

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO – MESTRADO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO EM DIREITOS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS
LINHA DE PESQUISA: POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO SOCIAL

Silvio Erasmo Souza da Silva

**A MEDIAÇÃO ESCOLAR APRESENTADA PELO PROGRAMA EDUCACIONAL
DE RESISTÊNCIA ÀS DROGAS E À VIOLÊNCIA (PROERD) COMO POLÍTICA
PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE CONFLITOS NAS ESCOLAS
PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE RIO PARDO**

Santa Cruz do Sul

2019

CIP - Catalogação na Publicação

Silva, Silvio Erasmo Souza da

A MEDIAÇÃO ESCOLAR APRESENTADA PELO PROGRAMA EDUCACIONAL DE RESISTÊNCIA ÀS DROGAS E À VIOLÊNCIA (PROERD) COMO POLÍTICA PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE CONFLITOS NAS ESCOLAS PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE RIO PARDO / Silvio Erasmo Souza da Silva. – 2019.

132 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, 2019.

Orientação: Profa. Dra. Fabiana Marion Spengler.

1. O CONFLITO E A VIOLÊNCIA NA ESCOLA. 2. A MEDIAÇÃO COMO FORMA CONSENSUAL. 3. PROERD E MEDIAÇÃO ESCOLAR. I. Spengler, Fabiana Marion . II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UNISC com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Silvio Erasmo Souza da Silva

**A MEDIAÇÃO ESCOLAR APRESENTADA PELO PROGRAMA EDUCACIONAL
DE RESISTÊNCIA ÀS DROGAS E À VIOLÊNCIA (PROERD) COMO POLÍTICA
PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE CONFLITOS ESCOLARES NO
MUNICÍPIO DE RIO PARDO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Área de Concentração em Demandas Sociais e Políticas Públicas da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Fabiana Marion Spengler

SANTA CRUZ DO SUL

2019

**A MEDIAÇÃO ESCOLAR APRESENTADA PELO PROGRAMA EDUCACIONAL
DE RESISTÊNCIA ÀS DROGAS E À VIOLÊNCIA (PROERD) COMO POLÍTICA
PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DE CONFLITOS ESCOLARES NO
MUNICÍPIO DE RIO PARDO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Área de Concentração em Demandas Sociais e Políticas Públicas da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Pós-Doutora Fabiana Marion Spengler
Professora Orientadora – UNISC

Dr. André Viana Custódio
Professor Examinador – UNISC

Pós-Doutora Sandra Regina Martini Vial
Professora Examinadora – UniRitter

SANTA CRUZ DO SUL

2019

Ninguém nasce odiando outra pessoa pela cor de sua pele ou por sua origem, ou sua religião. Para odiar, as pessoas precisam aprender. E se podem aprender a odiar, podem ser ensinadas a amar, pois o amor chega mais naturalmente ao coração humano do que o seu oposto. A bondade humana é uma chama que pode ser oculta, jamais extinta.

Nelson Mandela

DEDICATÓRIA

Dedico esta conquista à minha esposa Tais e aos meus queridos filhos: Luana, Luan, Maria Eduarda e Manoela, cujas existências enchem minha vida de alegria e são fonte de inspiração para continuar na busca dos meus objetivos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me sustentou em todos os momentos e guiou meus passos sempre no caminho do bem.

Aos meus pais, pelo exemplo de honestidade que sempre pautaram meu caráter e minha educação.

À minha esposa Tais Riceli da Rocha Santos, que sempre esteve ao meu lado em todos os momentos, principalmente nos de desânimo e de cansaço.

À minha orientadora, Professora Pós-Doutora Fabiana Marion Spengler, pela confiança, apoio e distinta consideração com que sempre me tratou nesses dois anos de mestrado.

Aos Policiais Militares, instrutores do PROERD de Rio Pardo, Soldado Fábio de Souza Soares e Danusa Corrêa, pelo exemplo de comprometimento que possuem com a atividade policial, principalmente pelo envolvimento com a comunidade escolar, buscando sempre o bem-estar das nossas crianças e adolescentes.

Aos professores e funcionários do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul.

RESUMO

A presente dissertação tem como tema a mediação escolar em razão da grande quantidade de conflitos que ocorrem nas instituições de ensino que, se mal administrados, podem se transformar em atos de violência e trazer consequências desagradáveis a toda a sociedade. Para tanto, a pesquisa tem por objetivo responder o seguinte questionamento: a Política Pública apresentada pelo Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD) no município de Rio Pardo/RS, com o objetivo de prevenção e mediação de conflitos escolares, pode ser considerada uma forma de mediação escolar? A partir de então, os objetivos foram, primeiramente, estudar os tipos de conflitos mais frequentes na comunidade escolar, analisar os aspectos importantes da mediação como forma consensual de resolução e tratamento adequado de conflitos e, por derradeiro, analisar o Programa Educacional de Resistência à Violência e às Drogas (PROERD), enquanto uma ferramenta de prevenção e mediação de conflitos escolares nas escolas públicas do município de Rio Pardo/RS. Utilizou-se o Método de abordagem hipotético dedutivo, método de procedimento monográfico com técnicas de pesquisa bibliográfica, documental e de campo.

Palavras-chave: Direito. Educação. Mediação. Criança. Adolescente.

ABSTRACT

This dissertation deals with school mediation because of the great number of conflicts that occur in educational institutions that, if mismanaged, can turn into acts of violence and bring unpleasant consequences to the whole society. Therefore, the research aims to answer the following question: The Public Policy presented by the Educational Program of Resistance to Drugs and Violence (PROERD) in the city of Rio Pardo/RS, with the objective of prevention and mediation of school conflicts, can be considered a form of school mediation? From then on, the objectives were first to study the most frequent types of conflicts in the school community, to analyze the important aspects of mediation as a consensual form of resolution and appropriate treatment of conflicts and, lastly, to analyze the Educational Program of Resistance to Violence and Drugs (PROERD), as a tool for prevention and mediation of school conflicts in public schools in the municipality of Rio Pardo/RS. The method of deductive hypothetical approach, method of monographic procedure with bibliographic, documentary and field research techniques was used.

Keywords: Right. Education. Mediation. Kid. Teenager.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
2 O CONFLITO E A VIOLÊNCIA NA ESCOLA: DE “MENINO MALUQUINHO” A UM CARA LEGAL.....	13
2.1 Considerações gerais sobre o conflito	13
2.2 Conflitos nas relações interpessoais	20
2.3 O conflito nas escolas	28
2.4 Tipos de violência nas escolas	35
3 A MEDIAÇÃO COMO FORMA CONSENSUAL E FRATERNA NA RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DE CONFLITOS	45
3.1 Origem, definição, objetivos e princípios da mediação.....	45
3.2 Etapas e técnicas da mediação e as características importantes do mediador	57
3.4 A fraternidade como base da mediação comunitária e escolar	69
4 PROGRAMA EDUCACIONAL DE RESISTÊNCIA À VIOLÊNCIA E ÀS DROGAS (PROERD) NAS ESCOLAS PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE RIO PARDO	79
4.1 Considerações sobre Políticas Públicas.....	79
4.2 Aspectos relevantes da Polícia Comunitária e a sua importância no tratamento e prevenção de conflitos escolares	87
4.3 Histórico, objetivos, princípios e metodologia do PROERD	95
4.4 PROERD como Política Pública mediativa nas escolas públicas do Município de Rio Pardo.....	105
CONCLUSÃO.....	118
REFERÊNCIAS.....	124
APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecido.....	134.

INTRODUÇÃO

A temática sobre conflitos escolares, tratada no presente trabalho, reveste-se de grande relevância na sociedade contemporânea. Tendo em vista que a violência está presente dentro e fora das escolas, ela tem se manifestado de diversas formas, desde pequenos atos de indisciplina até mesmo na prática de atos infracionais de natureza grave.

Os motivos de tais conflitos são vários. A violência estrutural que as crianças e adolescentes sofrem; o individualismo exacerbado; bem como a intolerância e a falta de diálogo, principalmente em razão da diversidade de atores que compõem a comunidade escolar.

A escola se apresenta hoje como local privilegiado de socialização e, portanto, muito propício ao desenvolvimento de sentimentos. No entanto, eles podem gerar algum tipo de divergência, justamente quando não existir espaço para o diálogo ou quando não existirem formas de canalizar a agressividade, podendo trazer consequências negativas para os alunos, professores, funcionários e para a sociedade em geral.

Quando isso ocorre, percebe-se a necessidade de que sejam tomadas providências para que essa situação conflituosa não se agrave e venha a se tornar um ato de violência, seja física ou psicológica. Dessa forma, existe uma grande necessidade de saber lidar com estes conflitos, os quais estão presentes nas instituições de ensino.

Diante disso, a comunidade escolar precisa conhecer novas ferramentas, estratégias e habilidades que possibilitem o tratamento adequado e pacífico destes conflitos. A fim de evitar ou minimizar a violência escolar, surge então o PROERD (Programa Educacional de Resistência e à Violência e às Drogas) como uma alternativa viável para auxiliar na prevenção e tratamento de conflitos escolares. Esse programa foi instituído pela Brigada Militar no ano de 1998 e, atualmente, em razão de sua grande importância, tornou-se uma política pública estadual, através da Lei nº 13.468, de 15 de junho de 2010.

Da mesma forma, o município de Rio Pardo/RS, por intermédio da Lei 1.956, de 14 de agosto de 2015, também instituiu o PROERD como política pública do município, vinculado à Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social, com

a finalidade de promover, nas escolas, ações voltadas à prevenção do uso indevido de drogas, à promoção da cidadania e à disseminação da cultura da paz.

A presente pesquisa se ajusta à linha de “Políticas Públicas”, na medida em que busca discorrer sobre mediação escolar e tratamento de conflitos através do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência. Possui, portanto, ampla vinculação com a temática das políticas públicas de inclusão social do Programa de Pós-graduação em Direito – Mestrado e Doutorado, da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC).

Registra-se, ainda, que o tema se amolda à linha de pesquisa da Prof.^a Orientadora, Dr.^a Fabiana Marion Spengler, especialmente em virtude de seus estudos, reflexões e diversas obras publicadas sobre Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos. Importante salientar que o tema a ser desenvolvido vai ao encontro, inclusive, do grupo de estudos, o qual tem por escopo a pesquisa sobre “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos” vinculado ao CNPq, e coordenado pela mesma orientadora.

Para tanto, a presente dissertação tem por escopo responder o seguinte questionamento: a Política Pública representada pelo Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD) no município de Rio Pardo/RS, com o objetivo de prevenção e mediação de conflitos escolares, pode ser considerada uma forma de mediação escolar?

Ademais, foi necessário delimitar o tempo e o local, estipulando-se os anos de 2015, 2016 e 2017 e as escolas públicas do município de Rio Pardo atingidas pelo programa. Dessa forma, visando cumprir com os objetivos propostos, utilizou-se o método de abordagem hipotético dedutivo e o método de procedimento monográfico, partindo-se de conceitos gerais básicos para o desenvolvimento da temática, que é o Programa Educacional de Resistências às Drogas e à Violência como ferramenta de tratamento de conflitos escolares.

No tocante às técnicas de pesquisa, empregou-se a da documentação indireta (livros, artigos científicos – pesquisa documental e bibliográfica) e Pesquisa de campo

A primeira técnica busca realizar o desenvolvimento do tema proposto a partir de referências teóricas. Assim, através da catalogação e da realização de fichamentos das fontes de dados disponíveis e eleitas, os dados serão registrados organizadamente para viabilizar a apresentação do trabalho, assim como a

compreensão dos objetivos, da importância e da contribuição do trabalho para o contexto social. No tocante a pesquisa documental, buscou-se dados, tanto no 2º Batalhão de Polícia Militar, órgão responsável pelo programa no município, como também dados gerais da Coordenação Estadual do PROERD.

Com relação à Pesquisa de campo, utilizar-se-á uma entrevista estruturada com questionamentos previamente elaborados dirigido aos diretores das escolas estaduais do município de Rio Pardo, e aos policiais militares, instrutores do PROERD, com a finalidade precípua de responder ao problema central da pesquisa.

No primeiro capítulo, tratar-se-á sobre o conflito social, pelo fato deste ser parte integrante da vida e da sociedade, seja contemporânea ou antiga, originário da diferença de interesses, por isso a necessidade de estudar logo no início. Ainda, o conflito será analisado nas relações interpessoais e na escola, que é o local onde a pesquisa será desenvolvida.

Por conseguinte, no segundo capítulo, realizar-se-á uma análise da mediação como forma consensual e fraterna na resolução e tratamento de conflitos e caminho para a pacificação social. Apontamentos serão trazidos sobre a origem da mediação no mundo e no Brasil, os objetivos, princípios e etapas, além das principais características de um mediador.

Por fim, no terceiro e derradeiro capítulo, analisar-se-á o Programa Educacional de Resistência à Violência e às Drogas (PROERD) nas escolas públicas do município de Rio Pardo, com foco principal nos anos de 2015, 2016 e 2017. Buscando responder ao problema central do trabalho, verificar-se-á a possibilidade do PROERD ser considerado uma ferramenta de mediação escolar.

2 O CONFLITO E A VIOLÊNCIA NA ESCOLA: DE “MENINO MALUQUINHO” A UM CARA LEGAL

“O menino maluquinho não conseguiu segurar o tempo!

E aí o tempo passou.

E, como todo mundo, o menino maluquinho cresceu

Cresceu e virou um cara legal

Aliás, virou o cara mais legal do mundo

Mas, um cara legal, mesmo!

E foi aí que todo mundo descobriu que ele não tinha sido um menino maluquinho, ele tinha sido era um menino feliz”

O Menino Maluquinho

Ziraldo

No ambiente escolar, é possível encontrar muitos “meninos maluquinhos”¹, crianças e adolescentes. Dessa forma, para que mais tarde tenhamos apenas “caras legais”, é necessário percorrer um longo caminho e aprender a lidar adequadamente com os mais diversos tipos de conflitos.

Na intenção de elucidar a caminhada percorrida nesse trabalho, abordar-se-á em primeiro lugar, de modo geral, sobre o conflito social, em seguida como ele se reflete nas relações interpessoais. Ainda se acrescenta o contexto em que o conflito analisado está inserido, bem como os tipos de violências que diuturnamente ocorrem nos ambientes escolares.

2.1 Considerações gerais sobre o conflito

Embora o conflito seja compreendido como um fenômeno inerente às relações sociais, os indivíduos nele envolvidos possuem uma grande dificuldade em considerá-lo como algo positivo, tendo em vista que se trata de um processo que

¹ Extraído de uma obra infantil de 1980, de autoria de Ziraldo. *O Menino Maluquinho* se tornou o grande personagem da literatura para crianças no Brasil.

certamente terá algum tipo de consequência psicológica ou física. Ainda, sob uma ótica legal, o conflito é resultado de uma violação da lei ou de uma desobediência a um padrão dentro de determinada sociedade, fato que lhe confere uma aversão social (FOLEY, 2010).

Entretanto, o conflito é parte integrante da vida e da atividade social, seja contemporânea ou antiga. Dessa forma, pode-se dizer que o conflito se origina da diferença de interesses. “Percebe-se que não existe aqui a noção estrita de erro e de acerto, mas de posições que são defendidas frente a outras, diferentes” (CHRISPINO, 2007, p.16).

A função do conflito é justamente estabelecer um contrato, um pacto entre os adversários, que satisfaça os respectivos direitos, a fim de se chegar à construção de relações de equidade e de justiça entre os indivíduos no interior de uma mesma comunidade e entre diferentes comunidades. Isto é, o conflito nada mais é que um elemento estrutural das relações interpessoais e, por conseguinte, de toda a vida social (MULLER, 1995).

Ao analisar a etimologia da palavra conflito, percebe-se que representa a ideia de choque ou de divergência. Spengler (2016a, p.108) acrescenta que conflito consiste em “um enfrentamento entre dois seres ou grupos da mesma espécie que se manifestam, uns a respeito dos outros, uma intenção hostil, geralmente com relação a um direito”.

Inclusive, conflito pode ser considerado como toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todas as pessoas, justamente por viver em sociedade, possuem a experiência dos mais variados tipos de conflito. Desde aqueles próprios da infância, e depois da adolescência, os sujeitos continuam a conviver com os conflitos interpessoais, como por exemplo, a briga de vizinhos, conflitos familiares e escolares (CHRISPINO, 2007).

Do mesmo modo, salienta-se que o conflito não pode ser encarado somente de forma negativa, pois é impossível existir uma relação interpessoal plenamente consensual. É evidente que cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com tipos de experiências personalíssimas. “Por mais afinidade e afeto que exista em determinada relação interpessoal, algum dissenso, algum conflito estará presente” (VASCONCELOS, 2008, p.21).

No entanto, mesmo sabendo que o conflito é inevitável dentro da sociedade, os sujeitos devem ser capazes de desenvolver soluções auto compositivas com o propósito de tratá-lo da forma mais adequada, pois, quando não encarado com responsabilidade, a tendência é que ele se converta em algum tipo de violência (VASCONCELOS, 2008).

Com o objetivo de definir os tipos de conflitos, é possível identificar os aparentes e os reais.

Os conflitos aparentes são aqueles falados, mas que não refletem o que verdadeiramente está causando angústia, insatisfação ou outro sentimento que provoque mal-estar [...]. O conflito real, por sua vez, é o verdadeiro motivo ou causa do conflito. Em muitas situações a dificuldade de se falar sobre o conflito real reside no fato de envolver sentimentos ou situações da vida íntima. (SALES, 2007, p. 26).

Assim, denota-se que os conflitos não são compreensíveis apenas do ponto de vista de sua resolução. Eles se encontram na origem de toda e qualquer atitude, justamente porque não podem ser reduzidos a um problema carente de solução. É preciso vislumbrar uma forma de crescimento em comum, com a tarefa de administrá-los adequadamente, a fim de restabelecer de forma consensual o diálogo que foi rompido (SPENGLER, 2012a).

Nesse sentido, entende-se que o mais importante não é a resolução imediata do conflito, e sim, a forma como ele será administrado, levando em consideração não apenas o passado e o presente, mas também o futuro, a fim de evitar que o mesmo se agrave.

Considerando o conflito como elo comunitário entre os conflitantes e olhando com atenção seus aspectos pré-humanos, percebe-se que como resultado do mesmo não poderá ser considerado a sua resolução e sim a sua assunção, o seu desenvolvimento e o seu tratamento. Em outras palavras, pode-se computar como resultado do conflito a responsabilização de todos os seus envolvidos pela condução de seu tratamento e não a perspectiva de sua superação (SPENGLER, 2012a, p.114).

O conflito decorre de expectativas, valores e interesses divergentes nas relações sociais e interpessoais. Cada uma das partes conflitantes busca concentrar todo o raciocínio para reforçar e fundamentar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra pessoa, naquele momento adversa. Portanto, o conflito ou dissenso é, sem dúvidas, um fenômeno inerente às

relações humanas, fruto de percepções e posições contrárias relacionadas a fatos e condutas sociais (VASCONCELOS, 2008).

Tradicionalmente se concebia o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social. E que a paz seria fruto da ausência de conflito, conquistado por pessoas ou sociedades que aprendam a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo (VASCONCELOS, 2008, p.20).

No mesmo sentido, percebe-se que, sem o conflito, seria impossível ocorrer evolução nas relações sociais e provavelmente as sociedades estariam estagnadas em algum momento histórico. Caso não houvesse divergência entre as pessoas ou grupos, não existiria o progresso, e as situações de vida permaneceriam iguais (SALES, 2007).

Dentro dessa ótica, percebe-se que o grande problema não é ter conflitos nas relações interpessoais, mas não encontrar uma saída para tratá-lo e pacificá-lo adequadamente. Diante disso, Costa e Diehl (2015, p. 41) entendem que “a justiça não pode ser apresentada de forma imutável, mas sim, deve ser uma construção para a solução do impasse, uma escolha, sendo sempre caracterizada como um desafio para a comunidade”.

Do mesmo modo, entende-se que o conflito resulta da percepção de uma discordância de interesses. Entretanto, não é um mal em si mesmo, até porque são considerados como aspectos inevitáveis e recorrentes da vida. O conflito possui funções individuais e sociais importantes, proporcionando o estímulo para promover as mudanças sociais e o desenvolvimento individual. O importante não é aprender a evitá-lo ou eliminá-lo, e sim encontrar uma forma que favoreça a sua composição construtiva (CALMON, 2013).

É importante destacar que o conflito é o confronto entre a vontade de um com a vontade de outro, cada um querendo fazer ceder à resistência do outro. Por conseguinte, o indivíduo não pode fugir a uma situação de conflito sem renunciar a seus próprios direitos, pois é através do conflito que ele pode ser reconhecido pelos outros (MULLER, 1995).

Estar em conflito é uma das possíveis formas de integração entre indivíduos, grupos, organizações e coletividade. Outra forma possível de integração é a cooperação. O conflito, além de ser uma forma social, pode ser classificado como

um processo dinâmico nas relações interpessoais em que existe o confronto de poder. Sendo assim, o próprio confronto irá produzir uma transformação nas relações resultantes (SPENGLER, 2016a).

Há que se considerar inclusive a premissa de que o conflito é algo importante para a transformação do indivíduo e da coletividade. Além disso, as divergências são muito comuns na vida de qualquer pessoa, fruto da convivência. No momento de um impasse, esse conflito, se for bem administrado pode representar em transformação e desenvolvimento das relações sociais e interpessoais (SALES, 2007).

A busca do diálogo para a solução pacífica de determinado conflito, necessariamente, deve ser considerada como o ponto de partida e de extrema importância para a sua resolução. É a partir dele, entre as próprias pessoas e o conhecimento de seus direitos que se faz possível constituir uma justiça realmente cidadã. Nesse sentido, os acordos tendem a ser cumpridos, porque são as próprias partes envolvidas que decidem consensualmente o melhor para todos (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012).

Em síntese, o conflito é inevitável e saudável nas relações sociais. Entretanto é muito importante que sejam encontrados meios autônomos para tratá-lo, fugindo da ideia de fenômeno patológico e encarando a ideia de evento normal. Como afirma Spengler (2016b, p.112), “uma sociedade sem conflitos é estática”. É o conflito que traz movimento às relações, sendo muitas vezes o motor para que mudanças consistentes e necessárias aconteçam em determinada sociedade. Pode-se observar, ao longo da história, diversos exemplos de comunidades que romperam com antigas tradições e mudaram sua própria estrutura social devido ao choque de ideias resultantes de conflito de interesses.

No entanto, acreditar que a resolução de conflitos seja uma tarefa única e exclusiva do Estado é, no mínimo, utopia, tendo em vista a grande demanda de interesses resultantes das relações, sejam sociais ou interpessoais. Nesse sentido, ressalta-se que a sociedade atual se destaca pela cultura de conflitos, “na qual não somente se verifica uma enorme e interminável quantidade de conflitos como, igualmente, o hábito predominante de atribuir ao Estado, a responsabilidade de proporcionar sua solução” (CALMON, 2013, p.19).

Além disso, as pessoas geralmente atendem à regulação de forma espontânea, cumprindo com suas obrigações, mesmo diante das controvérsias

sobre a aplicação da legislação. Diante da vontade de uma convivência pacífica e harmoniosa, procuram sempre elaborar soluções amigáveis, resolvendo com certa naturalidade suas relações (CALMON, 2013).

É importante destacar que o enfrentamento dos problemas sociais contemporâneos não pode mais ser encarado somente com ações governamentais, pois o envolvimento e a participação da comunidade é fator preponderante para a resolução dos mais diversos tipos de conflitos. Além disso, a comunidade cumpre melhor alguns tipos de tarefas e consegue pacificar determinadas situações com mais eficiência do que o Estado (COSTA; DIEHL, 2015).

