetos. Essa prática educativa, além de promover a interação entre todos os envolvidos no ambiente de aprendizagem - educando, educador, recursos disponíveis - propicia o desenvolvimento da autonomia da criança e do jovem e a construção de conhecimentos de distintas áreas do saber, por meio da busca de informações significativas para a compreensão, representação e resolução de uma situação-problema.

Na realização do projeto, os educadores, juntamente com a coordenação escolhem um tema, definem conteúdos e traçam o planejamento que será percorrido durante o ano letivo. Já foram trabalhados os temas: Cultura Nordestina, São Paulo, África-Brasil, Cultura Indígena e Circo. O tema de 2011 é América Latina.

Durante a execução do projeto temático, por meio de estratégias adaptadas às especificidades de cada linguagem e faixa etária, o educador age como um facilitador do processo de transformação de informações em aprendizagens e conhecimentos.

As experimentações e vivências nas áreas de expressão oral e escrita, corporal, cultural e artística, por meio das linguagens oferecidas no projeto, possibilitam desenvolvimento:

- a) cognitivo, motor e emocional, na formação de indivíduos críticos e protagonistas de suas histórias;

b) da autoestima, organização e disciplina pessoal, criatividade, reflexão, sociabilidade e trabalho em equipe.

Os educadores da instituição frequentemente manifestam satisfação e motivação na criação de projetos pedagógicos que incluam conteúdos sobre respeito ao próximo, respeito ao ambiente e valorização da diversidade. Para eles, “a educação se torna mais abrangente e significativa; contribui-se para a formação dos educandos e quem sabe para a transformação de seu entorno”.

### **DIA DA PAZ**

O Dia da Paz surgiu em 2007. A primeira ação realizada sobre Cultura de Paz foi a projeção do filme *A Corrente do Bem*, que desencadeou atividades de improvisação teatral e confecção de um painel em forma de árvore – chamado de Árvore da Paz. Nesse espaço, as crianças e jovens escreveram atitudes positivas que elas pudessem ter em diferentes situações.

Em 2008, os conteúdos para desenvolver temas de Cultura de Paz com as crianças e jovens foram divididos em três eixos: “Quem sou eu?”, “Reconhecimento das características da realidade em que vivemos” e “O que podemos fazer para melhorar esta realidade?”.

No ano de 2009, as atividades ficaram focadas para o início da produção do Guia de Mediação de Conflitos e Cultura de Paz, com a produção de desenhos e definições de conceitos como: mediador de conflito, mediação de conflitos, violência, sentimentos, diferenças, necessidades humanas, meios pacíficos de resolução de conflitos.

Em 2010, foram realizados seis Dias da Paz. No primeiro semestre, as atividades aconteceram nos meses de abril, maio e junho. A proposta foi trabalhar com cinco sentimentos: amor, raiva, confiança, medo e tristeza e como podemos representá-los através das cores, dos sons e das palavras. A proposta foi iniciada a partir da projeção do filme *Onde vivem os monstros*.

No segundo semestre, as atividades aconteceram nos meses de agosto, setembro e novembro. As atividades tiveram como objetivo apresentar a comunicação não violenta como instrumento de diálogo e sociabilidade. As atividades realizadas foram: Circuito de Brincadeiras (Telefone-sem-fio, Copo falante, Elefante Colorido, Maestro, Púlpito-protesto, Alerta); Dinâmica dos Vídeos e encenação baseada na história “O Patinho Feio” e dramatizada pelos educadores. No decorrer da história, as crianças e adolescentes interferiram nas cenas, trazendo soluções de comunicação não violenta para a história encenada. Em um segundo momento, cada educador com uma turma conversaram sobre as situações apresentadas e as interferências que foram feitas durante a apresentação da história.

### **INSERÇÃO DE CONTEÚDO TRANSVERSAL**

Desde o início do projeto, foram discutidos conteúdos que envolviam as diferenças entre as pessoas, seus sentimentos, questões de convivência, assuntos relativos à violência, às disputas; abordou-se intensamente o valor das conversas e a importância da mediação no planejamento das atividades, res-

peitando as diferenças de faixa etária e a proposta curricular. Tais temas e outros sugeridos pela equipe da instituição foram trabalhados de forma associada, relacionados a temas centrais do projeto semestral da instituição.

Nas primeiras sensibilizações, o coordenador do projeto sugeriu que os educadores trabalhassem com os temas acima referidos e indicou uma lista de livros infantis a respeito.

A pesquisa para o trabalho pedagógico/transversal com os educandos foi e é realizada de forma contínua pelos educadores, que disponibilizam informações aos colegas e armazenam material em uma caixa destinada para tal (Caixa de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz).

Na sala de aula, avalia-se a compreensão do educando sobre os temas e sobre o funcionamento do Projeto de Mediação de Conflitos.