A resolução construtiva dos conflitos implica em compreendê-lo como algo natural e normal, simplificando a existência de divergências nas relações sociais e interpessoais, a fim de facilitar a sua resolução. “É a responsabilidade que se dá aos conflitos que os torna positivos ou negativos, construtivos ou destrutivos” (GUIMARÃES, 2004, p.2). O mesmo autor ainda comenta que a diferença está no modo de resolvê-los, podendo-se optar por uma forma violenta ou não violenta. Portanto, cabe-nos a decisão de procurar uma solução positiva, que poderá beneficiar a todos os envolvidos.

Já para Cândido Rangel (2004, p.117), o conflito tem como significado o embate, o choque de opiniões, a divergência. Pode-se entendê-lo, então, como “a situação existente entre duas ou mais pessoas ou grupos, caracterizado pela pretensão a um bem ou situação da vida e impossibilidade de obtê-lo”.

Dahrendorf (1969), por outro lado, explica que o conflito surge a partir da não realização ou da realização incorreta do papel social. O homem em sociedade é, de certo modo, limitado a comportar-se de acordo com características socialmente definidas, as quais, quando não observadas, conduzem a um choque de interesses entre indivíduos e sociedade. Nasce, neste momento, uma situação de conflito:

Não conseguimos andar um passo, não conseguimos proferir uma sentença, sem que entre nós e o mundo se interponha um terceiro que nos vincula ao mundo e que relaciona as duas abstrações tão concretas: a sociedade. [...] O objeto da sociologia gira em torno do homem confrontado com o “fato irritante da sociedade”. (DAHRENDORF, 1969, p.39).

Acerca do liame subjetivo entre ser humano e sociedade, e homem em sociedade, Dahrendorf elucida sobre o que entende por *homo sociologicus*. Segundo ele, é a figura que se encontra “no ponto de intersecção entre indivíduo e

sociedade [...] o homem enquanto portador de papéis sociais preformados (*sic*)” (DAHRENDORF, 1969, p.41).

Na mesma linha, salienta o autor:

(...) para cada posição que uma pessoa possa ocupar – seja a posição de sexo, idade, família, profissão, nacionalidade ou classe social ou ainda de outra natureza – a sociedade possui atributos e modos de comportamento, com os quais o portador de tais posições se defronta e em relação aos quais precisa tomar uma posição. Aceitando e cumprindo as exigências que lhe são impostas, o indivíduo às exigências da sociedade, poderá conservar uma independência abstrata, mas inútil, expondo-se, porém à ira e às sanções da sociedade. O ponto em que tal mediação, entre indivíduo e sociedade, se concretiza e onde nasce o homem, como ser social, o “homo sociologicus” é o momento de aparição no palco da vida, descrito por Cícero com o conceito de “pessoa”, Por Marx com o de “máscara de caráter” e por Shakespeare – e com ele a maioria dos sociólogos mais jovens – com o de “papel social”. (DAHRENDORF, 1969, p. 48-49).

Não se pode esquecer de que a sociedade é marcada por constante mutabilidade, cujos padrões afetam o comportamento dos indivíduos. Isso implica em novas expectativas sobre as quais recairão sanções ou recompensas, daí a importância de observar a dicotomia existente no conflito, a qual exsurge do tratamento dispensado à situação existente. Diante de tais transmutações, o conflito assume a capacidade de definir negativa ou positivamente as relações, eis que, através dele, se operam mudanças cujo manejo pode despontar em importantes resultados (SPENGLER, 2016a).

Conforme destaca Spengler (2016a), o conflito nasce quando os indivíduos não desempenham o papel social de acordo com as expectativas geradas pelo grupo social do qual fazem parte. A autora esclarece ainda que, notadamente, o conflito é circundado por uma conotação negativa de forma genérica.

Já ao considerar os aspectos sociológicos, através dos quais se observa a constante modificação nas relações sociais, pode-se dizer que o conflito gera efeitos positivos, desde que sejam manejados com cuidado e de maneira adequada. Sendo assim, “discutir a relevância/importância do conflito é partir do pressuposto de que nenhuma sociedade é perfeitamente homogênea [...]. Essa heterogeneidade resulta em desacordos, discórdias, controvérsias, turbulências, além de choques e enfrentamentos” (SPENGLER, 2016a, p.127).

Ao prosseguir no estudo do tema, a autora salienta que:

Toda a ordem social é, a respeito de uma desordem, ao menos latente, uma circunstância que pode ameaçar a coesão social. O jogo de dissensões se

traduz segundo o desejo de uns de impor seus pontos de vista sobre outros mediante a persuasão, o domínio, ou por outros meios. Por isso, o choque de interesses e de aspirações divergentes desenvolve uma relação de forças. Conseqüentemente, a ordem social é sempre solicitada por forças que buscam estabilizá-la, organizá-la, e por outras que buscam desestabilizá-la, desorganizá-la e desestruturá-la com o pretexto de instaurar uma ordem melhor. Desse modo, percebe-se que há um equilíbrio mais ou menos sólido entre forças antônimas, podendo romper-se a qualquer momento. (SPENGLER, 2016a, p.127).

Para melhor elucidar a complexidade antagônica e edificante do conflito, Spengler (2016a, p.129-130) lança mão dos ensinamentos de Simmel (1983, p.123), assim discorrendo:

Simmel parece resumir a importância sociológica do conflito quando afirma que assim como o universo precisa de “amor e ódio”, de forças de atração e de forças de repulsão para que tenha uma forma qualquer, também a sociedade, para alcançar uma determinada configuração, necessita de quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e de competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis. Sociedades definidas, verdadeiras, não resultam apenas nas forças sociais positivas da inexistência de fatores negativos que possam atrapalhar. A sociedade tal como a conhecemos, é o resultado de ambas as categorias de interação (positivas e negativas), que se manifestam desse modo como inteiramente positivas.

Portanto, é necessário ressaltar a capacidade construtiva do conflito, sobretudo no âmbito da mediação. No entendimento de Sales (2007, p.23), “procura-se evidenciar que o conflito é natural, inerente aos seres humanos. Sem o conflito seria impossível haver progresso e provavelmente as relações sociais estariam estagnadas em algum momento da história”. Partindo da premissa de que, a partir do momento em que há um choque de interesses há, conseqüentemente, uma reavaliação das situações vivenciadas, é notória a capacidade remodeladora ensejada pelo conflito.

Deutsch (2004) leciona que os conflitos podem ser construtivos ou destrutivos, caracterizando-se como destrutivo quando há um enfraquecimento ou rompimento de determinada relação anterior ao conflito, existente por decorrência da forma de seu tratamento. Nos conflitos considerados destrutivos, facilmente se visualiza o acirramento dos ânimos, e a expansão do conflito toma proporções maiores e mais difíceis de serem controlados, tornando-se uma disputa hostil.

2.2 Conflitos nas relações interpessoais

As inúmeras possibilidades que surgem através do conflito são desmistificadas por Deutsch (2004, p.35), ao salientar que relações pautadas pela cooperatividade conduzem a resoluções produtivas, pois uma comunicação “honestas e aberta de informações relevantes entre os participantes [...] encorajam o reconhecimento da legitimidade dos interesses do outro e da necessidade de se buscar uma solução que responda às necessidades de cada lado”. No mesmo sentido, Tartuce (2008, p.33) explica que “o conflito é salutar para o crescimento e desenvolvimento da personalidade, por gerar vivências e experiências valiosas para o indivíduo em seu ciclo de vida”.

Os conflitos são inerentes à vida em sociedade. Sem o conflito seria impossível haver progresso e provavelmente as relações sociais estariam estagnadas em algum momento da história. Se não houvesse insatisfação, as situações da vida permaneceriam iguais, constantes. Por essa razão, Morais e Spengler (2012b, p.45) destacam que “a palavra conflito [...] consiste em um enfrentamento entre dois seres ou grupos da mesma espécie que manifestam, uns a respeito dos outros, uma intenção hostil, geralmente com relação a um direito”.

O que se reflete como algo bom ou ruim para as pessoas é a administração do conflito. Se for bem conduzido, ou seja, se as pessoas conversarem pacificamente ou se procurarem a ajuda de uma terceira pessoa para que as auxilie nesse diálogo, o conflito será bem administrado (SALES, 2007).

Algumas vezes, é necessária essa interferência, como em um ambiente de trabalho em que o gestor da equipe é acionado. Percebe-se também a necessidade de mediação de um terceiro quando os conflitos ocorrem na escola – geralmente o professor ou um responsável da equipe diretiva assume a liderança da solução do conflito.

Nesse mesmo sentido, Vasconcelos (2008, p.20) explica que “o conflito ou dissenso é fenômeno inerente às relações humanas. É fruto de percepções e posições divergentes quanto a fatos e condutas que envolvem expectativas, valores ou interesses comuns”. Por essa razão, o conflito e a insatisfação se tornam necessários para o aprimoramento das relações interpessoais e sociais. “Em resumo, os conflitos sociais podem ser entendidos na ótica da falta de solidariedade como manifestação do isolacionismo/egocentrismo dos sujeitos e do deslocamento das questões públicas para o âmbito judicial” (BOFF; FARIA, 2011, p.43).

Simmel (1983, p.128), ao tratar do conflito no campo de estudo da sociologia, explica que o conflito possui grande poder de homogeneidade e heterogeneidade, possuindo o condão de, muitas vezes, unificar as relações. Salienda ainda que “as relações de conflito, por si mesmas, não produzem uma estrutura social, mas somente em cooperação com forças unificadoras. Só as duas juntas constituem o grupo como uma unidade”. Isso porque “uma condição de conflito [...] aproxima os membros tão estreitamente os sujeita a um impulso tão uniforme que eles precisam concordar ou se repelir completamente” (SIMMEL, 1983, p.154).

Em todos os casos em que a caracterização de um conflito chega ao ponto de gerar uma situação de unidade, percebe-se a sua perpetuação por um extenso período de tempo, que vai para além daquele conflito latente, graduando-se para interações mais próximas entre os indivíduos outrora conflitantes. Evidentemente que a situação narrada aborda a unificação pelo conflito de forma positiva. No entanto, é possível observar unificações geradas por ele que estejam mais próximas de uma conotação negativa. Estas, segundo Simmel, seriam as uniões de pessoas com objetivos divergentes, mas que se convergem num mesmo propósito para um conflito que se instaurou e sobre o qual têm a mesma aversão ou mesmo interesse com relação a terceiros (SIMMEL, 1983).

Além do ganho para o grupo, através de uma situação que se originou em um conflito, o autor atenta para a possibilidade de ganho individual:

A experiência cotidiana mostra quão facilmente um conflito entre dois indivíduos transforma cada um deles, não apenas em sua relação um com o outro, mas também consigo mesmo. Antes de mais nada existem para o indivíduo as consequências desfiguradoras e purificadoras, enfraquecedoras ou fortalecedoras do conflito. Além do mais, existem as condições para o conflito, as mudanças, as adaptações interiores que gera, pelo que significam de sua utilidade para efetivá-lo (SIMMEL, 1983, p.150).

Partindo dessas considerações, torna-se importante trazer o conflito como sociação, apresentado por Dahrendorf, o qual explana que:

[...] se toda interação entre os homens é uma sociação, o conflito – afinal, uma das mais vívidas interações e que, além disso, não pode ser exercida por um indivíduo apenas – deve certamente ser considerado uma sociação. E de fato, os fatores de dissociação – ódio, inveja, necessidade, desejo – são as *causas* do conflito; este interrompe devido às suas causas. O conflito está assim destinado a resolver dualismos divergentes; é um modo de

conseguir algum tipo de unidade, ainda que através da aniquilação de uma das partes conflitantes (DAHRENDORF, 1969, p.122, grifado no original).

Através do conflito, os indivíduos ou membros de um grupo podem manifestar suas ideias e contrapor as ideias já apresentadas anteriormente. Conforme Dahrendorf (1969, p. 127) “Nossa oposição nos faz sentir que não somos completamente vítimas das circunstâncias. Permite-nos colocar nossa força à prova”. De certo modo, estimula a sensação de pertencimento e empoderamento para que todas as diferenças sejam supridas com o diálogo. Do mesmo modo, constitui um meio de preservar e integrar o grupo que teve origem em uma situação de conflito

Ao prosseguir nesse aspecto dialógico, o autor sustenta que:

[...] sem tal aversão, não poderíamos imaginar que forma poderia ter a vida urbana moderna, que coloca cada pessoa em contato com inumeráveis outras todos os dias. Toda a organização interna da interação urbana se baseia numa hierarquia extremamente complexa de simpatias, indiferenças e aversões, do tipo mais efêmero ao mais duradouro. E nesse complexo, a esfera da indiferença é relativamente limitada, pois nossa atividade psicológica responde com um determinado sentimento a quase todas as impressões que vem de outra pessoa. [...] Na verdade, tal indiferença seria para nós tão pouco natural quanto seria insuportável o caráter vago de inumeráveis estímulos contraditórios. [...] e aquilo que à primeira vista parece desassociação, é na verdade uma de suas formas de socialização (DAHRENDORF, 1969, p. 122).

Simmel (1983), por sua vez, chama a atenção para o conflito como forma de associação. Viver em sociedade pressupõe que se tenha uma infinidade de relações, mais ou menos próximas com um número expressivo de indivíduos, e isso vai além da vontade de cada um, pois é humanamente impossível que um só indivíduo dê conta de todas as suas necessidades e realize todas as suas atividades cotidianas sem interagir com os demais.

Essa transição do individual ao coletivo é de suma importância para a percepção de grupo, de responsabilidades, ações e reações. Como salienta Sales, “quando se consegue desprender-se do que é melhor para mim e passa-se a perceber [...] o que é mais importante para toda a equipe [...] a pessoa consegue encontrar a importância do coletivo” (SALES, 2007, p. 28).

Para Dahrendorf (1969), o universo social em que se vive atinge cada um de forma diferente. No bojo de uma sociedade, não se reúnem iguais condições, mesmo *status* ou mesma qualificação, até porque isso seria impossível do ponto de vista humano. No entanto, é perfeitamente normal que não se contem com as

mesmas prerrogativas de modo a tornar uma sociedade necessária, mas que seja passível de abrigar todos os seres com suas mais complexas diferenças e qualidades.

Dessa forma, o conflito vai além do simples desencontro de opiniões, de posicionamentos de valores, de culturas. Para a autora, o conflito se instala quando ocorre um choque entre os desejos de um com relação aos desejos de outro. “Estar em conflito é apenas uma das possíveis formas de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades” (SPENGLER, 2016a, p.113).

Prosseguindo, a autora explica que:

Assim, o conflito é uma forma social possibilitadora de elaborações evolutivas e retroativas no que concerne às instituições, estruturas e interações comunitárias, possuindo a capacidade de se construir num espaço em que o próprio confronto é um ato de reconhecimento produzindo, simultaneamente, uma transformação nas relações daí resultantes. Desse modo, o conflito pode ser classificado como um processo dinâmico de interação humana e confronto de poder no qual uma parte influencia e qualifica o movimento da outra, enquanto ambas são influenciadas e influenciam o meio (comunidade) no qual se encontram inseridas (SPENGLER, 2016a p. 114).

Para Tartuce, antes mesmo de se buscar a extinção de um conflito, deve-se ater à solução de possíveis falhas na comunicação dos envolvidos e buscar sanar eventuais deficiências nesse aspecto. Esse olhar pautado na restauração dos vínculos auxilia não apenas no empoderamento de cada um para a tomada de decisões, como também faz diminuir as barreiras de confiança, “transformando o conflito em uma oportunidade de crescimento e em uma mudança de atitude” (TARTUCE, 2008, p.222).

Do mesmo modo, não há como negar que o conflito é inevitável e importante para a sociedade. Para Spengler (2016b, p.558), “sua importância sociológica pode ser avistada na organização, manutenção e transformação das relações sociais”. Entretanto, prossegue a autora afirmando que o conflito é inerente aos indivíduos e aos grupos sociais, porém, existem muitas situações nas quais o conflito precisa de uma intervenção de terceiros, para evitar um desfecho trágico.

A sociedade moderna, segundo Calmon (2015), vive a cultura do conflito, na qual, além de uma quantidade enorme de conflitos, tem-se a prática de recorrer ao Estado para solucioná-los. Não se acredita que as relações de confronto sejam um mal social, muito pelo contrário, elas podem representar mudanças sociais e

desenvolvimento individual. Assim, defende-se não a supressão do conflito, mas o seu tratamento de uma forma que favoreça a composição construtiva.

Ademais, a partir dessa nova percepção, os indivíduos poderão melhorar substancialmente o relacionamento, seja com os envolvidos no conflito tratado, seja com as pessoas com quem venha a se relacionar, eis que exercitará o perdão, o reconhecimento de sua participação nos resultados gerados com os quais não está satisfeito. Deixando de lado sentimentos negativos, aprenderá a viver com mais harmonia em comunidade.

Em relação ao perdão, importante trazer à baila os ensinamentos de François Ost (2005, p.152), segundo o qual, existe um tempo de esquecimento, através do qual é possível a transformação de conflitos em situações de harmonia e pacificação. “O tempo do perdão perpassa a memória do passado, com acontecimentos do presente fazendo com que seja possível a transformação do futuro”.

Tartuce (2008, p. 225) salienta ainda que, “a partir do momento em que as partes reestabelecem uma comunicação eficiente, suas divergências podem ser objeto de conversação, negociação e composição”. Dessa forma, podem se identificar como partícipes e parceiros rumo a uma solução que lhes agrade, prevenindo, em grande medida, o surgimento de divergências futuras, pós uma mudança paradigmática.

Mais do que um estado de ânimo, o conflito possui o poder de se desenhar em interações evolutivas através da análise da situação atual e pregressa, redefinindo-se para um futuro melhor. Nesse sentido, Spengler (2012, p.94) salienta que “é pelo diálogo que surgem as bases do conflito, então o diálogo pode ser a melhor opção para tratar as realidades conflitantes”. No entanto, a autora chama a atenção para o aspecto qualitativo desse. Não basta um mero diálogo, mas sim um diálogo transformador, comprometido e pautado nas necessidades da realidade para a qual está voltado.

Conforme esclarece Bacellar (2012, p.109), “todos os seres humanos têm necessidades a serem supridas e, motivados a isso, terão conflitos com outros seres humanos também motivados a satisfazer sua escala de necessidades”. Tal concepção nos retoma à ideia de associação apresentada por Simmel (1983, p.166), como sendo uma forma “pela qual os indivíduos se agrupam em unidades que satisfazem seus interesses”. Prosseguindo, o autor explica que “esses interesses,

quer sejam sensuais ou ideais, temporários ou duradouros, conscientes ou inconscientes, causais ou teleológicos, formam a base das sociedades humanas”.

O conflito emerge nas sociedades hodiernas se adequando com novas roupagens, permeando-se dentre os mais diversos prismas sociais contemporâneos, de modo a afetar positiva e negativamente uma parcela considerável da população. Sabe-se que o conflito, em seu conceito puro e primário, pode ser observado desde as civilizações mais remotas como algo inerente às relações humanas e interpessoais. Sobre tal aspecto, Dahrendorf (1969, p.20) sustenta que “todos os sistemas e mudanças sociais têm o conflito como fulcro, nele encontrando seu motor e seu regulador”.

Estar em conflito é apenas uma das possíveis formas de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades. Conseqüentemente, numa comunidade, estar em conflito é um modo de interagir. “Desse modo, o conflito possui importância crucial na comunidade, uma vez que a partir dele ocorrem rupturas e a instituição de novos paradigmas de conduta, enquanto consequência da forma como é tratado” (SPENGLER, 2012a, p.113).

Assim sendo, percebe-se que o conflito é uma forma social que possibilita a transformação e as interações comunitárias, possuindo a capacidade de se construir num espaço em que o próprio confronto é um ato de reconhecimento. Ele produz simultaneamente uma transformação nas relações daí resultantes, podendo ser classificado como um processo dinâmico de interação humana e confronto de poder, no qual uma parte influencia e qualifica o movimento da outra, enquanto ambas são influenciadas e influenciam o conflito no qual se encontram inseridas (SPENGLER, 2012a).

No entanto, para sabe-se o conflito se reflete como algo bom ou ruim para as pessoas, é preciso observar a forma de tratamento que é dado ao conflito. Se ocorrer o restabelecimento do diálogo de forma pacífica, ou se procurarem ajuda de um terceiro facilitador, que auxilie nessa conversa, será o conflito bem administrado e evitará que as pessoas venham a se agredir física ou moralmente. “Assim, não é o conflito que é ruim, pelo contrário, ele é necessário. A sua boa ou má administração é que resultará em desfecho positivo ou negativo” (SALES, 2007, p.24).

Para Maldonado (2010, p.14), o importante é saber como gerenciar estes conflitos:

Gestionar los conflictos en el nivel de las posiciones implica la exigencia de cumplimiento de reclamos cruzados normalmente rechazados por la otra parte, en cambio, focalizarse en los intereses y las necesidades favorece el abordaje cooperativo de conflictos ya que entonces puede encontrarse más de una forma de satisfacerlos.²

Cappelletti e Garth (1988) ressaltam a importância da mediação no restabelecimento e fortalecimento de vínculos preexistentes ao conflito e por este afetado, haja vista a potencialidade apaziguadora de tal mecanismo que possui o condão de preservar a subjetividade das relações, sem, contudo, distanciar-se da solução da controvérsia que conduziu os indivíduos até ali.

Nesse contexto, para a resolução de um conflito, traz-se a baila uma digressão de Rouland (2008, p.16), explicando a importância do diálogo, e de que forma as situações conflitantes eram resolvidas em algumas comunidades de diferentes partes do mundo. Para os Toradjas, nas Celebes, arquipélago próximo de Bornéu, “quando acontecia algum tipo de litígio, principalmente, conjugal, algumas frases eram proferidas: Falem, abram seu coração e o abcesso rebentará. Sim a fala é um remédio, reconciliem-se, expliquem-se claramente”.

Na realidade, o que se ambiciona a partir da constatação de um conflito é estabelecer ou restabelecer a comunicação que foi rompida por alguma divergência ou alguma situação mal resolvida ou equivocada. “O que se pretende é o diálogo transformador, aquele que pode ser traduzido em qualquer forma de intercâmbio que consiga modificar uma relação” (SPENGLER, 2012a, p.95).

No mesmo sentido, Vasconcelos (2008) também entende que os conflitos interpessoais decorrem da convivência social do Ser humano com suas contradições. Porém, ele explica que, para lidar com estes conflitos, é necessário desenvolver uma comunicação de caráter construtivo. Assevera ainda que “a capacidade de transformar relações e resolver disputas pontuais depende de nossa comunicação construtiva, baseada em princípios” (VASCONCELOS, 2008, p.21).

Na mesma linha, Sales (2007) entende que a resolução construtiva dos conflitos vai implicar o fato de compreender o conflito como algo natural, de forma

² Gerenciar os conflitos no nível das posições implica a exigência do cumprimento de reclamações cruzadas, normalmente deixadas de lado pela outra parte, ao contrário, focar nos interesses e necessidades favorece a abordagem cooperativa de conflitos, já que então se pode encontrar-se mais de uma forma de resolvê-los (tradução livre).

sempre a simplificar a existência de eventuais divergências. A resposta que se dá aos conflitos é o que os torna positivos ou negativos, construtivos ou destrutivos.

2.3 O conflito nas escolas

Ao longo dos tempos, percebe-se que a educação vem passando por transformações, e essas demandas não ocorrem sem conflitos. Toda vez que um paradigma antigo encontra um novo, é esperado que aconteçam confrontos. O grande problema é quando estes conflitos se manifestam através da violência nas escolas, pelo fato de não serem tratados e acompanhados com a devida atenção.

Ao definirmos conflito como resultado da diferença de opinião ou interesse de duas ou mais pessoas, espera-se que, no ambiente escolar, a divergência de opinião entre alunos e professores, entre os alunos, ou até mesmo entre os próprios professores e funcionários seja uma causa objetiva de determinado conflito. “Uma segunda causa de conflitos é a dificuldade de comunicação, de assertividade das pessoas, de condições para estabelecer o diálogo” (CHRISPINO, 2007, p.16).

Qualquer conflito que seja mal administrado pode se manifestar através da violência no ambiente escolar. Por isso a importância da comunhão de esforços para evitar que pequenos acontecimentos possam ter consequências gravosas, para o aluno, professores, funcionários e para a própria sociedade.

Nesse sentido Abramovay et al. (2002, p.21) salienta: “a percepção da violência no meio escolar muda de acordo com o olhar pelo qual esse meio é abordado”. No passado, as análises recaíam sobre a violência do sistema escolar, especialmente por parte dos professores contra os alunos.

Os conflitos educacionais, para efeito de estudos, são aqueles provenientes de ações próprias dos sistemas escolares ou oriundas das relações que envolvem os membros da comunidade escolar mais ampla. Assim, esclarece Chrispino (2007, p.16): “certamente poderíamos ainda apontar os que derivam dos exercícios de poder, dos que se originam das diferenças pessoais, dos que resultam de intolerâncias de toda ordem, os que possuem fundo político ou ideológico”.

Apesar das diferenças entre países e de conceituação, existe um consenso quanto ao fato de que não só a violência física merece atenção, pois outros tipos de violência podem ser traumáticos e graves. É o caso da violência psicológica, que,

dependendo da situação, pode levar um aluno ao suicídio (ABRAMOVAY et al. 2002).

Para identificar variáveis ou fatores mais comuns relacionados com as violências nas escolas, percorrem-se diversas outras relações e processos sociais. Por isso, não se deve conceber um único fator como possível causa ou antecedente que as potencializaria, mas sim, identificar conjuntos ou ambientes favoráveis à violência. Por isso, além de enfoques multidimensionais, é importante uma abordagem multidisciplinar, com a contribuição da sociologia, da ciência política, da psicologia, das ciências da educação e da justiça criminal (ABRAMOVAY et al, 2002).

Por esse motivo, é consensual o reconhecimento da vulnerabilidade negativa da escola diante dos distintos processos da atualidade, em particular as exclusões sociais, a atitude do poder público para com a educação e a perda do prestígio e de poder aquisitivo pelos professores. Nesse contexto, percebe-se que:

A vulnerabilidade da escola a várias violências, macrossociais, viria aumentando também sua perda de legitimidade como saber de produção e transmissão de saberes, quando contraposta ao alcance social, ampliação do escopo e do acesso de novos meios de formação (ABRAMOVAY et al, 2002, p.25).

Por conseguinte, salienta-se que a comunidade escolar tende a reproduzir, em maior ou menor escala, a sociedade como um todo. A hierarquia escolar compreende os diretores, supervisores, orientadores, professores, inspetores e funcionários que cuidam do espaço físico e de toda a engrenagem funcional e administrativa da instituição. “Dentro dessa esfera, todos devem exercer seus papéis de forma eficiente e solidária, para que os alunos possam apreender e praticar todo o conhecimento de que precisarão na caminhada rumo à vida adulta” (SILVA, 2010, p.79).

No sistema escolar, encontra-se outro micromundo, uma subdivisão denominada universo dos estudantes. Infelizmente, em grande parte das escolas, sejam elas públicas ou particulares, depara-se com uma hierarquia que quase reproduz os sistemas de castas das sociedades mais desiguais. Assim, Silva (2010, p.79) esclarece que, “no mundo dos estudantes, três classes costumam se distinguir de forma bem marcada: os populares, os neutros e os excluídos”.

Afinal de contas, até pouco tempo, o aprendizado do conteúdo programático era o único valor que importava e interessava na avaliação escolar. Hoje isso não é mais concebível, é preciso dar destaque à escola como um ambiente no qual as relações interpessoais são fundamentais para o crescimento por meio de estímulos que ultrapassam as avaliações acadêmicas tradicionais (SILVA, 2010).

Em síntese, as relações de conflitos ocorrem num sistema de ações integradas no qual não é possível estabelecer quem é a vítima e quem é o culpado. É preciso que se reconheçam e se examinem os fenômenos multidimensionais, ao invés de isolar, de maneira mutiladora, cada uma de suas dimensões. A abordagem sistêmica ensina que raramente o sujeito está sozinho e que suas maneiras iniciais de ser e de agir suscitam reações, as quais, por sua vez, modificam e até mesmo agravam sua conduta (LESCH, 2007).

Nesse atual contexto, é necessário que haja um amadurecimento adequado do sistema de ensino, porque os jovens necessitam que ocorram transformações no ambiente escolar e familiar. “Essas mudanças devem redefinir papéis, funções e expectativas de todas as partes envolvidas no contexto educacional” (SILVA, 2010, p.63).

Portanto, não importa saber quem está certo ou errado, pois o contrário da verdade não é um erro, mas uma verdade contrária. É assim que os conflitos devem passar a ser entendidos e administrados da melhor forma possível, a fim de evitar que venham a se manifestar em atos de violência que possam trazer consequências indesejáveis e até incontroláveis (LESCH, 2007).

Não se enfrenta a complexidade considerando que advém de uma só fonte e que seus problemas acabariam se for eliminada. A complexidade é uma característica do sistema. Dessa forma, só se estaria incitando os supostos culpados a se justificarem e se protegerem, o que aumentaria ainda mais a complexidade (LESCH, 2007, p.18)

A escola é, em sua essência, um lugar privilegiado de socialização. Como tal, procura cumprir parte da missão que está na sua origem, a qual pode ser tranquila ou difícil, conforme vários fatores do meio social, dentre os quais o tipo de ajuda, não só na mediação dos conhecimentos, mas no apoio para solucionar seus problemas pessoais e para superar suas dificuldades (LESCH, 2007).

Por isso, acredita-se que o desafio às regras em sala de aula, que acompanha naturalmente essas crianças, faz com que elas gastem tempo que, de outro modo, seria usado para aprender.

Pelo exposto, percebe-se que, desde muito cedo, as crianças começam a demonstrar comportamentos que, dentro de uma concepção mais tradicional, de certo e errado, poderiam ser considerados inadequados, muito deles por falta de experiência, curiosidade, instinto de sobrevivência, etc. No entanto, essas manifestações persistirão ao longo de sua vida ou não, conforme sua família e, em seguida, a sua escola lidarem com isso (LESCH, 2007, p.26).

Embora alguns autores não considerem atos de indisciplina uma modalidade de violência, sendo associadas à agressividade ou a padrões de comportamento contrários às normas de convivência e respeito para com o outro, existe um consenso sobre a necessidade de se prestar atenção à ocorrência de atos de incivildades no ambiente escolar, pois elas podem tornar o ambiente hostil e se manifestar em formas de violências capazes de trazer graves consequências à comunidade (ABRAMOVAY et al, 2002).

Muito importante ressaltar que cabe aos diretores e professores desenvolver um olhar mais atento para todas as atitudes que possam exprimir comportamentos agressivos nas escolas. Tanto os adolescentes que se expressam de forma reativa com atitudes agressivas, quanto os que agem passivamente, com comportamentos submissos, apresentam problemas disfuncionais que podem gerar sofrimentos para si mesmos ou para aqueles que fazem parte de seu círculo de convivência. Por isso a necessidade de evitar que a má administração de um conflito possa gerar atos de violência (SILVA, 2010).

Muitas são as ferramentas que os adultos podem e devem utilizar para intervir, evitando as consequências mais dramáticas nessa difícil fase de transição para a vida adulta. Entre elas, Silva (2010, p.69) destaca “o estímulo ao diálogo, a escuta atenta e empática, a construção de vínculos afetivos fortes, o desenvolvimento de uma reflexão crítica”. Por conseguinte, o incentivo à participação familiar e escolar é fundamental para uma cultura de paz e de harmonia.

Quanto mais diversificado for o perfil dos alunos e dos professores, maior será a possibilidade de conflito ou de diferença de opinião. Por isso, o mito de que o conflito é ruim não é verdade, pois ele começa a ser visto como uma manifestação

mais natural e, por conseguinte, necessária às relações interpessoais na sociedade. Porém, é necessário estar bastante atento para evitar que, do conflito, possam advir manifestações de violências, justamente pela falta de administração e acompanhamento (CHRISPINO, 2007)

Nesse contexto, com a má administração dos conflitos escolares, pode-se dizer que a violência nas escolas é considerada um retrocesso, justamente porque, segundo Chrispino (2001, p.12) , “a violência é, por definição, a negação da palavra e do diálogo, sendo precisamente o que deveria permanecer fora da escola”. Assim, existe um retrocesso do sistema educativo de cumprir sua função de transmissão de valores e de conhecimento.

Por conseguinte, para que se possa compreender a relação e a interação entre professores e alunos, é importante que se conheça o processo educacional. Alguns estudos sobre o professor e suas características pessoais podem contribuir para lidar com os comportamentos agressivos dos alunos, ou seja, com conflitos na sala de aula (LESCH, 2007).

Embora muitas coisas já estejam sendo feitas em nível de políticas educacionais brasileiras para a formação de professores, observa-se que ainda falta muito para que essas propostas se tornem mais reais e tenham um alcance em todas as escolas brasileiras. Se pudessem ser de fato implementadas, tais propostas de políticas públicas iriam influenciar em uma melhor administração e pacificação desses conflitos, evitando que eles se proliferem e passem a ser transformados em atos de violência.

Para que isso aconteça, Lesch (2007, p.37) salienta:

A adoção de uma política nacional global de formação docente, que contemple uma sólida formação inicial e continuada, melhores condições de trabalho, carreira e salário dignos como um direito dos professores e como um dever das agências contratantes, sejam elas públicas ou privadas, ainda é meta a ser cumprida.

Foi realizada uma pesquisa em diversas capitais do país sobre violência nas escolas e constatou que existem dois tipos de violência escolar: a interna e a externa. Segundo ela, a interna é aquela que ocorre diariamente dentro das escolas, podendo citar como exemplo: ameaças e agressões físicas. Já a externa se configura na violência em seus arredores, que é o caso do tráfico de drogas, que também prejudica muito o desenvolvimento educacional (ABRAMOVAY et al., 2002).

A violência externa com certeza estimula muito a inadaptação social, que é o reflexo da educação indevida por parte da família ou até mesmo pelo meio em que os alunos vivem, estimulando-os a agirem e reproduzirem conforme aquilo que vivenciam diariamente, na maioria das vezes exemplos negativos. (SALES, 2007).

Por sua vez, a escola, com suas peculiaridades de natureza organizativa, nem sempre possui relações harmoniosas com as finalidades educativas da sociedade, sendo “[...] um campo propício à emergência do conflito. Daqui se depreende a necessidade de educar gerações, e todo o corpo educativo, na resolução criativa e nos benefícios da gestão construtiva dos conflitos” (MORGADO; OLIVEIRA, 2017, p.47).

Nesse sentido, para Grochoska (2004), a escola da qual a sociedade necessita hoje é aquela que luta contra as discriminações e exclusões. É o espaço que sintetiza a cultura vivenciada no dia a dia, a cultura formal e o conhecimento sistematizado. Por essa razão, a escola precisa considerar o aluno como sujeito do seu próprio conhecimento, ainda mais que o acesso facilitado à informação inseriu a criança no mundo como cidadã crítica e reflexiva, indicando que as concepções e formas de produção de conhecimento precisam ser revistas.

Por conseguinte, a escola, como uma instituição que procura a socialização do saber, da ciência, da técnica e das artes produzidas, deve estar comprometida politicamente e ser capaz de interpretar as necessidades reveladas pela sociedade, direcionando essas carências em função de princípios educativos capazes de responder as demandas sociais (GROCHOSKA, 2014).

Quando o conflito, que é normal dentro de qualquer ambiente em desenvolvimento, transforma-se em confronto, em razão da má administração, ele geralmente se manifestará através da violência, seja física ou psicológica. Por essa razão, Salles *et al.* (2014, p.152) explica que “a violência na escola está relacionada às normas de interação que são determinadas e compartilhadas pelo grupo social mais amplo ao qual os alunos pertencem”.

Muitas vezes, a própria escola pratica algum tipo de violência, chamada de violência estrutural, que segundo Debarbiex (2002) está ligada a alguma forma de negação da cidadania aos indivíduos, através de discriminação social e preconceitos. Esse tipo de violência acontece também quando não aceitam determinado aluno por ele ter algum tipo de necessidade especial ou apresentar qualquer outra diferença.

Assim sendo, a escola pode ser vista para alguns como uma chave de oportunidades para uma vida melhor, porém, pode ser também, local de exclusão social para outros, pois ela pode discriminar e estigmatizar, atingindo formal ou informalmente o aluno nos seus direitos de cidadania e no seu acesso às oportunidades de estudo, de profissionalização, cultura, lazer. Por isso, a importância de lidar com discriminações, intolerâncias e exclusões no espaço escolar, ainda que essas não deságüem na violência (ABRAMOVAY et al., 2002).

Charlot (2002, p.434) classifica a violência escolar como “violência na escola, violência à escola e violência da escola”. As duas primeiras são exercidas pelos alunos e a terceira pela própria instituição. Assim, “a violência na escola é aquela que se produz dentro do espaço escolar, sem estar ligada à natureza e às atividades da instituição escolar”.

Por outro lado, a violência da escola é uma violência estrutural e simbólica, onde a própria instituição de ensino trata os alunos de forma inadequada, causando muitas vezes a exclusão de alguns por diversos motivos. Isso traz consequências desastrosas para o desenvolvimento dos alunos e certamente irão aflorar alguns sentimentos que não são os mais apropriados para a educação. Do mesmo modo, Costa (2006) entende que este tipo de violência é histórica, pois é produzida socialmente e tem suas raízes nas relações de poder, definindo seus destinatários e afetando a capacidade de resistência dos cidadãos, além de fomentar a exclusão.

De acordo com Custódio et. al. (2010), a violência estrutural precisa ser compreendida no âmbito do contexto social e cultural. Só assim será possível reconhecer que a pobreza, a exclusão e as desigualdades sociais disseminam a reprodução cultural, criando obstáculos aos direitos fundamentais. Tais aspectos, no entanto, são inerentes da estrutura do Estado, cuja omissão, isto é, uma ação não social, acaba interferindo em diversos aspectos sociais, incluindo a educação.

Entende-se que a violência estrutural é responsável pela seletividade dos indivíduos, no caso, os alunos que desfrutarão de alguns benefícios e outros que serão excluídos. Por esta razão, Custódio et. al. (2010, p.40) entende que “esse tipo de violência deixa clara a ausência de políticas públicas por parte do Estado para o enfrentamento das demandas sociais”.

Em suma, a escola é o lugar onde se cruzam diferentes tipos de conflitos e confrontos, que acabam se transformando em algum tipo de violência. Dessa forma, Salles et al. (2014, p.155), explica que “a violência à escola e a violência da escola

estão diretamente relacionadas a instituições escolares, enquanto que a violência na escola indica que o espaço escolar é penetrado por uma violência que remete aos grupos juvenis”.

Esse tipo de violência cotidiana é acompanhado da atribuição de estereótipos, que levam à discriminação e à exclusão. Dessa forma, percebe-se que a violência praticada à escola, na escola e pela escola é fruto da falta de políticas públicas eficazes que sejam capazes de evitar que um conflito escolar mal administrado se transforme em atos de violência praticados pelos alunos e contra os alunos.

2.4 Tipos de violência nas escolas

De acordo com Custódio et al. (2010), a violência como forma de imposição de vontade sobre o outro também se manifesta de maneira simbólica e representa a tentativa de se comunicar, de ser entendido, de ter suas necessidades humanas atendidas e de ser reconhecido, mesmo que seja através da imposição pelo outro. Entretanto, Muller (1995, p.30) define violência como sendo o “processo de aniquilamento, ou de desejo de eliminar o outro”.

Ao mesmo tempo, devemos entender essa violência como provocativa ou apelo (a etimologia da palavra provocação é a forma latina do verbo *provocare*, formado por pro “antes” e vocare, chamar). A violência é aquilo que não consegue falar, mas consegue ao menos dar um grito. É preciso ouvi-lo em vez de condená-lo. Se ouvíssemos de fato dificilmente teríamos tempo para condenações. O necessário, portanto, é estarmos prontos a responder a esse apelo, pois em última instância a violência é a expressão do desejo de comunicar-se, de necessidade de diálogo (MULLER, 1995, p.68).

A violência, tão presente na comunidade escolar na atualidade, acaba destruindo muitos vínculos entre aqueles que convivem nas instituições de ensino, acabando por trazer consequências graves. A violência ocorre quando o diálogo e a compreensão são substituídos pelo individualismo e também “quando não existam meios de canalizar a agressividade, resultando em conflito mal administrado” (SALES, 2008, p.185).

Devemos lembrar que a violência não é um fenômeno isolado, uniforme, que se abate sobre a sociedade como algo que lhe é exterior e pode ser explicado através de relações do tipo causa/efeito, como por exemplo,

pobreza gera violência ou o aumento do aparato repressivo acabará com a violência. Assim sendo, estamos lidando apenas com os efeitos da violência e não com suas causas. A violência é multifacetada, encontrando-se diluída na sociedade sob as mais diversas formas que se interligam, interagem, (re) alimentam-se e se fortalecem (CUSTÓDIO et al., 2010, p.39).

Em síntese, o direito à convivência familiar aumenta o rol das responsabilidades dos pais, não ficando apenas nas atribuições previstas no código civil, dos quais se cita os alimentos, guarda e educação dos filhos, reafirmado pelo art. 19 do Estatuto da Criança e do Adolescente³. “Além dessas responsabilidades básicas, atribui-se à família o dever de concretização, com absoluta prioridade, de todos os direitos previstos no artigo 227⁴ da Constituição Federal” (CUSTÓDIO 2009, p.51).

Conforme Abramovay et al. (2002), a escola e seus profissionais formam um universo capaz de propiciar o desenvolvimento do aluno, bem como de criar condições para que ocorram aprendizagens significativas e interações entre alunos, professores, diretores e demais membros da equipe técnica que favorecem ou não os processos informativos e de comunicação na escola. No entanto, nesse ambiente de diversidade, também ocorrem brigas, atos de agressividade e de violência, e as medidas tomadas para solucionar os conflitos em geral cabem à direção da escola.

Outro fator que dificulta a compreensão e análise da violência, em particular da violência escolar, é o fato de que não existe consenso sobre o significado da violência. Assim, Abramovay et al.(2002, p.21) classificam em três níveis:

- a) Violência: golpes, ferimentos, violência sexual, roubos, crimes, vandalismos;
- b) Incivildades: humilhações, palavras grosseiras, falta de respeito;
- c) Violência simbólica ou institucional: compreendida como a falta de sentido de permanecer na escola por tantos anos; o ensino como um desprazer, que obriga o jovem a aprender matérias e conteúdos alheios aos seus interesses; as imposições de uma sociedade que não sabe acolher os

3 Art. 19 ECA. É direito da criança e do adolescente ser criado e educado no seio de sua família e, excepcionalmente, em família substituta, assegurada a convivência familiar e comunitária, em ambiente que garanta seu desenvolvimento integral.

4 Art. 227 CF. É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

seus jovens no mercado de trabalho; a violência das relações de poder entre professores e alunos. Também o é a negação da identidade e da satisfação profissional aos professores, a obrigação de suportar o absenteísmo e a indiferença dos alunos.

Por isso, em diversas partes no mundo, muitos pesquisadores têm procurado refinar o conceito de violência, levando em consideração a população alvo, que seriam os jovens e o lugar da escola como instituição. Nesse sentido, a literatura nacional contempla não apenas a violência física, mas acentua a ética, a política e a preocupação em dar visibilidade a “violências simbólicas” (ABRAMOVAY et al., 2002).

A violência na escola se manifesta através do desrespeito ao outro, na transgressão às normas estabelecidas. Assim sendo, percebe-se que “a falta de limites associada à desconsideração pelos outros contribui para que os jovens e adolescentes busquem se impor pela força e pela agressão” (SALLES et al. 2014, p.149).

No mesmo sentido:

A violência na escola realiza, de alguma forma um estranho retrocesso. Estranho dado é que a violência é por definição a negação da palavra e do diálogo, sendo precisamente o que deveria permanecer fora da escola. Retrocesso em relação a capacidade do sistema educativo de se ampliar cumprindo com sua função de transmissão de valores e de conhecimento de uma geração a outra (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011, p.12).

Quando o conflito é potencializado no interior das escolas, a tendência é que venham a se manifestar através da violência. A primeira modalidade de violência contra a pessoa consiste em ameaças, ou seja, promessas explícitas de provocar danos ou de ofender a integridade física ou moral. Estas ameaças podem ocorrer entre os alunos e entre os membros do corpo técnico-pedagógico, como também podem ser dirigidas a pais e funcionários (ABRAMOVAY et al., 2002).

Os tipos de violência considerados os mais presentes no dia a dia das escolas são: as ameaças e agressões verbais entre os alunos, e entre os alunos e os adultos. Para Salles et al. (2014, p.150), “embora menos frequentes, as agressões físicas e a violência dos alunos contra o patrimônio escolar também estão presentes”.

Assim sendo, as ameaças podem ou não se concretizar em violências físicas, o que gera um clima de tensões cotidianas. Algumas delas passam para

agressões físicas quando os alunos são colocados para fora da sala de aula, ou são suspensos e ou proibidos de entrar por terem chegado atrasados. Devido ao clima de intimidação na escola, é frequente que professores, diretores e outros membros do corpo pedagógico expressem sentimento de insegurança (ABRAMOVAY et al., 2002).

Do mesmo modo, as brigas representam uma das modalidades de violência com muita incidência, abrangendo desde formas de sociabilidade juvenil até condutas brutais. Esse tipo de agressão entre alunos se manifesta, inicialmente, por ataques verbais proferidos pelos mesmos. É quando se torna difícil estabelecer demarcações precisas entre tipos de violência, como brigas e ameaças. O mais comum nas escolas parece ser situações limite entre bate bocas e discussões. (ABRAMOVAY et al., 2002).

As brigas são consideradas acontecimentos corriqueiros, sugerindo a banalização da violência e sua legitimação como mecanismo de resolução de conflitos. Muitas vezes, as brigas ocorrem como continuidade de brincadeiras entre alunos, podendo ter ou não consequências mais graves. Entretanto, verifica-se que há brincadeiras cuja própria natureza envolve a violência, as quais começam na brincadeira e acabam em pancadaria.

Briga-se por futebol, lanche, notas, por causa de apelidos e tomada de objetos uns dos outros. O olhar direto, “encarar” é visto como desrespeitoso e desafiador e pode levar a confrontos. Também esbarrar no outro, mesmo sem querer, pode ser interpretado como atitude pouco cuidadosa e de provocação, podendo ocasionar brigas violentas (ABRAMOVAY et al., 2002, p.51).

Muitas vezes, grupos de alunos que são chamadas de “galeras”, conforme aponta Candau et al. (1999, p.29), “utilizam a instituição escolar como lócus para a solução de pendências com grupos rivais”. Muitas brigas que começam em outros lugares são levadas para o interior das escolas ou vice-versa. Assim, é possível afirmar que, nos casos em que acontece algum tipo de invasão por grupos alheios a escola, ocorre uma forte interferência na vida escolar (CANDAU et al., 1999).