Os educadores planejam as atividades do Dia da Paz com muita criatividade e afincado. Posteriormente, é comum descreverem com entusiasmo a experiência de construir conhecimentos com os educandos de diferentes maneiras. Mostram as produções artísticas das crianças e dos jovens, as brincadeiras realizadas e falam das discussões resultantes do Dia da Paz. Frequentemente, falam sobre o desafio de “motivar alguns educandos que não se engajam em parte das atividades”. Os educadores já relataram, por exemplo, que nas turmas dos mais velhos, alguns jovens resistiram em fazer atividades que consideraram “para crianças”. Lidar com a postura de alguns educandos, com a heterogeneidade destes e seus diferentes interesses são considerados desafios do dia a dia dos educadores.

## CONSTRUÇÃO DE GUIA

A ideia de construir um produto impresso e digital sobre o Projeto de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz aqui apresentado acompanhou a equipe envolvida desde os primeiros meses de atividade. À medida que o trabalho foi sendo concretizado e ganhando força, notou-se a demanda constante de divulgação e de avaliação de suas atividades. Foi então que, em 2009, a equipe decidiu unir a necessidade de manter as “chamas acesas” à vontade de publicar os conhecimentos construídos de forma acessível a pessoas de diferentes idades, com diferentes níveis de escolaridade.

Não seria então a melhor forma de fazer isso contando com a participação de todos na produção desse registro?

Inicialmente, o registro recebeu o nome de guia de Mediação de Conflitos e de Cultura de Paz

Criou-se uma história infantil, baseada em fatos reais, em que se inseriu uma disputa entre crianças, para que familiares e educandos pudessem criar diferentes possibilidades de desfecho para a história.

No texto que compõe o guia, foram abordados assuntos que se mostraram importantes ao longo do projeto, com a intenção de que a equipe, os educandos, os colaboradores e os familiares pudessem ilustrar, comentar e conceituar temas. O guia vem sendo produzido com a participação de muitos e pretende servir como instrumento pedagógico de promoção da Cultura de Paz e da Mediação, como alternativa de resolução de conflitos. Espera-se que educadores de outras instituições, especialmente escolas, possam futuramente usar o guia par-

tindo de dicas e pontos escolhidos por estes autores-protagonistas.

## ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

O acompanhamento do projeto se dá nas reuniões periódicas com os educadores, nas supervisões das sessões realizadas, na leitura dos registros, nas reuniões com os familiares e na realização dos trabalhos sobre os temas transversais realizados em salas de aula.

Nos encontros de sensibilização e de capacitação, são feitas avaliações verbais e escritas sobre a compreensão e a adesão ao projeto da parte dos envolvidos. Nas reuniões de pais, acontece da mesma maneira, sempre de forma breve e simples, uma vez que alguns não sabem escrever.

No início do projeto, colocou-se um *flip-chart* com três categorias para que marcassem um traço em uma delas: muito importante, importante, pouco importante. Assim avaliamos o interesse a aprovação inicial. Outras avaliações foram dialogadas e registradas de diferentes maneiras.

Depoimentos e opiniões de educadores, de familiares e de alunos foram registrados em papel, áudio e vídeo, com a autorização destes por escrito. Posteriormente tais dados foram avaliados de forma qualitativa, com interpretação de conteúdo.

As primeiras avaliações objetivaram medir o interesse de todos; avaliações intermediárias foram direcionadas para saber se houve compreensão dos alunos, familiares e colaboradores sobre a mediação de conflitos e como foi a experiência de ter participado do processo; nas últi-

mas avaliações, também procurou-se saber se o projeto ainda estava presente para todos.

Como abordado anteriormente, consultorias estão previstas para que um dos profissionais do curso de mediação, que não atue diretamente no projeto, ouça a equipe, suas dificuldades e necessidades.

## ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A redução da violência ainda constitui-se um grande desafio para quem trabalha nas áreas sociais, de saúde e de educação. Em sociedades onde há grande desigualdade e má distribuição de recursos, muitas pessoas vivem diariamente a violência da exclusão e da humilhação; internalizam tal violência e frequentemente a reproduzem (desrespeitando os outros ou permitindo que os outros os desrespeitem).

O projeto de mediação na área educacional acima apresentado é considerado, portanto, como uma semente de mudança, ou pelo menos como uma contribuição para a redução da violência externa e interna vividas pelos educandos da referida instituição, na medida em que oferece espaço adequado para a resolução de disputas, atividades de construção de Cultura de Paz e estímulo ao uso do diálogo na escola, na família e na comunidade.