No momento em que a escola em si ou objetos da escola são deteriorados, a tendência é levar algum tempo para que consiga novamente adquirir ou restaurar aquilo que foi danificado. “A pichação ocorre dentro das escolas públicas e privadas, principalmente nos banheiros, com frases de amor, declarações, mensagens sobre

legalização da maconha e em menor número, protestos contra o governo” (ABRAMOVAY et al., 2002, p.60)

Outro tipo comum de violência escolar causadora de grande preocupação é o *bullying*, o qual ocorre em todas as escolas, sejam públicas ou particulares. Por isso, Moz e Zawadski (2007, p.87) comentam que, “infelizmente, há até pouco tempo, poucas escolas o reconheciam como uma ameaça importante para crianças, professores ou funcionários. A principal postura em relação ao problema era ignorar o comportamento”.

Os alvos do *bullying* na escola geralmente são os alunos que são considerados “estranhos ou diferentes pelos colegas”, e por essa razão este tipo de violência pode ser praticado também por professores ou até instigado por eles. “Se as escolas quiserem zelar pela segurança dos alunos e evitar litígios, o primeiro passo é aprender a como reconhecer as diversas formas de *bullying* dentro do ambiente físico da escola e, em especial, as condições nas quais ele ocorre” (SHARIFF, 2011, p.35).

Nesse sentido, é fundamental explicitar que as atitudes tomadas por um ou mais agressores contra um ou alguns estudantes, geralmente, não apresentam motivações específicas ou justificáveis. Isso significa dizer que, de forma quase “natural”, os mais fortes utilizam os mais frágeis como meros objetos de diversão, prazer e poder, com o intuito de maltratar, intimidar, humilhar e amedrontar suas vítimas. E isso, invariavelmente sempre produz, alimenta e até perpetua muita dor e sofrimento nos vitimados (SILVA, 2010).

A maioria das pessoas nega a extensão e a gravidade do problema e preferem acreditar que o pior *bullying* e a pior violência escolar ocorrem em comunidades na extremidade inferior do espectro econômico, contudo, acontece em todas as comunidades escolares. “Para muitos tem sido fácil aceitar o estereótipo do “*bully*” da escola que mora em comunidades barulhentas onde as pessoas resolvem seus problemas a socos, gritam e berram, e demonstram raiva, ira e violência” (MOZ; ZAWADSKI, 2007, p. 87).

Não tem como negar que o *bullying* ocorre em todos os estabelecimentos educacionais que não têm programas eficazes para enfrentar o problema. O abuso de poder, a intimidação e a prepotência são as formas das estratégias adotadas pelos praticantes de *bullying* (os *bullies*) para impor sua autoridade e manter suas vítimas sob total domínio (SILVA, 2010).

As vítimas típicas do *bullying* são os alunos que apresentam pouca habilidade de socialização. Em geral são tímidas ou reservadas, e não conseguem reagir aos comportamentos provocadores e agressivos dirigidos contra elas. Normalmente, elas são as mais frágeis fisicamente ou apresentam alguma marca que as destaca da maioria dos alunos.

Geralmente são gordinhas ou magras demais, altas ou baixas demais, usam óculos, apresentam sardas ou manchas na pele, orelhas ou nariz um pouco mais destacados, usam roupas fora da moda, ou são de raça, credo, condição socioeconômica ou orientação sexual diferente. Enfim, qualquer coisa que fuja ao padrão imposto por um determinado grupo pode deflagrar o processo de escolha da vítima do *bullying* (SILVA, 2010).

Para Silva (2010), essa variedade de atitudes maldosas contribui não somente para a exclusão social da vítima, como também para muitos casos de evasão escolar. Tais atitudes maldosas podem se expressar das mais variadas formas, por exemplo: insultar, agredir, empurrar, puxar os cabelos, ameaçar, furtar, discriminar, intimidar, difamar, atirar objetos nas vítimas, enfim, praticar atos atentatórios à integridade física, psicológica, sexual e patrimonial. “Às vezes o *bullying* na escola se configura por um grupo de alunos se aproveitar de, ou isolar um aluno em particular e ter a superioridade numérica sobre ele” (SHARIFF, 2011, p.32).

Diversas abordagens já foram implementadas, com graus variados de sucesso. Muitas escolas tentaram gerar mais segurança estabelecendo políticas anti *bullying*, que punem o autor por seu comportamento. Nesse sentido, percebe-se que a estratégia para tratar o problema mostrou-se ineficaz. Muitas crianças que praticam esse grave ato se habituaram à punição ao longo de suas vidas. Punições como detenções escolares, sair da sala de aula, chamar os pais ou expulsões e envolvimento em disputas de poder geralmente são enfrentadas pelo aluno com desafio ou indiferença (MOZ; ZAWADSKI, 2007).

Além dos *bullies* escolherem determinado aluno como alvo, o qual sempre se encontra em grande desigualdade de poder, geralmente este aluno também apresenta uma baixa auto-estima. Por essa razão, “a prática de *bullying* agrava o problema preexistente, assim como pode abrir quadros graves de transtornos psíquicos e ou comportamentos que, muitas vezes, trazem prejuízos irreversíveis” (SILVA, 2010, p.25).

O *bullying*, muitas vezes, origina-se de injustiças sociais que a sociedade produz e cultiva, o que facilita a exclusão de crianças e adolescentes no interior das escolas. “Os alunos são excluídos e intencionalmente isolados por meio do *bullying* psicológico dissimulado em função de etnia, gênero, orientação sexual, incapacidade, sotaque ou pelo fato de serem bons alunos” (SHARIFF, 2011, p.49).

Outra consequência originária da prática do *bullying* é a fobia escolar, que se caracteriza pelo medo intenso de frequentar a escola, e por essa razão ocasiona repetências por falta, problemas de aprendizagem e em muitas situações a evasão escolar. Quem sofre de fobia escolar passa a apresentar diversos sintomas psicossomáticos e todas as reações do transtorno do pânico, dentro da própria escola, ou seja, a pessoa não consegue permanecer no ambiente onde as lembranças são traumatizantes. [...] “Quem desiste precocemente da escola perde a oportunidade de construir uma base de desenvolvimento de seus talentos essenciais, alterando a rota de seus propósitos” (SILVA, 2010, p.26).

O medo de ir à escola que muitos alunos adquirem está intimamente ligado com o *bullying* psicológico que sofrem, o qual atinge as vítimas tanto quanto as agressões físicas. Dessa forma, esclarece Shariff (2011, p.49), “o *bullying* psicológico dissimulado (não verbal) visa excluir ou isolar por meio de perseguição e/ ou ostracismo da vítima. Essa é a forma de *bullying* mais difícil de provar”.

No mesmo sentido, pode-se considerar que crianças com necessidades especiais também são bastante suscetíveis ao *bullying*, porque muitas vezes podem ter dificuldades de fala ou de mobilidade, tornando-se mais vulneráveis no ambiente escolar, porque crianças e jovens com incapacidades físicas não são fortes ou rápidas para se proteger das agressões (SHARIFF, 2011).

Além dos praticantes do *bullying*, existem ainda os expectadores, que são aqueles alunos que testemunham as ações dos agressores contra as vítimas, mas não tomam qualquer atitude em relação a isso, e em muitas situações até incentivam a prática dessas condutas. Segundo Silva (2010), eles podem ser divididos em três grupos: espectadores passivos, ativos e neutros.

No mesmo sentido, evidencia-se que os avanços tecnológicos também influenciam na prática de uma nova forma de *bullying*, através da utilização de aparelhos e equipamentos de comunicação que são capazes de difundi-lo, de maneira avassaladora. As formas de maus tratos eram diversas, no entanto todas, sem exceção, ocorriam no mundo real. Dessa forma, quase sempre era possível às

vítimas conhecer e, especialmente, reconhecer seus agressores. A grande diferença se encontra na forma e nos meios que são utilizados pelos praticantes de *cyberbullying* (ABRAMOVAY et al., 2002).

A natureza anônima do ciberespaço se tornou atraente aos jovens, pois permite que colegas ou professores sejam usados como alvos sem que os jovens sejam facilmente descobertos. Assim, os praticantes de *cyberbullying* utilizam, na sua prática, os mais atuais e modernos instrumentos da internet e de outros avanços tecnológicos na área da informação e da comunicação (fixa ou móvel) com o covarde intuito de constranger, humilhar e maltratar suas vítimas (ABRAMOVAY; et al., 2002, p.53).

A natureza vil de seus idealizadores e/ou executores ganha uma blindagem poderosa pela garantia do anonimato que eles adquirem. Sem qualquer tipo de constrangimento, os bullies cibernéticos ou virtuais se valem de apelidos, nomes de outras pessoas conhecidas ou de personagens famosos (SILVA, 2010).

Quando as vítimas se deparam com toda essa gama de maldades planejadas e executadas, seus nomes e imagens já se encontram divulgados em rede mundial. Não há qualquer possibilidade de sair ileso dessas situações. As consequências psicológicas para essas vítimas são incalculáveis e, muitas vezes chegam a atingir seus familiares ou amigos mais próximos (SILVA, 2010).

Qualquer pessoa submetida ao *cyberbullying* se depara com níveis elevados de insegurança e ansiedade. Quando as vítimas são crianças ou adolescentes, as reações são muito mais intensas, e as repercussões psicológicas e emocionais podem ser infinitamente mais sérias. Especialmente nos adolescentes, que estão vivenciando uma fase de profundas mudanças cerebrais, os ataques de *bullying* podem se constituir em um fator desencadeante de diversas doenças mentais (SILVA, 2010).

Entre as diversas consequências do *bullying* e *cyberbullying*, pode-se salientar a depressão, que não é apenas uma sensação de tristeza. Segundo Silva (2010, p. 28), é “muito mais do que isso: trata-se de uma doença que afeta o humor, os pensamentos, a saúde e o comportamento”.

Para a mesma autora, os sintomas mais característicos de um quadro depressivo são: tristeza muito grande, ansiedade ou sensação de vazio; sentimentos de culpa, inutilidade e desamparo; insônia ou excesso de sono; perda ou aumento de apetite; fadiga e sensação de desânimo; irritabilidade e inquietação; “[...]”

dificuldades de concentração e de tomar decisões; sentimentos de desesperança e pessimismo; perda de interesse por atividades que anteriormente despertavam prazer, ideias ou tentativas de suicídio” (SILVA, 2010, p.28).

Por esta razão, Chrispino (2010, p.38) explica que se tem uma dificuldade para lidar com o conflito, por causa da nossa incapacidade de identificar “as circunstâncias que derivam do conflito ou redundam nele. Em geral, nas escolas e na vida só percebemos o conflito quando este produz suas manifestações violentas”.

Para minimizar os problemas de violência escolar, fazem-se necessários a participação e auxílio de pessoas que não estejam diretamente ligadas ao conflito. Por essa razão, Spengler (2016b) salienta: “a necessidade de intervenção do terceiro se dá especialmente porque a contraposição amigo-inimigo se define com base no grau de intensidade de uma associação (amigo) e de uma dissociação (inimigo)”. Assim, Spengler (2012, p.94) esclarece que “o principal desafio que a mediação enfrenta não é o de gerar relações calorosas e aconchegantes, sociedades isentas de litígio ou uma ordem de mundo harmoniosa”.

É importante destacar que as crianças não desenvolvem responsabilidade quando pais e professores são muito rígidos e controladores excessivos, mas também não se tornam responsáveis quando os pais e professores são muito permissivos. Assim sendo, percebe-se que as crianças adquirem responsabilidades quando têm oportunidade de aprender habilidades sociais e de vida, muito valiosas para desenvolver um bom caráter em um ambiente de gentileza, dignidade e respeito (NELSEN, 2015).

Por esta razão, todos os atos relacionados ao atendimento das necessidades da criança e do adolescente devem ter como critério a perspectiva dos seus melhores interesses. Segundo Custódio (2009, p.34), “essa perspectiva é orientadora das ações da família, da sociedade e do Estado, que nos processos de tomada de decisão, sempre devem considerar quais as oportunidades e facilidades que melhor alcancem os interesses da infância”.

Por esta razão Maldonado (2010, p.5) esclarece:

La cooperación en la escuela se puede trabajar desde múltiples instancias, tanto en la prevención como en el abordaje de conflictos. En esta oportunidad se proponen diferentes modalidades, con grados distintos de complejidad para abordar y trabajar las situaciones conflictivas como son el

uso de dinámicas grupales, los juegos cooperativos, los juegos de rol, el aprendizaje cooperativo y la mediación⁵.

Desse modo, Sales (2007, p.187) explica que “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”, com a finalidade de contribuir significativamente para a construção de uma sociedade mais fraterna e mais humanizada. Desta forma, os alunos podem ter uma convivência pacífica e harmoniosa dentro e fora da escola, sendo possível que se tornem bons cidadãos, e de “menino maluquinho” se transformem em um “cara legal” dentro da sociedade.

⁵ A cooperação na escola pode ser trabalhada desde as múltiplas instâncias, tanto na prevenção como na abordagem de conflitos. Nesta oportunidade se propõe diferentes modalidades, com diferentes graus de complexidade para abordar e trabalhar as situações conflitivas como o uso de dinâmicas de grupo, os jogos cooperativos, as brincadeiras de roda, a aprendizagem cooperativa e a mediação.

3 A MEDIAÇÃO COMO FORMA CONSENSUAL E FRATERNA NA RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DE CONFLITOS

O presente capítulo é um espaço para a apresentação da mediação como umas das formas de pacificação social. Na sequência, crê-se ser necessário o apontamento das etapas da mediação, bem como as técnicas, destacando também as principais características de um mediador, fato que contribuirá de maneira contundente para o sucesso e resolução do conflito.

3.1 Origem, definição, objetivos e princípios da mediação

A mediação, assim como as demais formas de resolução e tratamento de conflitos, não constitui um fenômeno novo. Na verdade, ela sempre existiu, e passa a ser redescoberta em meio a uma crise profunda do judiciário (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Sendo um instituto de origem muito antiga, foi utilizada por quase todas as culturas do mundo. Sua existência remonta aos anos 3.000 a.C., passando pela Grécia, Egito, Creta, Assíria e Babilônia, nos casos entre as cidades-estados. Da mesma forma, os chineses, influenciados pelas ideias do filósofo Confúcio, já praticavam a mediação como principal meio de solucionar as controvérsias, pois acreditavam ser possível construir um paraíso na terra, desde que os homens pudessem se entender e resolver pacificamente seus problemas (SERPA, 1999, pp. 67-68).

Ressalta-se, entretanto que nos primórdios a mediação era exercida por qualquer pessoa, sem a necessidade de qualificação ou formação específica, bastando ter capacitação natural para praticá-la. Assim, os mediadores envolvidos nessa prática poderiam desenvolver outras atividades, não se restringindo apenas ao exercício desse procedimento (CALMON, 2007).

Na antiga Roma, “o *Diritto Fecciali*, ou seja, o direito oriundo da fé, em seu aspecto religioso, era a expressão da justiça incipiente, em que a mediação aparecia como meio de resolver os conflitos existentes”. Logo, eram previstos “os procedimentos *in iure* e *in iudicio*, que significavam, respectivamente, na presença do juiz e do mediador ou árbitro”. Contudo, no antigo ordenamento ático e, posteriormente, no ordenamento romano republicano, a mediação era considerada

como uma mera regra de cortesia e não como um instituto jurídico (JÚNIOR, 2007, p. 64).

Os cristãos, por sua vez, viam Jesus Cristo como o “mediador entre Deus e os homens” – (I TIMÓTEO 2:5-6). Assim, até a Renascença, a Igreja Católica foi considerada a principal organização de mediação e administração de conflitos da sociedade ocidental, sendo o clero o mediador de disputas diversas, dentre as quais se destacam as familiares, os casos criminais e as disputas diplomáticas entre a nobreza (CALMON, 2007, p.173).

Dessa maneira, percebe-se que a mediação foi e está se desenvolvendo em praticamente todos os países do mundo como um instrumento capaz de tratar o conflito de forma pacífica e consensual. Assim, todos os continentes – Ásia, Europa, Oceania, África e América –, de uma forma ou de outra, permitiram a inclusão de métodos diferentes de tratar os conflitos, o que comprova que o contexto cultural contemporâneo fomentou e determinou o surgimento dessas práticas como uma verdadeira mudança de paradigma, haja vista que conduzem a caminhos diferentes daqueles trilhados pela cultura jurídica tradicional (SPENGLER, 2016b).

A disseminação da mediação pelo mundo se deve, portanto, a uma série de fatores: o reconhecimento mais amplo dos direitos humanos, a dignidade dos indivíduos, a expansão das aspirações pela participação democrática em todos os níveis sociais e políticos; a crença de que um indivíduo tem o direito de participar e de ter o controle das decisões que afetam a sua própria vida e a uma maior tolerância à diversidade (MOORE, 1998).

A adoção de meios complementares e autônomos de composição de conflitos é uma tendência mundial que vem sendo estimulada não apenas em virtude dos problemas ocasionados pela crise da jurisdição vigente, mas também pela evolução da sociedade rumo a uma cultura participativa, em que o cidadão seja protagonista da busca da solução de seus conflitos por meio do diálogo e do consenso (TARTUCE, 2008).

Enfim, é um procedimento que está mudando a cultura e a mentalidade da sociedade como um todo, uma vez que, além de oportunizar a toda e qualquer pessoa que esteja em conflito o meio mais eficiente de tratá-lo, permite que a outra parte envolvida no conflito seja vista como “um igual que possui diferenças”. Assim, o resgate da alteridade e da reciprocidade supera o individualismo e conduz à vida compartilhada (WUST, 2014, p.56).

No Brasil, o Conselho Nacional de Justiça, no cumprimento do seu papel no ordenamento jurídico brasileiro, editou o Manual de Mediação Judicial demonstrando que acesso à justiça e acesso ao Judiciário são coisas distintas. Desse modo, entende-se que acesso ao Judiciário se resume unicamente em levar as demandas dos necessitados ao Poder Judiciário, enquanto acesso à justiça significa incluir as pessoas para que estas possam ter seus conflitos resolvidos ou receberem auxílio para que resolvam suas próprias disputas (MARTINS, 2018).

Com o advento da Lei Nacional da Mediação (Lei 13.140/2015), o Código de Processo Civil de 2015 (Lei 13.105/2015) e as alterações trazidas pela Emenda de nº 2 da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, é possível perceber uma nova visão na forma como lidar com os conflitos, buscando-se o empoderamento dos conflitantes e culminando no tratamento adequado do conflito, com um olhar voltado não mais somente ao passado e presente, mas também ao futuro.

Ademais, merece destaque o artigo 165 do Código de Processo Civil, ao apresentar a diferenciação dos meios de composição através dos profissionais:

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015).

Mais do que um meio de acesso à justiça como forma de participação social do cidadão, a mediação e a conciliação são políticas públicas que estão ganhando destaque e incentivo do Ministério da Justiça, da Secretaria de Reforma do Judiciário e do CNJ brasileiros. “No caso da mediação/conciliação como política pública, elas cumprem com um objetivo que é tratar de maneira adequada os conflitos sociais pelos membros da própria sociedade” (SPENGLER, 2016a, p.69).

Por este motivo, a Resolução nº 125/2010 do CNJ e os valores trazidos pelo Código de Processo Civil de 2015, e a Lei 13.140/15, “abrem-nos os olhos para uma nova realidade: a mediação como instrumento de acesso à justiça e o tratamento de conflitos” (MARTINS, 2018, p.272).

A referida lei de mediação, no parágrafo único do artigo 1º, traz uma conceituação para tal procedimento: “Considera-se mediação a atividade técnica

exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

A Lei nº 13.140/2015 também estabelece, no artigo 3º, que poderão ser objeto de mediação “o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação”. Para Foley (2010, p.81), o núcleo conceitual da mediação é formado por quatro elementos: “a) processo voluntário; b) mediador como terceira parte desinteressada; c) mediador sem poder de decisão; d) solução talhada pelas partes em conflito”.

Para Calmon (2013) existe uma distinção entre mediação informal e formal. A primeira seria a que ocorre desde as sociedades primitivas até as atuais e caracteriza-se por restringir-se à simples interferência para auxiliar, facilitar e/ou incentivar a autocomposição:

A mediação informal ocorre no dia-a-dia em variadas situações, desde a interferência de parentes e amigos até a de líderes comunitários e religiosos. São mecanismos informais, sem estrutura, sem destinação exclusiva. Seguem métodos intuitivos, sem reflexão, baseados no bom senso e experiência de vida, fortalecidos pelo conhecimento que o mediador informal normalmente tem dos envolvidos e do próprio problema (embora esse conhecimento possa constituir-se em vício para a mediação, quando a aproximação quotidiana dos envolvidos com o mediador retira-lhe o caráter de imparcialidade. (CALMON, 2013, p. 114).

Desse modo, tratar um conflito judicialmente significa pedir ao juiz que ele diga quem ganha e quem perde o litígio, impondo o direito por meio da força. Ademais, conforme salienta Martins (2018, p.272), “a busca por uma nova política no tratamento de conflitos tem se mostrado necessária em razão da tutela jurisdicional não estar apresentando-se como a melhor forma de obter a paz social”.

Nesse sentido, busca esclarecer o motivo desta crise pelo qual o judiciário passa:

A análise da crise pela qual passa o Poder Judiciário, portanto, estará centrada em suas duas vertentes principais: a crise de eficiência e a crise de identidade e todos os reflexos a elas correlatos, principalmente o fato de que sua ocorrência está vinculada a um positivismo jurídico inflexível, o qual traz como consequência, o esmagamento da Justiça e a descrença do cidadão comum. (SPENGLER, 2016b, p.39).

Na grande maioria das vezes, a atividade estatal, através do Poder Judiciário, foi adotada como forma de resolução de conflitos. Entretanto, a

sociedade está sempre em constante transformação e precisa de mecanismos mais eficazes e adequados. Neste sentido, os meios alternativos de resolução de conflitos surgem como instrumentos de pacificação social (CALMON, 2013).

Nas palavras de Cahali,

“tratamento” gera no mínimo a conscientização das posições, a redução do desgaste emocional, o arrefecimento da animosidade, e o respeito às divergências. Este resultado, mesmo sem impacto imediato à decisão do litígio, cria até a expectativa de cumprimento espontâneo da solução que, voluntariamente, não foi exitosa, mas resultou da intervenção do terceiro/mediador. Ademais, pela mudança de postura frente ao conflito, as portas da autocomposição estarão sempre mais abertas, talvez aguardando apenas o amadurecimento dos envolvidos que, por vezes, só o tempo traz (CAHALI, 2012, p. 59, grifos no original).

Nesse contexto, Sales (2007, p.31) esclarece que a medição “fundamenta-se na maiêutica socrática, pois representa um mecanismo de solução de conflitos”. Buscando a participação ativa das pessoas, a comunicação é estimulada com perguntas simples, abertas ao raciocínio para que as pessoas busquem dentro de si e do que conhecem a solução para os problemas e para os seus questionamentos. Por conseguinte, cabe salientar que a mediação não constitui um fenômeno novo e inovador, “ela sempre existiu e passa a ser redescoberta em meio a uma crise profunda dos sistemas judiciais de regulação dos litígios” (MORAIS; SPENGLER, 2012, p.132).

A mediação é um procedimento autocompositivo de resolução de conflitos, realizado por intermédio de um mediador, que deve ser uma pessoa imparcial, dotado de habilidades e qualidades com capacidade de auxiliar os conflitantes a encontrar uma solução consensual. Conforme Sales (2007, p.25), “a mediação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizado pelas próprias partes que, movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória”.

A mediação não possui formas rígidas, mas sua realização profissional é caracterizada por métodos elaborados e comprovados com rigor científico. Por isso que se qualifica como um mecanismo. Suas principais características são a cooperação, a autocomposição, a confidencialidade, a ênfase no futuro e a economia de dinheiro, tempo e energia (CALMON, 2013, p.121).

A mediação como forma alternativa de tratamento de conflitos se caracteriza pela preocupação de encontrar meios para resolver problemas relativos à dificuldade de comunicação rompida ou prejudicada por causa de um litígio. Nesse sentido,

percebe-se que existe uma grande necessidade de diálogo, e a mediação surge justamente como forma de restabelecer a comunicação (SPENGLER, 2016a).

No mesmo sentido, Tartuce (2008) entende que a mediação consiste na atividade de facilitar a comunicação entre as partes conflitantes, a fim de facilitar uma solução consensual. A proposta desta técnica é proporcionar um outro ângulo de análise do litígio. Assim, é possível que as próprias partes possam construir uma decisão mais rápida e satisfatória para ambos os envolvidos na controvérsia.

Buscando uma solução adequada ao conflito, a mediação tem como principal desafio encontrar mecanismos que possam proporcionar uma convivência na base do diálogo. Entretanto, salienta Spengler (2018, p.109), “é preciso fazer a distinção entre formas específicas de diálogo, uma vez que nem todos os processos dialógicos podem ser úteis para se reduzir o potencial de hostilidade, conflito e agressão”.

Para Martins (2018), a mediação tem por objetivo estabelecer ou religar a comunicação entre as partes, muitas vezes afetadas pelo conflito social, auxiliando-as a chegar a um reconhecimento recíproco que venha a produzir uma nova percepção do conflito. Assim, “a mediação trata o conflito através do encontro dos interesses dos conflitantes tornando-se um procedimento onde não há ganhadores ou perdedores, pois através do consenso todos ganham” (MARTINS, 2018, p.176).

Não obstante, Warat (2004) entende que a mediação é um método de resolução diferente dos demais, principalmente do procedimento judicial, porque valoriza os sentimentos e promove a sua transformação, através da autonomia da vontade.

Os conflitos reais, profundos, vitais, encontram-se no coração, no interior das pessoas. Por isto é preciso procurar acordos interiorizados. E por isso que a mediação precisa escolher outro tipo de linguagem. Ela precisa da linguagem poética, da linguagem dos afetos, que insinue a verdade e não a aponte diretamente; simplesmente sussurre, e não grite (WARAT, 2004, p.29).

Do mesmo modo, Spengler (2016b, p.174) entende que a mediação se diferencia das práticas tradicionais de jurisdição, “justamente porque o seu local de trabalho é a sociedade, sendo a sua base de operações o pluralismo de valores, a presença de sistemas de vida diversos e alternativos”. Assim, a autora prossegue dizendo que o objetivo da mediação consiste em reabrir ou restaurar os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. Sua principal

ambição não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo (SPENGLER, 2016b).

Sobre a possibilidade e vantagem da solução de um conflito sem a intervenção do juiz:

Para recomeçar é preciso uma reconsideração ecológica da relação entre justiça e sociedade que leve em conta o problema dentro da sociedade, onde se criam, juntos, os problemas e os remédios: retorna-se, então, ao ponto de partida, como uma boa dose de relativização do juiz e da justiça. Sabe-se que nem sempre e não em todas as partes os conflitos são resolvidos por um juiz na base de um poder monopolista, do tipo estatal, nem que este sistema é por definição o mais justo ou o mais racional. (RESTA, 2004, p.100)

Em se tratando de reduzir o número de processos, talvez o principal ganho a partir da mediação seja a prevenção de outros conflitos, ou o agravamento daqueles já existentes, que se dará pelo tratamento adequado do litígio atual, evitando que este retorne ao Judiciário ou à Central de Mediação na forma de um novo conflito. Por esta razão, Spengler (2016a) salienta que a mediação não pode ser vista apenas como um meio de melhorar a celeridade processual, até pode ser uma consequência, mas a sua função precípua é dar autonomia aos conflitantes, para resolver seus conflitos de forma consensual.

Vasconcelos (2008) esclarece que mediação é um procedimento geralmente não hierarquizado de solução de divergências, pois possibilita que duas ou mais pessoas, com o auxílio de um terceiro, o mediador, exponham o problema. A partir de então, a mediação permite que as partes sejam escutadas e passem a dialogar de forma construtiva com a intenção de resolver seus litígios de forma consensual.

O referido autor prossegue ainda, dizendo que:

A mediação é tida como um método em virtude de estar baseada num complexo interdisciplinar de conhecimentos científicos extraídos especialmente da comunicação, da psicologia, da sociologia, da antropologia, do direito e da teoria dos sistemas. E é, também, uma arte, em face das habilidades e sensibilidades próprias do mediador (VASCONCELOS, 2008, p.36).

Desta maneira, a autocomposição consensual se comparada à decisão judicial, tem por base uma linguagem normativamente regulada. Por esta razão, Spengler (2016b, p.181), esclarece: “ao contrário, a mediação desmancha a lide, decompõe-na nos seus conteúdos conflituosos, avizinhandos os conflitantes que, portanto, perdem as suas identidades construídas antagonicamente”.

Cabe salientar que a mediação não se dá à margem dos princípios jurídicos. Nesse sentido, Vasconcelos (2008, p.53) diz que “os valores jurídicos mais próximos, mais vinculados à mediação de conflitos, são os que consubstanciam os Direitos Humanos”. Por esta razão, conhecer esses princípios fundamentais, constitucionais e internacionais é requisito necessário à formação dos mediadores (VASCONCELOS, 2008).

Por intermédio da mediação, buscam-se os pontos de convergência entre as pessoas envolvidas em determinado conflito a fim de amenizar a discórdia e facilitar a comunicação que foi rompida. Muitas vezes, o ressentimento é tão grande que as pessoas não conseguem visualizar nada de bom no relacionamento. Dessa forma, a mediação procura estimular o diálogo entre os conflitantes (SALES, 2007).

Quando não existe mais o diálogo, a mediação aparece como forma de instaurar ou restaurar a comunicação rompida em razão de uma divergência entre duas ou mais pessoas. Por esta razão, Spengler (2018, p.108) esclarece:

Tratando-se de um intercâmbio comunicativo no qual os conflitantes estipulam o que compete a cada um no tratamento do conflito em questão, a mediação facilita a expressão do dissenso definindo um veículo que possa administrar a discordância e chegar a um entendimento comunicativo.

Nesse contexto, a palavra mediação possui o significado de equilíbrio. Por isso, a importância de uma terceira pessoa que fica entre as duas partes, não acima delas, mas entre elas, e com a finalidade de buscar uma solução que permita ser possível a continuidade das relações entre os envolvidos no conflito.

O fim da mediação é exatamente responsabilizar os conflitantes pelo tratamento do litígio que os une a partir de uma ética da alteridade, e encontrar, com o auxílio de um mediador, uma garantia de sucesso, aparando as arestas e divergências, compreendendo as emoções reprimidas e buscando um consenso que atenda aos interesses das partes e conduza à paz social. Para chegar a esse fim, existem duas formas básicas de mediação: mandatória e voluntária. A mandatória é aquela que decorre de determinação legal ou da vontade previamente definida contratualmente pelas partes. Voluntária é aquela definida pelas partes. Em comum acordo quando a existência do impasse. Não pode ser imposta a nenhuma delas (MORAIS; SPENGLER, 2012, p.183).

Ressalta-se ainda que a mediação estimula a resolução dos problemas através das próprias pessoas envolvidas, com o auxílio de um terceiro imparcial, possibilitando assim, a transformação da cultura do conflito em cultura do diálogo. A

valorização dos conflitantes é muito importante na mediação, uma vez que são eles os principais responsáveis pela resolução da divergência (SALES, 2007).

A mediação pode ser meramente informal, o que já ocorre há muito tempo nas sociedades mais antigas, pois a simples interferência para auxiliar, facilitar ou incentivar o diálogo e a consequente solução consensual se configura como uma espécie de mediação. Esse procedimento segue métodos intuitivos, baseados no bom senso e na experiência de vida, podendo ser utilizado em várias situações, desde a interferência de parentes e amigos até a de líderes comunitários (CALMON, 2013).

A mediação não considera as partes envolvidas como adversários, por isso pode ser considerada um procedimento democrático, na medida em que não procura atribuir a culpa aos mediandos. “A mediação como espaço de reencontro, utiliza a arte do compartilhar para tratar os conflitos e oferecer uma proposta inovadora de pensar o lugar do Direito na cultura complexa, multifacetada e emergente do terceiro milênio” (SPENGLER, 2016, p.29).

Do mesmo modo, entende-se que a mediação é um mecanismo não adversarial em que uma terceira pessoa, que não possui poder sobre as partes, irá ajudá-las a encontrar, de forma cooperativa, uma solução pacífica e consensual. “O mediador induz as partes a identificar os pontos principais da controvérsia, a acomodar seus interesses aos da parte contrária, a explorar fórmulas de ajuste que transcendam o nível da disputa” (CALMON, 2013, p.181).

Assim é possível perceber que:

As mediações focadas na relação obtêm melhores resultados nos conflitos entre pessoas que mantêm relações permanentes ou continuadas. A sua natureza transformativa supõe uma mudança de atitude em relação ao conflito. Em vez de se acompanhar a contradição para a obtenção de um acordo, busca-se capacitar os mediandos em suas narrativas, identificar as expectativas, os reais interesses, necessidades, construir o reconhecimento, verificar as opções e levantar os dados de realidade, com vistas, primeiramente, à transformação do conflito ou restauração da relação e, só depois, à construção de algum acordo (VASCONCELOS, 2008, p.37).

As partes conflitantes precisam necessariamente restabelecer o diálogo que foi rompido, pois se trata de um mecanismo que tem a finalidade precípua de proporcionar aos envolvidos alcançar de forma voluntária e consensual uma solução mutuamente aceitável. “A mediação se faz mediante um procedimento voluntário e

confidencial, estabelecido em método próprio, informal, porém coordenado” (CALMON, 2013, p.180).

Na mediação, quando um terceiro imparcial atua e intervém num conflito, buscando restabelecer o diálogo, estará contribuindo para a disseminação da cultura da paz e a solução consensual e adequada do conflito. “Desse modo, se é pelo diálogo que surgem as bases do conflito, então o diálogo pode ser a melhor opção para tratar de realidades conflitantes” (SPENGLER, 2018, p.108).

Conforme Spengler (2016a), a política pública que institui a mediação como meio alternativo de tratamento dos conflitos no âmbito do poder Judiciário pretende construir outra mentalidade, cujo objetivo principal seja a pacificação social, abandonando a cultura do litígio. A solução para a pacificação dos conflitos, por meio da facilitação do diálogo, configura-se no objetivo mais evidente da mediação, tendo em vista que, na maioria das vezes, o restabelecimento do diálogo será o caminho para alcançar essa solução.

A principal vantagem é a decisão dos conflitantes, dando a eles a noção de que podem tratar seus conflitos de maneira direta e pacífica, sem a intervenção do Estado. Nesse sentido, Resta (2004, p.100) esclarece: “ao juiz, pede-se que decida, que diga a última palavra na base da lei e não desenvolva a tarefa de cimento social que compete a outros mais preparados fazer”.

Na mediação, procura-se evidenciar que o conflito é natural, inerente aos seres humanos, pois caso não houvesse insatisfação, não existiriam transformações na sociedade. Por esta razão, Sales (2007, p.23) diz que “sem o conflito seria impossível haver progresso e provavelmente as relações sociais estariam estagnadas em algum momento da história”.

Ele é um instrumento que permite o restabelecimento do diálogo e da harmonia entre as partes conflitantes, entretanto, existem muitas críticas quanto a sua utilização por parte de juristas brasileiros. Spengler (2016, p.23) considera que “o risco de introduzir a mediação no sistema jurisdicional é reduzi-la à condição de um mero instrumento a serviço de um Sistema Judiciário em crise, mais do que da paz social”.

Por conseguinte, Sales (2007) considera que a mediação, por suas especificidades, torna-se um meio de solução adequada a conflitos que envolvam relações continuadas, ou seja, aquelas relações que são mantidas, apesar do problema vivenciado. “Na mediação, há um cuidado, por parte do mediador, de

facilitar esse diálogo entre as partes, de maneira a permitir a comunicação pacífica e a discussão efetiva dos conflitos” (SALES, 2007, p.25).

De fato, é perceptível que a mediação, enquanto método alternativo de resolução e tratamento adequado de conflitos, impõe aos mediandos a responsabilidade de suas próprias decisões e as consequências que possam advir.

Afinal, permite que o indivíduo decida os rumos da controvérsia, resgate sua responsabilidade e protagonize uma saída consensual para o conflito, o que inclui como importante ator da configuração da solução da lide, valorizando sua percepção e considerando seu senso de justiça (TARTUCE, 2008, p.221).

A mediação oferece aos envolvidos uma importante possibilidade para desenvolver a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade, baseado exclusivamente no consenso (MORGADO; OLIVEIRA, 2009).

Nesse sentido, Sales (2007, p.33) esclarece que a mediação possui vários objetivos, dentre os quais se destacam os seguintes: “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”. Assim, a mediação tem por finalidade a facilitação de diálogo, a fim de solucionar e prevenir conflitos além de incentivar a inclusão das pessoas.

No mesmo sentido, Eligio Resta (2004, p.126) esclarece:

Enquanto as partes litigam e só vêem seu próprio ponto de vista, cada um de maneira espetacular em relação à outra, o mediador pode ver as diferenças comuns aos conflitantes e recomendar aqui, atuando com o objetivo de as partes retornarem à comunicação, e exatamente o *mimus* comuns a ambas. Somente graças a esta diferença no que diz respeito ao juiz, a essa sua intrínseca parcialidade, o mediador pode encontrar o remédio para o conflito.

Desse modo, Spengler (2016a, p.27) entende que a mediação é o melhor instrumento até agora encontrado para “superar o imaginário do normativismo jurídico, esfumando a busca pela segurança, previsibilidade e certeza jurídicas para cumprir com objetivos inerentes à autonomia, à cidadania, à democracia e aos direitos humanos”. As práticas sociais da mediação configuram-se, portanto, em um instrumento da cidadania, na medida em que as partes são incentivadas a tomar suas próprias decisões de forma consensuada, sem que haja a intervenção de terceiros.

De acordo com Sales (2007), os princípios da mediação podem variar de país para país, porém existe consenso sobre alguns deles, os quais demonstram a boa utilização dessa modalidade de solução de controvérsias. O artigo 2º da lei 13.140/2015⁶, enumera os seguintes princípios: I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade⁷; VIII - boa-fé.

No mesmo sentido, para que ocorra uma mediação de forma adequada, é necessário que a boa-fé seja traço preponderante nas pessoas que procuraram ou são convidadas a participar de um processo de mediação, pois, caso contrário, será muito difícil que aconteça um diálogo franco e justo. Dessa forma, Sales (2007, p.33) conclui que “é imprescindível que exista igualdade nas condições de diálogo, de forma a evitar que uma parte possa manipular ou coagir a outra, o que resultaria em um acordo frágil, com grande probabilidade de ser descumprido”.

Em relação à autonomia de vontade prevista no § 2º do artigo 2º: “ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação”. Assim sendo, Spengler (2016, p.125) explica: “demonstrar a voluntariedade do procedimento, deixando claro que ninguém é obrigado a permanecer no procedimento é uma iniciativa importante uma vez que a imposição pode gerar má vontade e uma participação pro-forma”.

Assim, a mesma autora esclarece a importância da voluntariedade das partes, uma vez que “obrigar o conflitante a permanecer no procedimento pode gerar consequências desastrosas: a) má vontade e falta de colaboração, desperdiçando um tempo precioso que poderia ser investido em outro conflito; b) mediação torna-se uma etapa processual” (SPENGLER, 2016, p.126).

Conforme o código de ética para mediadores⁸ do Conselho Nacional das

⁶ Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

⁷ Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

§ 1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

⁸ A credibilidade da mediação no Brasil como processo eficaz para solução de controvérsias vincula-se diretamente ao respeito que os Mediadores vierem a conquistar, por meio de um trabalho de alta qualidade técnica, embasado nos mais rígidos princípios éticos. Disponível em http://www.conima.org.br/codigo_etica_med

Instituições de Mediação e Arbitragem - CONIMA⁹, os princípios que devem ser adotados pelo mediador¹⁰ são os seguintes: a) independência; b) imparcialidade; c) credibilidade; d) aptidão; e) confidencialidade; f) diligência.

Desta forma, o mediador deve atuar de acordo com as normas estabelecidas no código de ética, e jamais poderá usar o processo de mediação em benefício próprio ou para beneficiar uma das partes. Para tanto, antes de iniciar uma sessão de mediação, o mediador deverá dizer se possui algum tipo de relacionamento com qualquer das partes, que venha a comprometer a imparcialidade, pois este princípio é fundamental para uma condução da mediação de maneira transparente e impessoal. Assim, o mediador, ao aceitar a mediação, deverá seguir os procedimentos convencionados pelas partes (SALES, 2007).

3.2 Etapas e técnicas da mediação e as características importantes do mediador

A Lei 13.104/15 traz no seu artigo 4º, que “o mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes”. Desse modo, cabe salientar a referência no dispositivo legal, uma vez que a mediação depende da confiança nele depositada. Assim, Spengler (2016a, p.127) esclarece que “essa confiança normalmente se conquista com trabalho sério do mediador e começa a ser entabulada na primeira sessão quando acontece o *rapport* (uma das técnicas de mediação)”.

Antes do início da mediação, é necessário construir o *rapport*, em razão desta técnica ser o maior fator de aceitação do mediador em relação às partes envolvidas em um conflito. Nesse sentido, Spengler (2016a, p.49), explica que “o *rapport* se refere ao grau de liberdade na comunicação das partes e a qualidade do contato humano. Ele representa a aceitação do mediador e a confiança no seu

⁹ O CONIMA é uma associação civil sem fins lucrativos, com atuação e articulações em âmbitos nacional e internacional e foi instituído para nortear a atuação e zelar pela ética de mediadores, árbitros e instituições especializadas em mediação e arbitragem. Disponível em: http://www.conima.org.br/codigo_etica_med.

¹⁰ De acordo com o código de ética, o mediador é um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificar os seus conflitos e interesses, e a construir, em conjunto, alternativas de solução visando o consenso e a realização do acordo. O mediador, no desempenho de suas funções, deve proceder de forma a preservar os princípios éticos. Disponível em: http://www.conima.org.br/codigo_etica_med.

trabalho por parte dos mediandos”.

O primeiro estágio da mediação, segundo Spengler (2016a, p.36), possui dois aspectos relevantes, que são: a orientação às partes pelo mediador e a organização do espaço. “Na orientação às partes, ou seja, no primeiro contato, o mediador deve ouvir o problema e elaborar perguntas que possam dar início ao procedimento”.

Complementa ainda que, no tocante à organização do espaço, é importante preparar a estrutura da sala, de modo que todos possam se sentir à vontade, sendo necessário que haja uma mesa com capacidade de acomodar todos os participantes da mediação ao redor dela. Acrescenta que “as partes devem se sentir seguras de que ninguém as escute e de que tudo o que disserem não sairá da sala” (SPENGLER, 2016a, p.38).

Corroborando com o acima exposto, Sales (2007, p.110) explica que o local onde ocorre a mediação deve estar preparado para receber as pessoas e que estas estejam confortáveis e à vontade. Assim, para que isto aconteça, “a mesa deve ser redonda porque evita a posição de antagonismo, lados opostos. Deve-se evitar a impressão de que naquela sala existem lados opostos.”

Na primeira etapa da mediação, o mediador deve acolher os mediandos, e apresentar-se de modo sereno e descontraído. Assim, Vasconcelos (2008, p.91) esclarece como deve funcionar este primeiro contato.

Agradece a presença dos participantes e destaca o acerto da opção, esclarece que seu papel é apenas o de colaborar com os mediandos; declara a sua independência e revela o seu dever de imparcialidade; explica os preceitos da escuta ativa, da igualdade de tratamento e da linguagem na primeira pessoa (linguagem “eu”); esclarece a importância do sigilo; solicita o mútuo respeito; expõe a possibilidade de entrevistas a sós (causos); deixa claro que os mediandos serão protagonistas do entendimento.

No momento em que iniciar a mediação, deve-se perguntar o nome dos mediandos e como eles gostariam de ser chamados, podendo ser pelo primeiro nome, sobrenome, ou até mesmo pelo apelido, pois é uma forma de valorizar as pessoas e demonstrar que elas são muito importantes. Salienta Sales (2007, p.111) que “esse tratamento mostrará que eles são considerados cidadãos, portanto, merecedores de respeito e atenção, e não apenas partes em um conflito ou números de uma estatística”.

O segundo estágio, de acordo com Spengler (2016a, p.39), acontece com a

reunião de abertura logo após a identificação das partes e o compromisso em iniciar a mediação. Assim sendo, “é importante reforçar a confidencialidade da reunião, afirmando que as informações ali reveladas não serão abertas a ninguém, exceto se disserem respeito à vida e à integridade física de alguém, incluindo aqui abusos contra crianças”.

De acordo com o art. 14 da lei 13140/2015: “No início da primeira reunião de mediação, e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento”. Nesta reunião inicial, o mediador objetiva o seguinte: a) explicar o processo de mediação; b) ouvir as primeiras declarações das partes; c) finalizar a reunião e prosseguir com a possibilidade de reuniões particulares com cada uma das partes.

Nesta segunda fase, os mediandos terão a oportunidade de falar sobre o motivo pelos quais procuraram a mediação, e cabe a elas decidir quem falará primeiro. Nesse sentido, Sales (2007) esclarece que é muito importante que, logo no início da fala dos mediandos, deve ser dito que o poder de decisão é deles e que os maiores responsáveis são eles mesmos, já que estão vivendo o conflito. Por isso, o mediador deve conduzir a sessão de mediação, facilitando esse diálogo sem sugestões ou opiniões.

Após iniciar a narração por parte de algum dos mediandos, o mediador deve adotar a escuta ativa, momento em que solicita a outra parte que apenas escute e que a sua vez será respeitada. Ademais, Vasconcelos (2008, p.93) afirma que “não se recomenda interromper os mediandos em suas primeiras intervenções. Quando o mediando tiver dificuldades, deve o mediador estimulá-lo com perguntas”. Complementa Sales (2007), que o mediador deve ouvir com muita atenção e deixar as partes expressarem seus sentimentos sem qualquer obstáculo, de forma a dar as mesmas oportunidades a cada um dos mediandos.

No terceiro estágio da mediação, as partes conflitantes já foram identificadas pelo mediador, e já conseguiram expor suas angústias e seus anseios. Nesse momento, segundo Spengler (2016a), depois de escutar as partes, é importante fazer perguntas para esclarecer e resumir os fatos, fazer algumas anotações, avaliar as percepções do conflito, avaliar os pontos fortes e fracos do problema, concentrar-se nos interesses antagônicos.

Assim, por meio desse tipo de escuta e alguns questionamentos, o mediador vai ajudando cada uma das partes envolvidas no conflito a esclarecer seus

respectivos interesses e pontos de vista com relação ao problema. Contribui-se, dessa maneira, para libertá-las da insegurança, proporcionando uma solução capaz de atender os interesses dos conflitantes. Dessa forma, Sales (2007, p.104) sugere que “neste momento, deve o mediador aproveitar para, com as palavras dos mediados, mostrar os pontos de convergência, os pontos positivos, criando base sólida para a comunicação”.