Espera-se que a multiplicação e o aperfeiçoamento de projetos como este contribuam para a formação de cidadãos mais preparados para a resolução pacífica de conflitos e que estimulem reflexões sobre políticas públicas voltadas ao bem-estar, o que inclui a saúde e as relações humanas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANEXA.** (2006). Associação de Alunos e de Ex-alunos do Núcleo de Família e de Comunidade da PUC-SP. *Workshop sobre Mediação Escolar com Mônica Barbagallo*. Colégio Batista. BERTALANFFY, L. VON. (1997). *Teoria geral dos sistemas*. Petrópolis: Vozes.
- BRASIL.** Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei 8069 de 13 de julho de 1990.
- CAPRA, F.** (1982). *O ponto de mutação*. São Paulo: Cultrix.
- ESTEVES DE VASCONCELOS, M.J.** (2002). *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas: Papirus.
- \_\_\_\_\_. (2004). Pensamento Sistêmico Novo-paradigmático: novo-paradigmático por quê? *Revista Família e Comunidade*. v.1, n.1 São Paulo: Via Lettera.
- FEIJÓ, M.** (2008). *A família e os projetos sociais voltados para jovens: impacto e participação*. Tese de doutorado. NUFAC - PUC-SP, São Paulo.
- GALANO, M.H.** (1999). Mediação, uma nova mentalidade. In A. Oliveira (Org.). *Métodos de resolução de controvérsias*. São Paulo: Ed LTR.
- GRANDESSO, M.** (2000). *Sobre a reconstrução do significado: uma análise epistemológica e hermenêutica da prática clínica*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- IANINI, N., PERES, E.** (2000). La convivencia em La escuela: un hecho, una construcción. *Paidós*.
- MARKUS, M.** (2003). Resolución de conflicto em la escuela. In *Mediadores em Red La revista*. Buenos Aires.
- MORÉ, C.L.O., MACEDO, Rosa M.S.** (2006). *A psicologia na comunidade: uma proposta de intervenção*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- ONU.** UN Resolutions A/RES/52/13: Culture of Peace, 1998. Recuperado em 22 de maio, 2011, de <http://www.un-documents.net/a52r13.htm>.
- PEACE EDUCATION FOUNDATION.** Recuperado em 10 de maio, 2011, de <http://www.peace-ed.org/whoarewe/pef-history.pdf>.
- RAMOS MEJÍA, C.** (2006). *El Viaje Mágico de Anselmo. La convivencia pacífica y la mediación escolar en la educación inicial e primaria*. Buenos Aires: Librería Histórica.
- RESCHKE, T.** (2008). *Valores humanos nas práticas pedagógicas: Instituto Sri Sathya Sai de Educação do Brasil, na cidade de Curitiba*. Dissertação de Mestrado. Programa Interdisciplinar em Educação da Universidade São Marcos.
- SCHNITMAN, D.** (2006). Redes y sistemas, *Revista Família e Comunidade*, 3, 1, p. 1-20, São Paulo: Via Lettera.
- \_\_\_\_\_. (2004). Enfoque Sistêmico em famílias. *Revista Família e Comunidade*, v.1, n.1, São Paulo: Via Lettera.
- SUARES, M.** (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- ZAMPA, D.M.** (2005). *Mediación educativa y resolución de conflictos*. Buenos Aires: Ed Novedades Educativas.

## AUTORES

**Profa. Dra. Marianne Feijó**

Coordenadora do Projeto de Mediação de Conflitos na Fundação Gol

Nova Perspectiva Sistêmica, Rio de Janeiro, n. 40, p. 83-98, ago. 2011.

de Letra, Professora e Supervisora dos Cursos de Mediação da PUC-SP/Cogea, Terapia Familiar e Intervenções Sistêmicas da PUC-SP, FAMERP, FTSA e UNIFESP. São Paulo, Brasil. Email: marifeijo@uol.com.br

***Patrícia Liberali Stelata***

Coordenadora Pedagógica da Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Margarida Toledo***

Educadora e Mediadora de Conflitos voluntária na Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Lídia Bonduki***

Educadora e Mediadora de Conflitos voluntária na Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Andréa Chiareto***

Educadora e Mediadora de Conflitos voluntária na Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Daniel Ciasca***

Educador e Mediador de Conflitos voluntário na Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Olga Cristiane Lembo***

Coordenadora do Programa Comunidades (área social) e de Disseminação da Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Roberta Maria de Lima***

Assistente de Coordenação da Área Social da Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Ivanise Helena***

Assistente Social responsável pelo Projeto Família nos Programas da Fundação Gol de Letra. São Paulo, Brasil.

***Profa. Dra. Mônica Galano***

Coordenadora do Curso de Mediação da PUC-SP/Cogea, Consultora do Projeto de Mediação de Conflitos na Fundação Gol de Letra, Professora dos Cursos de Terapia Familiar e Intervenções Sistêmicas da PUC-SP, FAMERP e UNIFESP. São Paulo, Brasil.

***Profa. Jurema Silva***

Professora do Curso de Mediação da PUC-SP/Cogea, Mediadora do Projeto de Mediação de Conflitos na Fundação Gol de Letra, Coordenadora do Projeto de Mediação de Conflitos na 12ª Vara de Família do Fórum João Mendes. São Paulo, Brasil.

***Carmen Cecci***

Psicopedagoga, Professora de Português, Professora da Equipe que ministra o Curso Educação para Valores Humanos do Centro Sai Barra Funda, São Paulo, Brasil.