No mesmo sentido, salienta-se que a terceira etapa inicia no momento em que o mediador faz uma exposição de um resumo daquilo que ficou esclarecido pelas partes. Nesta hora, também pedirá que os mediados participem da construção desse resumo, corrigindo ou complementando alguma coisa que não está correta ou não foi falada. “Esse resumo não é uma história burocrática do acontecido. É uma simples e objetiva descrição dos sentimentos, desejos e necessidades pessoais e materiais revelados pelas partes”. (VASCONCELOS, 2008, p.94).

Para Spengler (2016a), a técnica do resumo, utilizada na mediação, é o momento em que o mediador apresenta a forma na qual foram identificadas as questões, os interesses e os sentimentos e passa a expor para as partes para ter certeza se realmente é isso mesmo que está acontecendo. Assim, “concluindo e discutindo o resumo, os mediados estão mais receptivos à identificação de interesses comuns. Já apropriados pela circularidade de comunicação, capacitam-se a superar a rigidez das posições polarizadas do início do processo” (VASCONCELOS, 2008, p.95).

A técnica do resumo é muito importante no desenvolvimento de habilidades sociais na construção de conciliações frente as mais diversas facetas conflituais. [...] A aplicação da técnica do resumo tem início logo após a manifestação das partes, quando o mediador faz um resumo de toda a controvérsia até então apresentada, verificando as principais questões presentes, como também os interesses subjacentes juntamente com as partes. Recomenda-se que não se faça o resumo logo após uma das partes (SPENGLER, 2016, p.50).

A mediação pode ser concluída com apenas uma sessão, entretanto, dependendo da complexidade, podem ser necessárias outras reuniões. Por esta razão, Vasconcelos (2008, p.107) conclui que: “de qualquer sorte, mediação não é terapia e, portanto, não tem porque se alongar para além do necessário à realização dos seus objetivos específicos, relacionados ao conflito interpessoal”.

O mediador é aquela terceira pessoa escolhida ou aceita pelas partes, que

através de suas técnicas facilita a comunicação, possibilitando assim, o restabelecimento do diálogo e um acordo satisfatório para os mediandos. Por essa razão, Sales (2007, p.69) explica que o mediador deve ser capaz de “entender o conflito (ambiente em que ocorre o conflito), ser paciente, inteligente, criativo, confiável, humilde, objetivo, hábil na comunicação e imparcial com relação ao processo para o conflito”.

Além disso, a possibilidade de escolher o mediador demonstra a independência, a autonomia e a responsabilização que se espera dos mediandos. Conforme estabelece o artigo 4º, § 1º de lei da mediação: “o mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito”.

Dessa forma, é imprescindível que o mediador tenha cuidado e bastante seriedade ao falar sobre o processo de mediação, sendo proibido fazer algum tipo de previsão ou promessas de soluções ou até mesmo discutir previamente possíveis resultados. Na mediação, cabe aos mediandos o poder da autocomposição, e ao mediador cabe apenas auxiliar, facilitando o diálogo entre as partes (SALES, 2007).

Neste sentido, Cahali (2012, p.41) alerta:

A principal função do mediador é conduzir as partes ao seu apoderamento, ou seja, à conscientização de seus atos, condutas e de soluções, induzindo-as também, ao reconhecimento da posição do outro, para que seja ele respeitado em suas posições e proposições. [...] Aliás, pela origem dos conflitos, muito maior o desafio de minimizar os efeitos do rancor, da mágoa, do ressentimento perversos ao pretendido diálogo (fala e escuta), pois aqueles sentimentos podem gerar a má vontade na busca de solução consensual.

Para atuar como mediador é necessário reconhecer que existem pessoas envolvidas em algum tipo de conflito, as quais precisam discutir seus problemas, ouvir e serem ouvidas. Assim, Sales (2007, p.71) explica que, “a partir desse entendimento, o mediador deverá explorar os sentimentos e as falas das pessoas para conseguir encontrar os reais interesses”. Por este motivo, Spengler (2016, p.49) esclarece que “na maioria das vezes o elo de confiança entre o mediador e mediandos tem início no primeiro contato. Em questão de minutos, a empatia surge e gera confiança, o que permitirá um procedimento de mediação tranquilo”.

Dessa forma, Spengler (2016) esclarece que essa comunicação deve ser respeitosa e empática, uma comunicação através de uma conversa franca e pelo comprometimento em colaborar para que o conflito seja tratado de forma adequada,

com um olhar não só para o passado, mas principalmente para o futuro, a fim de evitar que o conflito retorne com mais força.

Para Barzotto (2018), o diálogo é a busca da verdade como bem comum (comunidade) por meio de pessoas que se reconhecem como livres - cada um pode expressar a própria opinião e iguais - cada participante tem o direito de ser ouvido, ao mesmo tempo em que assume o dever de responder por aquilo que afirma. Por esta razão, sobre a necessidade de o mediador discutir o presente com vistas para o futuro, Sales (2016, p.73) faz os seguintes questionamentos: “Como as discussões no presente podem transformar a relação para um momento futuro de maior tranquilidade? O que aquele problema vivido significa para a relação entre as pessoas? Qual o real interesse de cada um?”.

Conforme Sales (2007), o mediador deve conduzir a sessão de mediação de forma tranquila e sem querer decidir. Portanto, cabe a ele apenas o papel de auxiliar as partes no sentido de que entendam o conflito como algo transitório, e que devem conversar para alcançarem um novo momento, que é o da concordância. Por esta razão, Tartuce (2008, p.233) explica que “o mediador deve ser alguém treinado a propiciar o restabelecimento da comunicação entre as partes. Para tanto, deve ser alguém paciente, sensível, sem preconceitos e com habilidades de formular perguntas entre as partes”.

Colocar-se no lugar do outro facilita a mediação, justamente pelo fato de ter a possibilidade de entender o que está acontecendo, adquirindo a confiança dos mediados e estabelecendo uma conexão capaz de proporcionar o diálogo saudável e pacífico. Normalmente, as pessoas percebem o mundo apenas pelo que conhecem e pelos valores que elegem como corretos ou adequados para suas vidas. Assim, Sales (2007, p.72) esclarece: “para se compreender e solucionar conflitos vividos, é necessário que se entenda o conflito de forma que a outra pessoa entenda”.

Por este motivo, não resta dúvida de que o mediador deve ter um conhecimento técnico adequado e habilidades capazes de restabelecer a comunicação entre os conflitantes.

O mediador é um tradutor que deve ficar no meio das linguagens diversas, deve conhecer duas línguas e servir de trâmite, de meio, entre uma e outra, importante função essa quanto mais línguas, linguagens, culturas, mundos entram em contato e tem necessidade de transformar o conflito potencial em comunicação. É significativo que muitos países ocidentais se tenham vivenciado institucionalmente experiências de mediação cultural e que elas

já façam parte de um conjunto de instrumentos de realização do contrato de cidadania (RESTA 2004, p.126)

Na mediação, segundo Rosenberger (2006, p.21), é necessário utilizar a comunicação não violenta (CNV), a qual “se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas”. Dessa maneira, esse tipo de comunicação nos auxilia na forma de nos expressarmos e também como ouvimos os outros, na medida em que demonstramos uma forma respeitosa e empática de lidar com as pessoas que estão à nossa volta.

Embora eu me refira à cnv como “processo de comunicação” ou “linguagem da compaixão”, ela é mais que o processo ou linguagem. Num nível mais profundo, ela é um lembrete permanente para mantermos nossa atenção concentrada lá onde é mais provável acharmos o que procuramos (ROSENBERGER, 2006, p.22)

Uma técnica muito importante utilizada na mediação e que possui forte semelhança com a CNV é a escuta ativa. Sua importância se dá em razão de que todos nós temos uma grande necessidade de sermos ouvidos e saber que os outros se importam com o que falamos. “As pessoas precisam dizer o que sentem. Ouvir bem é uma habilidade importante que pode ser utilizada num diálogo difícil” (SPENGLER, 2012, p.241).

É indispensável salientar a importância em saber interpretar também a comunicação não verbal, pois muitas vezes um simples olhar ou até mesmo um gesto pode expressar algum tipo de sentimento, e assim, será possível perceber informações ocultas contidas na comunicação. Desse modo, a escuta ativa é utilizada quando uma pessoa se comunica com outra através de uma compreensão mais profunda e preocupada. Principalmente, deve-se ouvir de forma adequada, através da empatia, que é muito importante nesses casos (VASCONCELOS, 2008).

Dessa forma, o mediador, além de saber escutar as pessoas, deve saber compreender e ganhar a confiança das partes, pois somente assim elas ficarão à vontade para manifestar suas ansiedades e seus problemas, os quais deram origem ao conflito. “A qualidade no relacionamento-sintonia, confiança, empatia é pressuposto da solução mais adequada (flui naturalmente) para o conflito” (SPENGLER, 2016a, p.49).

A escuta ativa significa a vontade e a capacidade de uma pessoa escutar a mensagem na sua totalidade, tanto verbal como a não verbal. Por essa razão, é necessário ao mediador agir com calma, de forma a possibilitar que as partes conversem e expressem todas as suas intenções. Sales (2007, p.113) explica que “como mediador, é importante criar situações que ajudem as pessoas a falar o que realmente querem dizer. Normalmente, na mediação, utiliza-se pergunta aberta: Como? Onde? Por quê? Quando?”.

Ademais, a comunicação deve ser construtiva, através de uma linguagem apreciativa. Para Vasconcelos (2008, p.65), “cada conversação é um padrão moral, com estilos, direitos e obrigações diferentes dos que acontecem em outra circunstância ou com outra pessoa”. A melhor comunicação é aquela que reconhece a necessidade de o outro se expressar.

Quando um terceiro atua de forma imparcial e intervém no conflito, buscando ligar ou religar o diálogo, estará contribuindo para uma solução pacífica e disseminando a cultura da paz. Desta forma, Warat (2010, p.39) compreende que o mediador deve auxiliar as pessoas a descobrirem a importância e o sentido da comunidade, e também “a reencontrar-se com a paixão de estar-em-comum”. Se a modernidade nos impôs a necessidade de fazer tudo sozinhos, é preciso agora que alguém nos ajude a aprender a fazer tudo em comum.

A este terceiro incumbe a condução da sessão, adotando postura imparcial e positiva. Esclarece Sales (2010, p.55):

Isso significa que ele está impedido de privilegiar uma das partes. Assim o mediador deverá agir de forma a garantir que as pessoas tenham a participação ativa na solução dos conflitos e ainda que essa participação seja equilibrada. Devem as pessoas que vivenciam a divergência participar na mesma proporção, sendo destinados o mesmo tempo e o mesmo tratamento a ambas.

O mediador deve estar apto a restabelecer a comunicação que foi rompida entre as partes. O seu papel principal é o de facilitador do diálogo, para que as partes possam ser protagonistas da condução e solução das divergências. Desta forma, Tartuce (2008, p.231) entende que “a compreensão adequada da atividade de mediador deve ensejar uma considerável mudança de paradigma”.

A intervenção de um terceiro imparcial para facilitar o diálogo entre as partes não segue o modelo estatal de resolução de litígios. Este mediador deve ser possuidor de diversas habilidades, destacando-se entre elas a sensibilidade para

estabelecer a conexão com os mediandos. O mediador deve agir como protetor do processo de mediação, garantindo sua lisura e integridade. A confiança das partes nasce a partir do momento em que têm a certeza de que o mediador não revelará seus anseios e problemas.

Conforme o artigo 9º da lei 13.140, pode existir também o mediador extrajudicial, que vai atuar na fase pré-processual. “Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se” (BRASIL, 2015).

Segundo Warat (2004), o conceito de sensibilidade se refere a uma percepção sutil do contexto, visto que para mediar é preciso sentir. Acrescenta ainda: “O programa de mediação e sensibilidade pretende que o mediador ajude as partes a desdramatizar seus conflitos, que os transformem para que só restem os sentimentos que acrescentem algo de bom à sua vitalidade interior” (WARAT, 2004, p.33).

Conforme Foley (2010, p.110), existem duas correntes com relação à postura dos mediadores durante a mediação de conflitos:

a primeira denomina-se mediador como facilitador, pela qual a solução da disputa é de exclusiva responsabilidade dos disputantes. Segundo esta corrente, os mediadores devem evitar o envolvimento na discussão do conteúdo do problema e não pressionar as partes para o alcance de um acordo. Já a escola denominada mediador como ativista, o mediador deve trabalhar a questão substantiva do problema juntamente com as partes, a fim de que elas atinjam uma solução duradoura.

Uma das principais funções do mediador, sem dúvida alguma, é conduzir os envolvidos no conflito ao diálogo e à conscientização de seus atos, condutas e de soluções, induzindo-os reconhecer o outro. “Aliás, pela origem dos conflitos, muito maior o desafio de minimizar os efeitos do rancor, da mágoa, do ressentimento perversos ao pretendido diálogo (fala e escuta), pois aqueles sentimentos podem gerar a má vontade na busca de solução consensual” (CAHALI, 2012, p.41).

O mediador necessariamente deve possuir diversas características, que podem ser desde suas habilidades pessoais, como sensibilidade, prudência, diligência e responsabilidade, como também as habilidades autocompositivas adquiridas durante o curso de formação de mediadores (SALES, 2010). Dessa

forma, Azevedo (2016, p.91) entende que esta formação precisa de tempo e dedicação. Neste sentido, salienta o autor:

Como regra, um curso de formação de mediadores deve ser concebido para transmitir aos participantes as competências básicas [...]. Progressivamente, por meio de supervisões e avaliações de usuários o mediador se desenvolverá na medida em que efetivamente estiver buscando esta melhoria contínua. Exemplificativamente, em um curso de mediação as competências de negociação que são transmitidas são as mínimas necessárias para que um mediador possa conduzir seu ofício. Espera-se que o cursista busque por meio de leitura complementar e debates com seus supervisores melhorar suas competências de negociação (AZEVEDO, 2016, p. 91).

Esta dedicação exclusiva que o mediador precisa é muito importante, justamente pelo fato da garantia da confidencialidade e também porque eles não atuarão no processo judicial, e por isso, as partes estarão seguras para revelarem seu ponto de vista sobre o conflito. Porém, assevera Spengler (2016, p.91), “existe um ponto negativo: a crítica com relação à dedicação exclusiva do mediador/conciliador se dá porque atualmente o quadro é composto por voluntários ou remunerado em valores irrisórios”.

O mediador não pode impor alguma coisa e também não pode interceder em favor de nenhuma das partes, cabendo-lhe apenas facilitar o processo de mediação, com o propósito de estimular os mediandos a descobrir a melhor alternativa para a resolução do conflito. Ele deve conduzir a conversa de forma que as pessoas consigam entender o que a outra pessoa tem para falar, sendo muito importante que cada uma fale mais de si do que da outra (SALES, 2007).

Dessa forma, o primeiro passo para iniciar o processo de mediação será necessariamente o restabelecimento da comunicação entre os conflitantes. Nesse sentido, percebe-se que a empatia é muito importante para estabelecer ou restabelecer o diálogo que foi rompido entre pessoas envolvidas em um conflito. Nesse sentido, Rosenberg (2006, p.82) explica que:

Os diversos conflitos podem ser evitados quando realmente estamos claros sobre o que nós necessitamos; porém, muitas vezes não temos de forma clara quais são as nossas necessidades. É essencial ao facilitador detectar quais as necessidades das pessoas, o que elas estão querendo e quais expectativas ou esperanças que não foram atendidas.

Normalmente, as pessoas percebem o mundo apenas pelo que conhecem e pelos valores que elegem como os mais corretos. Por isso, “colocar-se no lugar do outro ou ver o mundo pelos do outro facilita o desprendimento da posição individual

egoísta” (SALES, 2016, p.73). Quando existir mal-entendidos, o mediador deve aprimorar a comunicação, buscando estabelecer uma conexão entre os mediandos, para que possam compreender o pensamento do outro.

Com o auxílio do mediador, os envolvidos buscarão compreender as fraquezas e fortalezas do seu problema, a fim de tratar o conflito de forma satisfatória. Na mediação, por constituir um mecanismo consensual, as partes apropriam-se do poder de gerir seus conflitos, diferentemente da Jurisdição estatal, na qual este poder é delegado aos profissionais do direito, com preponderância àqueles investidos das funções jurisdicionais. (MORAIS; SPENGLER, 2013, p. 134).

A capacidade de oferecer empatia é muito importante para estabelecer o diálogo entre pessoas envolvidas em determinado conflito. Assim, percebe-se que a empatia está vinculada à escuta ativa, pois requer certa sensibilidade entre as pessoas que estão buscando a comunicação. “Para a boa aplicação da escuta ativa, exige-se a repetição e reformulação das mensagens recebidas. Essa técnica chama-se Reflexão, a qual consiste em refletir sobre o que foi dito sem realizar julgamentos antecipados” (SALES, 2007, p.113).

Por esta razão, Rosenberger (2006, p.82) esclarece que:

Os diversos conflitos podem ser evitados quando realmente estamos claros sobre o que nós necessitamos; porém, muitas vezes não temos de forma clara quais são as nossas necessidades. É essencial ao facilitador detectar quais as necessidades das pessoas, o que elas estão querendo e quais expectativas ou esperanças que não foram atendidas.

Durante a mediação, é necessário separar as pessoas dos problemas, e o primeiro passo é perceber que existem pessoas com conflitos, as quais precisam discutir seus problemas, ouvir e serem ouvidas. Geralmente, quando envolvem relacionamentos no âmbito familiar, o interesse recai tanto no objeto da discussão como no relacionamento. Por esta razão, Sales (2007, p.71) esclarece: “Quando há essa confusão, o mediador deve estar apto, primeiro para perceber essa confusão e, segundo, para separar a relação das pessoas do problema (interesse de substância ou objeto da discussão)”.

A empatia faz parte da evolução, e desta forma não se trata de um componente recente, mas de uma capacidade inata e muito antiga. Assim, Wall (2010, p.289) explica que a empatia se utiliza da “sensibilidade automática para as expressões faciais, corporais e vocais, os humanos empatizam desde o primeiro dia”. Do mesmo modo, Krznaric (2015, p.9) salienta: “a empatia é de fato, um ideal

que tem o poder tanto de transformar nossas vidas, quanto de promover profundas mudanças sociais”.

Com relação à importância do diálogo na busca de uma solução pacífica e consensual de um conflito, Guimarães explica o seguinte:

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).

A comunicação não violenta proposta por Rosemberger (2006) se fundamenta nas habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Esse tipo de comunicação não tem nada de novo. Assim, “o objetivo é nos lembrar do que já sabemos, de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento” (ROSENBERGER, 2006, p.21).

Nesse sentido, Goleman (1995, p.111) esclarece:

As emoções das pessoas raramente são postas em palavras com muito mais (sic) freqüência, são expressas sob outras formas. A chave para que possamos entender os sentimentos dos outros está em nossa capacidade de interpretar canais não verbais: o tom de voz, gestos, expressão facial e outros sinais. Assim como a forma de expressão da mente racional é a palavra, a das emoções é não verbal. Na verdade, quando as palavras de alguém entram em desacordo com o que é transmitido por seu tom de voz, gestos ou outros canais não verbais, a verdade emocional está mais no que ele diz alguma coisa do que no que diz.

Assim, é possível perceber que a empatia é uma das características mais importantes da atividade de mediador, e merece destaque o fato de que ela pode aprofundar as amizades e criar outras. Desse modo, Krznaric (2015, p.20) “empatia pode ser um caminho para boa vida, mas deveríamos também reconhecer como ela pode nos tornar bons, moldando nossas visões éticas”.

Nesse mesmo sentido, Wall (2010, p. 289) explica:

A empatia faz parte da nossa evolução. E não se trata de um componente recente, mas de uma capacidade inata e muito antiga. Valendo-se da sensibilidade automática para as expressões faciais, corporais e vocais, os humanos empatizam desde o primeiro dia. Na realidade, essa capacidade não é tão complexa quanto faz crer a visão de que a empatia depende da

atribuição de estados mentais aos outros e da recordação consciente das próprias experiências.

Portanto, entende-se que vários são os fatores necessários para o sucesso de uma mediação, mas o principal reside no comprometimento dos conflitantes para resolver e depois para cumprir o que eles mesmos acordaram. Ademais, cabe ressaltar que a fraternidade que será tratada a seguir deve servir de base para as práticas mediativas, em razão da cooperação e da satisfação mútua como resultado.

3.4 A fraternidade como base da mediação comunitária e escolar

A complexidade dos conflitos que ocorrem em diversos tipos de comunidade, sejam eles de cunho social ou econômico, vividos por grande parte da população brasileira, tem como resultado a preocupação das pessoas quanto à resolução desses problemas e uma busca por alternativas capazes de pacificação e tratamento adequado destes conflitos. Assim, Foley (2010, p.97) entende que a mediação comunitária “fornece um espaço de transparência de normas e valores e de construção de entendimentos compartilhados sobre comportamentos socialmente apropriados, o que possibilita a dedução de tensões sociais”.

Viver em comunidade, ao mesmo tempo em que denota privilégios, também acarreta perdas por um lado, ou seja, a segurança e a liberdade são dois direitos almejados, os quais nem sempre serão exercidos de forma equilibrada, já que a disponibilidade de um, muitas vezes, surge em detrimento do outro (BAUMAN, 2003).

Para começar, a comunidade é um lugar “cálido”, um lugar confortável e aconchegante. É como um teto sob o qual nos abrigamos da chuva pesada, como uma lareira diante da qual esquentamos as mãos num dia gelado. Lá fora, na rua, toda sorte de perigo está à espreita; temos que estar alertas quando saímos, prestar atenção com quem falamos e a quem nos fala, estar de prontidão a cada minuto. Aqui na comunidade, podemos relaxar – estamos seguros, não há perigos ocultos em cantos escuros (BAUMAN, 2003, p.7).

Conforme Barzotto (2018, p.43), “a comunidade é a associação na qual todos são responsáveis por todos”. Desse modo, o mesmo autor sustenta a fraternidade como princípio de organização da sociedade, e que pode ser definida como o tipo de relação social na qual as pessoas agem umas com as outras.

A sociedade fraterna é o ideal próprio das sociedades modernas, nas quais a abolição das hierarquias, a liberdade de pensamento e a liberdade de iniciativa econômica levaram a uma grande diferenciação entre as pessoas, que, contudo, se reconhecem como iguais em dignidade, deveres e direitos. A reprodução da sociedade como um todo não está mais relacionada no mundo contemporâneo, à manutenção de uma comunidade tradicional na qual os membros reproduzem comportamentos passados, mas em uma comunidade dinâmica, fundada na igual liberdade de todos (BARZOTTO, 2018, p.43).

De acordo com o preâmbulo da Constituição Federal de 1988, o Estado democrático visa assegurar os valores de uma sociedade fraterna. Nesse sentido, salienta Almeida (2018, p.150): “não temos outra opção de constituir outra sociedade não Fraterna. Desse modo, tudo o que está subordinado ao Estado Democrático de Direito, inclusive seus Poderes, devem estar em sintonia com essa exigência”.

Portanto, Barzotto et al (2018, p.161) explica que o princípio da fraternidade não é apenas um princípio de direito, “é um princípio ético motor de deveres recíprocos, uma predisposição de ânimo que permite que o ser humano seja capaz de olhar qualquer pessoa com simpatia, porque visualiza em cada homem ou mulher origem e destino comuns”.

O direito fraterno coloca, pois, em evidência toda a determinação histórica do direito fechado na angústia dos confins estatais e coincide com o espaço de reflexão ligado aos temas dos direitos humanos, com a consciência a mais: a de que a humanidade é simplesmente o lugar comum, somente em cujo interior pode-se pensar o reconhecimento e a tutela (RESTA, 2014, p.13).

Considerando as peculiaridades de cada comunidade, com especial atenção ao espaço local, o município tem alcançado merecido local de destaque no desenvolvimento de políticas públicas. É nele que as transformações sociais se tornam mais expressivas, tendo em vista que é no âmbito municipal que as relações políticas se revelam com maior intensidade, por conseguinte mais eficazes (HERMANY, 2010, p.88).

Com relação ainda a estes espaços dentro da comunidade, Resta (2004, p.32), enfatiza que “a erosão dos espaços públicos da amizade e o seu refugiar-se nos empreendimentos da vida privada é obviamente efeito e não causa de profundos processos de mudança”. Por este motivo, Bauman (2003, p.78), complementa: “o que mais importa, contudo, é que os laços com os outros em condições semelhantes tendem a ser frágeis e ostensivamente transitórios”.

Para Spengler (2018), a comunidade fraterna não é um local de bondade por definição, é somente um espaço comum às pessoas. A forma mais antiga de comunidade é justamente aquela comunidade dos conflitantes que já não possuem a capacidade de se comunicarem de maneira adequada. Por esta razão, Barzotto (2018, p.44) complementa: “em uma sociedade plural, há uma diversidade de teorias, opiniões, visões de mundo, perspectivas. A verdade sobre elas deve advir de uma prática dialógica, na qual as opiniões sejam examinadas e criticadas”.

Por conseguinte, a comunidade pode ser entendida como fonte mais imediata de autorreconhecimento e organização, na qual as pessoas se identificam com os locais em que nascem e crescem, bem como a escola que frequentam. Elas têm assim seus laços familiares formados, interagindo e construindo as redes sociais com seus parentes, amigos, vizinhos, organizações da sociedade civil. Portanto, é no espaço público que os cidadãos aprendem a participar, a decidir, a acompanhar, a executar e a fiscalizar as políticas públicas (COSTA; DIEHL, 2015).

As pessoas não produzem valores sozinhas, mas, sim, a partir da interação com outras pessoas. Mesmo aquelas pessoas que exercem algum tipo de trabalho de forma isolada, estas dependem dos instrumentos e técnicas que foram criados por outras pessoas. Por esta razão, Barzotto (2018, p.50) menciona que “em uma comunidade de livres e iguais, as pessoas interagem respondendo às expectativas legítimas dos outros”.

Numa comunidade, segundo Bauman (2003, p.8), pode-se contar com a boa vontade das outras pessoas. “Se tropeçarmos e cairmos, os outros nos ajudarão a ficar em pé outra vez. Ninguém vai rir de nós, nem ridicularizar nossa falta de jeito e alegrar-se com nossa desgraça”. Por esta razão, Resta (2004, p.23) salienta que “a amizade é a forma mais significativa de uma comunidade possível que vive a espera de reconhecimentos, mas também vive independente deles”.

O mundo moderno nada mais faz do que acelerar o processo ambivalente da amizade que se torna tanto o lugar da inclusão como da exclusão, e que, necessariamente, carrega consigo, como uma sombra extremamente inquietada, a definição do estranhamento e, conjuntamente, a tematização da inimizade. A contingência da amizade se apresenta ao mundo das relações mundanas com esta faceta dúplice de re-proposição da solidariedade comunitária e de sua negação (RESTA, 2004, p.25).

Para Bauman (2003), a abordagem com relação à comunidade não deve ser feita como um lugar de compreensão mútua, na qual não existam conflitos sociais.

Há uma ilusão de que nela as discussões são amigáveis e amenas, que os interesses são todos voltados à coletividade, buscando a harmonia, embora a palavra comunidade evoque tudo aquilo de que mais se sente falta e de que se precise para viver seguro e confiante no mundo contemporâneo.

Por esta razão, considerando a formação atual da sociedade e o papel que os indivíduos vêm desempenhando dentro de determinada comunidade, cada vez mais se tem buscado repensar o sentido da justiça por causa das relações humanas. Desta forma, “a utilização da política pública alternativa e comunitária de pacificação de conflitos tem potencial para modificar o atual paradigma do litígio, restabelecendo o diálogo e o entendimento entre todos os envolvidos” (COSTA; DIEHL, 2015, p.16).

Ademais, Resta (2004, p.102) esclarece que os modos pelos quais a sociedade regula os conflitos que nascem no seu interior são diversos e mudam no tempo e no espaço, por isso não são eternos. “Refugiam-se nos singulares sistemas sociais; são eles próprios, por sua vez, complexos sistemas sociais, somente em parte dependem do modo pelo qual se conflitam”.

Por este motivo, Sales (2007) entende que a mediação comunitária é democrática, porque estimula a participação das pessoas da comunidade na solução dos conflitos nela instalados. Entretanto, o principal desafio que a mediação enfrenta não é o de gerar relações calorosas e aconchegantes, sociedades sem nenhum tipo de conflito, mas encontrar mecanismos que possibilitem a comunicação pacífica entre as pessoas, e que estas sejam capazes de resolver suas próprias divergências através do diálogo (SPENGLER, 2010).

Ressalta-se então que um dos meios adequados para promover a gestão dos conflitos pela comunidade é a autocomposição, pelo fato de se tratar de um método aberto à produção da normatividade que se constrói nas relações sociais concretas. Nesse sentido, salienta Foley (2010, p.69): “os meios autocompositivos de solução de conflitos implicam a possibilidade de autolegislação, adequando a lei à inúmeras e fragmentadas realidades sociais.”

Por esta razão, Spengler (2018, p.110) entende que a finalidade da mediação é responsabilizar os conflitantes pelo tratamento do litígio que os une a partir da alteridade e da fraternidade. No mesmo sentido, Martins (2018, p.269) declara que “o sucesso da mediação está na razão do seu caráter fraterno, onde a

decisão final da contenda é obtida pelo consenso entre iguais e não através da imposição de um terceiro estranho a lide”.

Para que a fraternidade possa ser exercida, é necessário que o indivíduo se coloque no lugar do outro, porque ambos são iguais e assim se reconhecem. “Reconhecer o outro como igual significa assumir a responsabilidade pelos próprios atos, já que nas relações horizontais, onde todos são iguais, não há exercício de poder um sobre o outro” (MARTINS, 2018, p.274).

A vida será sempre excedente em relação ao direito, e um bom modelo de convivência jurídica deve evitar colonizar sempre, e a toda custa, a intimidade, deixando espaço a soberania de cada um sobre si mesmo: não a soberania centralizante de um Estado, de uma maioria, de um poder de governo, mas aquela dissipada de cada um sobre a própria vida (RESTA,2004, p.16).

Portanto, é necessário encontrar uma possibilidade de uma comunicação harmônica e fraterna, e para isso, os conflitantes devem ser encorajados a ouvir e a se entender mutuamente, gerando, em conjunto, opções múltiplas para chegar a uma resposta que sirva a todos. “Essa é a diferença da resposta oferecida pelo processo e pela decisão judicial que nasce de um terceiro, legítimo para decidir o conflito, mas estranho a ele” (SPENGLER, 2018, p.111).

A mediação, no momento que consegue fazer com que os mediandos restabeleçam a comunicação enfraquecida ou até mesmo rompida pelo conflito, torna-os capazes de deliberarem sobre uma solução pacífica e adequada para o conflito. Assim, eles são protagonistas das suas próprias decisões, “pois não estão submetidas à decisão de um terceiro (o juiz). O resultado final será de cunho fraterno, pois os litigantes poderão decidir juntos (como irmãos) e não de cunho paterno pela imposição do Estado” (MARTINS, 2018, p.277).

Mesmo tendo dificuldades em identificar uma comunidade, acredita-se que o sentimento de pertencimento e solidariedade despertados nas pessoas pode aproximá-las do bem comum. Cada um, com suas peculiaridades, possui necessidades básicas que, através da comunicação, poderão compartilhar e se relacionar com as necessidades dos outros (ROSENBERGER, 2006).

A sociedade moderna se constitui como uma cultura de conflitos, na qual não apenas se verifica uma enorme e interminável quantidade de contendas, como também o hábito predominante de atribuir ao Estado a responsabilidade de

solucioná-las. Assim, a sociedade permanece inerte enquanto seus litígios são solucionados por um juiz (CALMON, 2007).

Desta maneira, a mediação comunitária é coordenada e conduzida por membros da comunidade e atua no nível comunitário antes da judicialização dos conflitos. “É a mediação para, na e, sobretudo, pela comunidade. O potencial dialógico neste processo está assegurado na horizontalidade com que o mediador comunitário conduz o processo e também na participação da comunidade” (FOLEY, 2010, p.124).

Salienta-se ainda que sejam vários os pontos positivos da mediação comunitária. Ela estimula o diálogo entre vizinhos, propicia espaços de escuta, previne a má administração de conflitos futuros com base no pensamento coletivo. Desse modo, Sales (2007, p.202) esclarece: “os mediadores comunitários são geralmente moradores da própria comunidade que são capacitados por meio de cursos de mediação de conflitos e trabalham voluntariamente ou não (dependendo da instituição a qual estão vinculados)”.

Para Spengler (2012, p.232), as consequências do fortalecimento da comunidade “possibilita o acesso a informação, a inclusão, a participação e a responsabilização do cidadão por suas escolhas e o compromisso com o local (comunidade)”. Para tanto, “a fraternidade se faz necessária no processo deliberativo intersubjetivo de tomada de decisão, elemento de estudo essencial quanto ao tema proposto para debate: a mediação como alternativa de conflitos” (MARTINS, 2018, p.275).

Nesse sentido, a justiça comunitária para a emancipação por meio da prática da mediação comunitária não se revela como um instrumento para a eliminação do conflito, ela possibilita a expressão produtiva do conflito para uma transformação social através da solidariedade (FOLEY, 2010).

A solidariedade, ao revés, como manifestação do saber na emancipação, é permeada pelo diálogo voluntário patrocinado pela mediação comunitária. Nela, os mediandos têm a possibilidade de compreender as razões do outro e a própria origem do conflito, abrindo espaço para o reconhecimento mútuo e para a compreensão da estrutura injusta, muitas vezes, ambos submetidos (FOLEY, 2010, p.125).

Assim, é possível afirmar que a mediação comunitária possui um papel relevante, que é estabelecer o espírito cooperativo entre as pessoas. Nesse sentido, Schmidt (2018, p.2) esclarece o sentido e a importância da cooperação:

Cooperação designa o engajamento de pessoas em atividades que visam o benefício mútuo. É sinônimo de colaboração, mutualidade, ajuda mútua, reciprocidade e solidariedade, termos que reportam a comportamentos em que os cooperantes agem visando benefícios mútuos. [...] Os benefícios da cooperação vêm sendo reconhecidos ao longo dos tempos: várias pessoas agindo juntas alcançam maiores e melhores resultados do que agindo separadas; tarefas complexas só são viáveis mediante ação conjunta; organizações e instituições dependem do agir coordenado de muitos.

Com o engajamento e a cooperação das pessoas, a comunidade local possui condições de atuar na prevenção e no tratamento dos conflitos. Assim Costa e Diehl (2015, p.40) salientam que, “uma vez que ao devolver a ela parte da responsabilidade de prevenir e pacificar esses conflitos, torna-a empoderada e seus membros emancipados da alienação social”. Dessa forma, Foley (2010, p.124) enfatiza que “a justiça comunitária para emancipação por meio da mediação comunitária, abre oportunidade para a geração e a valorização de um saber local, reconhecido como conhecimento do pilar emancipatório”.

A mediação comunitária é realizada nos bairros da cidade com a finalidade de proporcionar o diálogo entre as pessoas que convivem diuturnamente, buscando a solução dos conflitos pela própria comunidade. Entre seus pontos positivos, Sales (2007, p.202) destaca os seguintes: “estimula o diálogo entre vizinhos, incentiva a participação ativa dos cidadãos na solução de conflitos individuais e coletivos, cria espaços de escuta, previne a má administração de conflitos futuros”.

A solução de conflitos, através da mediação por meio da própria comunidade, é de grande relevância, colocando-a na situação de protagonista dos seus próprios problemas. Assim, esclarece Foley (2010, p.125): “nela, os mediandos têm a possibilidade de compreender as razões do outro e a própria origem do conflito, abrindo espaço para o reconhecimento mútuo e para a compreensão da estrutura injusta às quais, muitas vezes, ambos estão submetidos”.

Pela mediação, a comunidade aprende a lidar com as técnicas de comunicação construtiva e de relações interpessoais, absolutamente necessárias ao aprimoramento das suas ações, quer em relação ao conflito, quer no tocante à emancipação e desenvolvimento sociais (VASCONCELOS, 2008, p.111).

A dinâmica da mediação comunitária fortalece os laços sociais na medida em que se opera na própria comunidade, convertendo o conflito em oportunidades de transformação e de crescimento dos envolvidos. Assim, “a própria comunidade

produz e utiliza o conhecimento local para a construção da solução do problema que afeta. Em outras palavras, a comunidade abre um canal para dar respostas comunitárias a problemas comunitários” (FOLEY, 210, p.150).

Assim como a mediação comunitária, existe a possibilidade de esta ser realizada no âmbito escolar, envolvendo os próprios alunos, os quais estão em constantes conflitos e necessitam do auxílio de outra pessoa para alcançarem uma decisão sobre suas próprias divergências. Dessa forma, Maldonado (2010, p.27) entende que a mediação escolar constitui um importante trabalho preventivo e formativo.

La mediación, como método de resolución de conflictos, ayuda a los miembros de la comunidad educativa a analizar y resolver sus conflictos desde perspectivas cooperativas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de todos los involucrados. Pero, sobre todo, la mediación escolar constituye un importante trabajo preventivo y formativo, tanto a nivel individual como colectivo, en tanto permite que los protagonistas de los conflictos tengan la posibilidad de:

Vivirlo como una oportunidad para examinar diferentes perspectivas.
Reconocer el impacto de sus respectivas acciones y responsabilizarse por ellas.
Identificar emociones propias y ajenas.
Explorar distintos intereses y necesidades.
Trabajar cooperativamente en la búsqueda de soluciones que sean buenas para todos los participantes.¹¹

A mediação escolar estimula a participação dos alunos na solução dos seus próprios conflitos, através do diálogo cooperativo, apresentando práticas que permitem o bem-estar por meio do diálogo, representa, portando, um excelente mecanismo para promover a inclusão e a pacificação”.

Esta modalidade de mediação tem como objetivo precípua proporcionar aos próprios alunos uma comunicação aberta, além de ajudá-los a desenvolverem uma melhor compreensão da natureza dos sentimentos, capacidades e possibilidades

¹¹ A mediação, como método de resolução de conflitos, ajuda aos membros da mesma comunidade escolar analisar e resolver seus conflitos, a partir de uma perspectiva cooperativa e positiva, atenta e respeitosa com os sentimentos e interesses de todos os envolvidos. Porém, sobretudo, a mediação escolar constitui um importante trabalho preventivo e formativo, tanto a nível individual como coletivo, entretanto permite que os protagonistas dos conflitos tenham a possibilidade de: vivê-lo como uma oportunidade para examinar diferentes perspectivas; reconhecer o impacto de suas respectivas ações e responsabilizar-se por elas; identificar emoções próprias e próximas; explorar diferentes interesses e necessidades; trabalhar cooperativamente na busca de soluções que sejam boas para todos os participantes (tradução livre).

humanas, possibilitando aos alunos que desenvolvam suas próprias habilidades para que possam prevenir e solucionar seus conflitos (SALES, 2007).

Dessa forma, entre os objetivos da mediação escolar, destaca-se a possibilidade de oferecer aos alunos envolvidos em uma situação conflituosa dentro da escola uma alternativa de solução sem violência, baseada no respeito ao próximo. Também é incentivada a prática da escuta ativa e ensinada a construção de sistemas cooperativos de gestão de conflitos (CALMON, 2013).

A introdução do tema mediação de conflito no currículo é a oportunidade de verbalizar uma questão e deixar claro o que se espera do aluno no conjunto de comportamentos sociais. É muito importante dizer aos alunos que suas diferenças podem se transformar em antagonismos e estes evoluem para o conflito que, se não forem administrados adequadamente podem se transformar em violência. (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

A mediação no ambiente escolar proporciona que os alunos se tornem conscientes da importância das regras de convivência, mediante o reconhecimento da possibilidade de existirem outros motivos diversos. Esse processo tem como finalidade oferecer um relacionamento construtivo e responsável de gestão e tratamento adequado dos conflitos, que permita obter, mediante o diálogo, algumas situações cooperativas e não violentas (CALMON, 2013).

Para Morgado e Oliveira (2009), este processo de transformação e resolução de conflitos proporciona aos alunos um conjunto de habilidades para que possam, em conjunto, enfrentar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios da vida cotidiana, surgindo a possibilidade de os próprios alunos resolverem os seus próprios conflitos.

Aprender a gerir e a resolver conflitos através da mediação ajuda a desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma positiva e eficaz, de gerar empatia, de estabelecer e manter relações interpessoais, de utilizar as emoções de forma adequada, de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p.53).

Desenvolver uma cultura de mediação na escola, portanto, necessariamente implica a formação para a democracia, a educação para a paz e os direitos humanos. Também é necessário existir um trabalho de prevenção da violência, possibilitando um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar (SALES, 2007).

Percebe-se então, que a mediação se apresenta como uma alternativa fraterna no tratamento adequado de conflitos, no momento em que se baseia na ideia de “responsabilidade compartilhada pelo resultado final, reforçando as relações de reciprocidades entre os sujeitos, assim como o sentimento de cooperação e parceria, tornando todos os envolvidos protagonistas em pé de igualdade” (MARTINS, 2018, p.278).

Neste contexto, Spengler (2018, p.113) salienta a importância da fraternidade na mediação.

A mediação é uma aposta diferente que não tem por base códigos, regras escritas positivadas e o poder legitimidade do Judiciário e de seus magistrados. Sem deixar de reconhecer a importância de tais instituições e de seus profissionais, a mediação aposta na fraternidade como meio de garantir à comunidade autonomia e responsabilidade para tratar seus conflitos com o de um terceiro (mediador), igual, legitimado por suas características morais e por seus vínculos, não institucionais, ... Mas de amizade...

Portanto, a mediação se caracteriza por possibilitar dentro da comunidade ou numa instituição de ensino, a educação em valores, e educação para a paz e uma nova visão acerca dos conflitos, buscando sempre a valorização dos conflitantes, pois serão eles que decidirão suas divergências, com o auxílio de um terceiro, dotado de habilidades e qualidades, capazes de auxiliar no tratamento e prevenção de conflitos escolares.

4 PROGRAMA EDUCACIONAL DE RESISTÊNCIA À VIOLÊNCIA E ÀS DROGAS (PROERD) NAS ESCOLAS PÚBLICAS DO MUNICÍPIO DE RIO PARDO

A ideia central do capítulo é a análise do Programa Educacional de Resistência à Violência e às Drogas, enquanto uma política pública no município de Rio Pardo, delimitando os anos de 2015, 2016 e 2017, com a finalidade de verificar a possibilidade do PROERD ser considerado uma ferramenta de mediação escolar.

Muito embora sua finalidade precípua tenha um caráter preventivo, os Policiais Militares, durante suas rotinas de trabalho nas escolas, têm grande probabilidade de se depararem com algum tipo de conflito entre alunos, entre alunos e professores ou entre alunos e funcionários, e, em face das habilidades e qualificação inerentes à função de instrutor do Programa, serão solicitados a intervir nestas situações.

4.1 Considerações sobre Políticas Públicas

O termo política pública é utilizado com significados distintos, oscilando entre um significado bem abrangente (tudo o que o governo decide fazer ou não fazer) e um significado restrito (um programa de ação). Evitando definições extremamente abertas ou demasiadamente fechadas, assim destaca-se uma definição interessante, a qual é utilizada pelo Ministério da Saúde:

Políticas públicas configuram decisões de caráter geral que apontam rumos e linhas estratégicas de atuação governamental, reduzindo os efeitos da descontinuidade administrativa e potencializando os recursos disponíveis ao tornarem públicas, expressas e acessíveis à população e aos formadores de opinião as intenções do governo no planejamento de programas, projetos e atividades (BRASIL, 2006, p.9).

Políticas públicas são respostas do poder público a problemas políticos, e designam as iniciativas do Estado para atender demandas sociais referentes a questões comuns à população, sendo executadas diretamente por órgãos públicos ou delegadas a organizações da sociedade civil ou privadas, mas sempre fiscalizadas pelo poder público (SCHMIDT, 2018).

Para Secchi (2013, p.2), uma política pública é definida com uma diretriz para resolver um problema público. Desse modo, pode-se dizer que uma política pública possui alguns dos elementos importantes e fundamentais: “intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante”.

Assim, a importância do estudo das políticas públicas pode ser apontada sob diversos aspectos, pois se houver uma compreensão bem definida das políticas, irá permitir uma ação prática mais qualificada e mais potente, capaz de gerar resultados. “Para o cidadão, é relevante que conheça e entenda o que está previsto nas políticas públicas que o afetam, quem participou de sua formulação, como estão sendo implementadas” (SCHMIDT, 2018, p.3).

Do mesmo modo, Queiroz (2012, p.14) entende que políticas públicas são respostas que os governos devem dar para reduzir ou solucionar os problemas ou atender às necessidades existentes nas sociedades, tendo em vista os objetivos e os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal. “Assim, uma política pública pode abranger tanto aspectos imateriais, como no caso de uma nova lei ou decreto, quanto um bem ou um serviço oferecido diretamente à população”.

As demandas sociais sempre estão além da capacidade de atendimento por parte dos órgãos responsáveis. Em razão da falta de recursos, as autoridades são forçadas a priorizar certas demandas, deixar de lado algumas ou colocar em segundo plano outras. Para Schmidt (2018, p.4), “as prioridades adotadas pelos governos estão vinculadas à sua visão ideológica, aos compromissos assumidos no processo eleitoral, às pressões dos grupos sociais e econômicos, à cultura política vigente, entre outros fatores”.

Nesse sentido, Schmidt (2018, p.9) propõe a seguinte definição: “política pública é um conjunto de decisões e ações de órgãos públicos e organizações da sociedade, dotadas de coerência intencional, que, sob coordenação estatal, destinam-se a enfrentar um problema político.” Para ele, ações isoladas, mesmo que importantes, não configuram uma política, a qual é sempre um conjunto de ações e decisões.

Portanto, uma política pública que busque alcançar seus objetivos não pode ser pensada fora deste espaço comunitário. Neste mesmo sentido, Wampler afirma que

A consolidação de comunidades de políticas públicas se dá a partir da reunião de especialistas em políticas públicas e líderes comunitários, para desenvolver uma base de conhecimentos comuns, a fim de permitir-lhes tratar dos problemas de forma coletiva e semelhante. Os líderes comunitários são, então, incluídos nos debates políticos, enquanto que, anteriormente, tinham pouca ou nenhuma participação. A formação de comunidades associativas permite que os líderes comunitários e os cidadãos se conectem a outros cidadãos e comunidades, como um meio para entender melhor os seus problemas e, mais importante, para criar a base para o engajamento em atividades políticas. (WAMPLER, 2010, p.395).

Com a finalidade de atingir seus objetivos, as políticas públicas são formuladas mediante um processo que engloba todo procedimento de discussão, aprovação e implementação das mesmas. Por isso, Spengler (2016, p.69) esclarece que “a formulação de políticas públicas enquanto atividade de planejamento sempre leva em consideração o objetivo que pretende atingir, bem como a finalidade almejada”.

Do mesmo modo, um conjunto de decisões e ações somente compõe uma política quando decorrem da intenção de resolver um problema político. Na execução prática, a coerência entre as ações pode ser frágil ou mesmo inexistir, mas é preciso que exista uma (SCHMIDT, 2018).

Em geral, toda política pública apresenta características que possibilitam diferenciá-las da outra. Uma dessas características é a sua finalidade em relação às funções que o Estado exerce na sociedade. Tendo em vista essas funções, as políticas públicas podem ser divididas nos seguintes tipos ou categorias:

Políticas Estabilizadoras- Têm por objetivo otimizar o nível de emprego, buscar a estabilidade de preços e promover o crescimento econômico, o aumento da renda per capita etc.

Políticas Reguladoras - Têm por objetivo regular a atividade econômica mediante leis e disposições administrativas (estabelecimento de controle de preços, regulação dos mercados, proteção dos consumidores etc.)

Políticas Alocativas- Compreendem a maioria das políticas que é objetivo das programações dos diferentes governos. Geralmente, disponibilizam diretamente aos beneficiários dos programas determinados bens ou serviços.

Políticas Distributivas - Têm por objetivo a distribuição de renda. As políticas de transferências de renda podem ocorrer, por exemplo, pela aplicação, por um lado, de impostos maiores sobre as camadas de maior renda e, por outro lado, do provimento de bens e serviços com subsídios para as camadas mais pobres das populações.

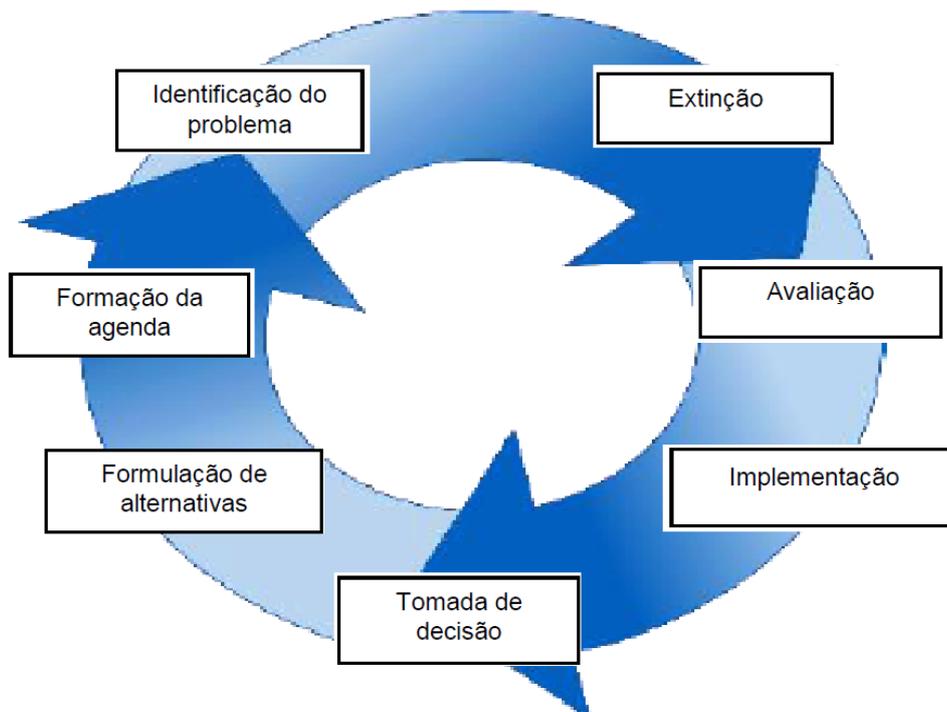
Políticas compensatórias - Normalmente, são destinadas aos segmentos mais pobres da população, excluídos ou marginalizados do processo de crescimento econômico e social. É o caso das políticas públicas de renda

mínima e de distribuição de bens, como cestas básicas, auxílio desemprego, entre outras (QUEIROZ 2012, p.97-98),

As políticas públicas possuem diferentes níveis de atuação, deve-se compreender que existem posicionamentos teóricos que consideram por políticas públicas apenas as macrodiretrizes estratégicas, enquadrando os programas e projetos como seus elementos, não os considerando individualmente como políticas públicas. Essa vertente excluiria a percepção e análise de políticas regionais e locais, de tal modo, a ter como política pública tanto as diretrizes de nível estratégico, quanto as intermediárias e operacionais (SECCHI, 2013).

Para Schmidt (2008), as políticas públicas são analisadas a partir do ciclo político, o qual abrange as seguintes fases: percepção e definição do problema; inserção na agenda política; formulação; implementação e avaliação. Entretanto Secchi (2013, p.43) explica que apesar de várias versões já desenvolvidas para a visualização do ciclo de políticas públicas, “restringimos o modelo à sete fases principais: 1) Identificação do problema, 2) formação da agenda, 3) formulação de alternativas, 4) tomada de decisão, 5) implementação, 6) avaliação, 7) extinção”.

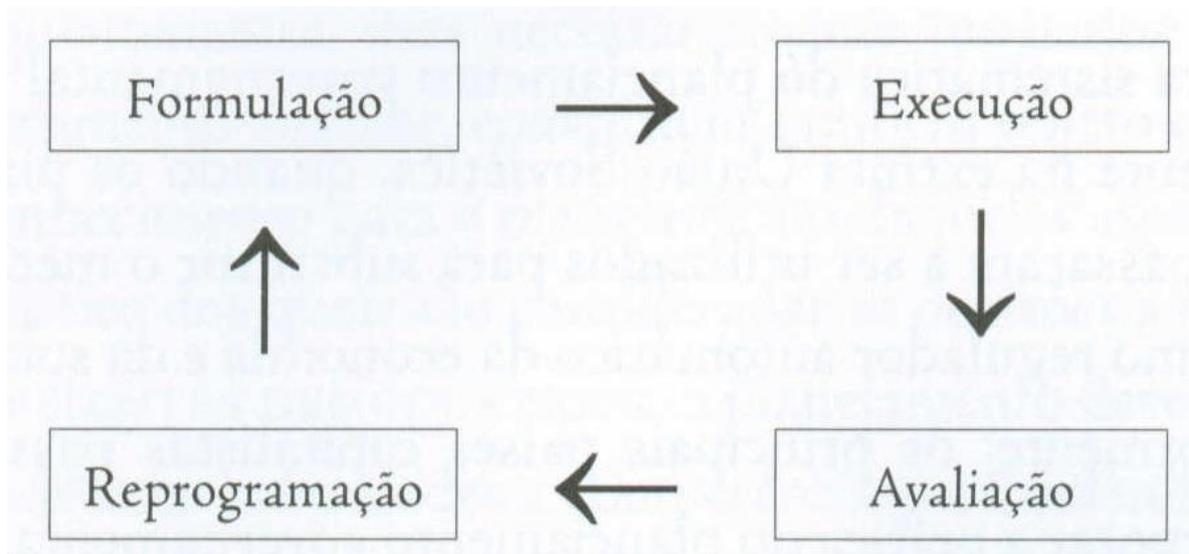
Figura 1 – Ciclo de Políticas Públicas



Fonte: Elaborado a partir de Secchi, 2013, p.43.

Para Queiroz (2012), a divisão desse ciclo é feita com base no modelo brasileiro de planejamento, orçamento e gestão, em quatro fases, quais sejam: formulação, execução, avaliação e reprogramação. Assim, uma política pública é primeiramente concebida no âmbito de um processo deliberatório pelos tomadores de decisão, que pode ser mais ou menos democrático e participativo em função do grau de envolvimento da população que foi incorporada à sua prática.

Figura 2 – Ciclo de Políticas Públicas



Fonte: Elaborado a partir de Queiroz, 2012, p.119.

O ciclo de políticas públicas tem uma grande importância e desta forma, conforme Secchi (2013, p.44), “ajuda a organizar as ideias, faz que a complexidade de uma política pública seja simplificada e ajuda políticos, administradores e pesquisadores a criar um referencial comparativo para casos heterogêneos”. Do mesmo modo, percebe-se que a razão da existência e a necessidade de implementação das políticas públicas é marca do Estado social, pautado pela obrigação de garantia de direitos fundamentais ao cidadão (QUEIROZ, 2012).

Conforme Secchi (2013), na identificação do problema deve ser levado em consideração se o problema aconteceu subitamente, caso de uma grande catástrofe natural, ou pode ir aparecendo aos poucos, como é o caso dos congestionamentos nas cidades. Também se deve levar em consideração que o problema público pode estar presente por muito tempo e não receber a devida atenção, porque as pessoas

aprenderam de certa forma a conviver, podendo citar o caso das favelas nas grandes cidades.

Com relação à formação da agenda, entende-se que ela pode tomar forma de um programa de governo, um planejamento orçamentário, um estatuto partidário ou, ainda, de uma simples lista de assuntos que o comitê editorial de um jornal entende como importante. Para tanto, citam-se dois tipos de agenda:

agenda política: também conhecida como agenda sistêmica, é o conjunto de problemas ou temas que a comunidade política percebe como merecedor de intervenção pública;
 agenda formal: também conhecida como agenda institucional, é aquela que elenca os problemas ou temas que o poder público já decidiu enfrentar. (SECCHI, 2013, p. 28).

Interessante salientar que as demandas sociais sempre estão além da capacidade de atendimento por parte dos órgãos responsáveis. Em razão da falta de recursos, as autoridades são forçadas a priorizar certas demandas, deixar de lado algumas ou colocar em segundo plano outras. Para Schmidt (2018, p.4), “as prioridades adotadas pelos governos estão vinculadas à sua visão ideológica, aos compromissos assumidos no processo eleitoral, às pressões dos grupos sociais e econômicos, à cultura política vigente, entre outros fatores”.

A formulação de alternativas de solução se desenvolve por meio de “escrutínios formais e informais das conseqüências do problema”. O estabelecimento de objetivos é o momento em que os políticos, analistas de políticas públicas e demais atores envolvidos no processo resumem o que esperam que sejam os resultados da política pública (SECCHI, 2013, p.48).

Para Queiroz (2012, p.116), os processos políticos e de formação, formulação e gestão de políticas públicas são atividades inseparáveis. As políticas públicas não são formadas nem executadas em ambientes passivos ou vazios, elas operam dentro de um complexo e específico contexto de instituições existentes em determinado território. “Assim, não é possível pensar em políticas públicas sem levar em conta a existência das instituições e que estas possuem interesses que podem ser atingidos favoravelmente ou desfavoravelmente pelas ações propostas nas políticas públicas”.

Por conseguinte, cabe salientar que existe uma conexão das políticas públicas e desenvolvimento, através de um circuito de influências bastante complexo em diversos fatores de desenvolvimento, esquematicamente divididos em cinco grandes

dimensões: social, econômica, ambiental, territorial e político-institucional (CASTRO; OLIVEIRA, 2014).

A dimensão social tem como eixo as políticas sociais, através de programas e ações do estado que se concretizam na garantia da oferta de bens e serviços, nas transferências de renda e na regulação de elementos do mercado, buscando a justiça social mediante dois objetivos conjuntos: a proteção social, a qual se manifesta na seguridade social, que tem como ideia a solidariedade e a promoção social. [...] As várias formas e possibilidades de implementação da política social levam a diferentes tipos e ou padrões de atuação governamental na resolução das questões sociais. (CASTRO; OLIVEIRA, 2014, p.23-25)

No processo de elaboração de política pública, a tomada de decisões é vista como a etapa que sucede a formulação de alternativas de solução. A tomada de decisão representa o momento em que os interesses dos atores são equacionados e as intenções de enfrentamento de um problema público são explicitadas (SECCHI, 2013, p.51).

Existe uma relação direta entre o poder e as políticas públicas, as quais tendem a buscar legitimar e privilegiar a ideologia que existe num determinado ambiente social. Os resultados de uma política pública tendem igualmente a expressar a concepção teórica ou a visão que os formuladores adotaram (QUEIROZ, 2012).

Por conseguinte, a fase de implementação sucede à tomada de decisão e antecede a avaliação. Nessa fase é o momento onde “rotinas e processos sociais são convertidos de intenções em ações”. A fase de implementação é aquela em que a administração pública se reveste de sua função precípua: executar as políticas públicas, ou seja, meios disponíveis para transformar as intenções em ações políticas (SECCHI, 2013, p.57-58).

A implementação de determinada política pública, principalmente no campo da segurança pública, está atrelada a determinado problema social, e a noção deste está presente no cotidiano de todas as pessoas. As possibilidades de solução são múltiplas e dependem dos atores sociais envolvidos. Os referidos problemas apresentam grande dificuldade de delimitação: sua explicação é sempre relativa a quem o descreve e as medidas necessárias para a solução raramente são consensuais (QUEIROZ, 2012).

Para Queiroz (2012), cada problema social é definido de acordo com o ponto de vista das pessoas que estão formulando uma política pública, e uma mesma realidade pode ter leituras diferentes, dependendo de como se situa o observador ou

o formulador em relação ao problema. Os interesses, as motivações e os objetivos de cada sujeito em relação ao problema contribuem para a explicação que este dará para ele, daí a lógica de que o que pode ser problema para uns pode não ser para outros.

Para Secchi (2013), a avaliação é a fase do ciclo de políticas públicas em que o processo de implementação e o desempenho da política pública são examinados com o intuito de conhecer melhor o estado da política e o nível de redução do problema que a gerou. Esta fase compreende a definição de critérios, indicadores e padrões. Os critérios se fundamentam em entendimentos valorativos da realidade e abastecem o avaliador de parâmetros para julgar se uma política pública funcionou bem ou mal. Os principais critérios usados para avaliação são:

Economicidade: refere-se ao nível de utilização de recursos (*inputs*)
 Produtividade: refere-se ao nível de saídas de um processo produtivo (*outputs*)
 Eficiência econômica: trata da relação entre *outputs* (produtividade) e *inputs* (recursos utilizados).
 Eficiência administrativa: trata do seguimento de prescrições, ou seja, do nível de conformação da execução a métodos preestabelecidos.
 Eficácia: corresponde ao nível de alcance de metas ou objetivos preestabelecidos.
 Equidade: trata da homogeneidade de distribuição de benefícios (ou punições) entre os destinatários de uma política pública (SECCHI, 2013, p.63).

Desse modo, é possível perceber que políticas públicas de segurança à luz da perspectiva do ciclo de políticas públicas estão constantemente entre os principais problemas sociais referidos pelos cidadãos, sendo, portanto, um problema político; que a cada novo governo as mesmas estão na lista de prioridades; mas, na formulação de alternativas e na sua implementação ficam evidentes as limitações dos governos para enfrentar o problema.

A avaliação das políticas de segurança é pauta tanto dos governos quanto da mídia e das organizações sociais, já que nesses meios costuma ser enfatizada a necessidade de buscar novas formas de enfrentar o problema. Isso retroalimenta o ciclo (ou seja, a discussão sobre novas abordagens faz parte do problema político que é a segurança pública, e por esta razão se percebe que o modelo de polícia comunitária pode ser uma alternativa de tratamento e prevenção de conflitos, especificamente aqueles que envolvem a comunidade escolar, objeto central do presente estudo.

4.2 Aspectos relevantes da Polícia Comunitária e a sua importância no tratamento e prevenção de conflitos escolares

Na década de 1960, eclodiram diversas revoltas sociais em âmbito mundial e também o aumento da criminalidade. Muitos estudos realizados à época apontavam que o comportamento policial influenciava naquela situação, haja vista o modelo predominantemente repressivo, o que somente aumentava a distância entre o policial e a comunidade, fazendo com que, muitas vezes, a população tivesse uma aversão à polícia, em razão da forma como era realizado o trabalho policial (MARCINEIRO, 2009).

Desse modo, estudiosos relataram que o modelo policial que estava sendo utilizado, além de não ser capaz de atender à demanda de crimes, estimulava as pessoas a tomarem atitudes antissociais. Assim sendo, a alternativa proposta pelos relatórios foi a comunitarização da polícia, direcionando o policial para prevenção. Através do policiamento comunitário haveria uma aproximação entre o policial e a comunidade, aumentando a confiança entre os dois e possibilitando uma mútua cooperação (MARCINEIRO, 2009, p.43).

A proposta de uma polícia comunitária mais próxima da população contribui para estreitar as relações entre polícia e comunidade. Isso difere do modelo tradicional de polícia em razão justamente dessa preocupação em resolver adequadamente os conflitos sociais existentes na sociedade contemporânea. Nesse sentido, Bayley e Skolnick (2002, p.24) enfatizam que “a mudança mais dramática é o deslocamento dos policiais de patrulha dos veículos motorizados para pequenos postos descentralizados de policiamento”.

Neste caminho, Etzioni (2006, p.295), menciona que “é necessário o envolvimento da comunidade na construção da sua própria segurança, mais do que se fazia habitualmente, também é preciso que os policiais deixem as suas viaturas e realizem mais rondas a pé”. Destaca-se a importância de uma comunidade participativa, onde as lideranças comunitárias são cruciais no apontamento preciso de prioridades e maneiras de solucionar questões vistas como ameaças.

Uma concepção concreta de quem está sendo servido é fundamental para o planejamento do serviço policial urbano, por isso, a concepção tradicional sustenta que o beneficiário do serviço policial é a comunidade. “Assim, por exemplo, a comunidade em seu todo, presumivelmente tem um sentimento maior de segurança

ao saber que as forças policiais estão continuamente disponíveis em caso de emergências” (GRENNE, 2002, p.49).

Normalmente, a ação da polícia ocorre em um ambiente de incertezas, onde o conflito já está instalado. Por isso, o policial, quando sai para a rua, não sabe o que vai encontrar pela frente. De acordo com Bengochea et al (2004, p.120), “isso exige não uma garantia da ordem pública, como na polícia tradicional, sustentada somente nas ações repressivas, pelas quais o ato consiste em reprimir para resolver o problema”.

Nesse sentido, Bittner tenta definir o que realmente é a polícia.

[...] polícia é o órgão de governo mais facilmente acessado e a presença mais visível do poder do Estado tanto para o bem como para o mal. Uma das condições da disponibilidade da polícia é que as interações entre os cidadãos e os policiais sejam permeadas por uma desconfiança apreensiva e muitas vezes mútua (BITTNER, 2003, p.30).

O campo de garantia de direitos exige uma ação mais preventiva. Por isso a importância da substituição do modelo tradicional de polícia pela polícia comunitária, mais próxima da comunidade, buscando a resolução pacífica e adequada dos conflitos.

No momento em que começa a existir essa transformação política e social, a compreensão da sociedade como um ambiente conflitivo, no qual os problemas da violência e da criminalidade são complexos, a polícia passa a ser demandada para garantir não mais uma ordem pública determinada, mas sim os direitos, como está colocado na constituição de 88. Nesse novo contexto, a ordem pública passa a ser definida também no cotidiano, exigindo uma atuação estatal mediadora dos conflitos e interesses difusos e, muitas vezes, confusos. Por isso, a democracia exige justamente uma função policial protetora de direitos dos cidadãos em um ambiente conflitivo (BENGOCHEA et al., 2004, p.120).

Nesse contexto, as práticas preventivas melhoram as atividades de policiamento comunitário. Não raras vezes, o policial se depara com conflitos já instalados, os quais necessitam de um facilitador na busca de uma solução pacífica e consensual para as partes conflitantes. Até porque um conflito mal administrado pode se tornar um delito com consequências irreparáveis.

A ideia de mediação ligada à segurança pública revela-se inovadora, pois, além de contribuir para a resolução dos conflitos daqueles que possuem relações continuadas, que, quando mal administrados, podem gerar violências. Isso porque nos novos espaços criados para a realização de mediações, oferecem-se aos moradores dos bairros beneficiados atividades

de capacitação para agirem como mediadores. Esses habitantes, bem como os agentes de polícia que lá atuam, conhecem as dinâmicas sociais do local e os principais conflitos e problemas que enfrentam, o que possibilita uma visão mais ampla do contexto no qual a violência ocorre (SALES et al., 2010, p.290).

A Polícia Comunitária é uma nova parceria entre a comunidade, população e a polícia. Este novo modelo busca uma conscientização da população acerca da responsabilidade social de cada indivíduo, bem como do compromisso de ambas as partes na solução de problemas e na busca da melhoria da qualidade de vida das pessoas.

De acordo com Bayley e Skolnick (2002, p.18), a prevenção do crime com base na comunidade¹² é o objetivo último e a peça central do policiamento orientado ao problema, em razão da polícia não conseguir arcar sozinha com a responsabilidade. “Numa expressão bastante adequada, o público deve ser visto como co-produtor da segurança e da ordem, juntamente com a polícia”. Para atingirmos esse estágio, é necessário que a polícia se aproxime do cidadão e inicie a construção de uma relação de cumplicidade que por muitos anos não existiu (MARCINEIRO, 2009).

Entre as medidas que estão sendo pensadas na atualidade para diminuir os índices de violência e aumentar a segurança, destaca-se a proposta da polícia comunitária. Esta é um modelo de polícia preventiva que objetiva aproximar os policiais da população e fortalecer a confiança da sociedade nas instituições policiais do Estado. Dessa forma, Silva (2003, p.139) explica o papel de uma Polícia Comunitária:

A polícia de hoje deve ter um papel diferente do de fazer somente cumprir a lei e manter a ordem na base da força. Ela deve ser encarada como um serviço público essencial, a disposição da população. Esta concepção é diametralmente oposta à concepção tradicional, pois muda o destinatário da ação da polícia, fazendo prevalecer o conceito de proteção sobre o de repressão. Agora o destinatário do serviço policial vai ser a população como um todo, que vai contar com estes serviços para orientá-la, ajudá-la e protegê-la contra os criminosos certos e determinados.

¹² Sobre a responsabilidade de todos, a Constituição Federal, no art. 144, caput, define o seguinte: Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

Com a filosofia de Polícia Comunitária, a Polícia Militar tem o condão de contribuir para a garantia dos direitos fundamentais e promoção da cultura da paz. Nesse sentido, Marcineiro (2009, p.131) explica: “cabe a nós Profissionais de segurança pública e gestores da evolução para a filosofia de Polícia Comunitária, a busca da mudança e da efetivação de uma polícia condizente com um Estado Democrático de Direito”.

No mesmo sentido, Trojanowicz e Buqueroux (1999) compreendem que a Polícia Comunitária é uma filosofia que, associada a um novo modelo de agir da polícia com a comunidade, visa estabelecer uma relação de parceria. Tem como fundamento o envolvimento entre polícia, órgãos da sociedade e a comunidade, com a finalidade de estabelecer uma convivência mais harmoniosa e mais saudável.

Por este motivo, é possível perceber que o policiamento comunitário traz grandes benefícios, tanto para a comunidade, quanto para a própria polícia. Assim sendo Bayley e Skolnick (2002, p.93) explicam:

Acreditamos que o valor do policiamento comunitário é, de fato, duradouro. Se as forças policiais encorajarem a prevenção do crime baseada na comunidade, enfatizarem a interação com o público fora das situações de emergência, aumentarem a contribuição com o público na definição de políticas e descentralizarem o comando, poderão ser creditados benefícios substanciais, tanto para a comunidade como para a polícia.

A filosofia de Polícia Comunitária parte do princípio de que ela é parte da solução dos problemas das comunidades, e pode ser usada nas escolas, com a finalidade de auxiliar a equipe diretiva e professores na resolução adequada dos conflitos que ocorrem diariamente. Como bem observa Marcineiro (2009, p.124), “trata-se de um novo enfoque em que a Polícia apresenta-se à comunidade como um recurso a ser utilizado para ajudá-la a resolver seus problemas”.

Dessa forma, percebe-se que o espaço local é recurso essencial na luta contra o crime, desde que a comunidade seja articulada de maneira adequada, atuando diretamente na segurança dos espaços públicos. Assim, contribui para a construção de um grupo mais sólido, inibindo os mínimos sinais de ameaça à qualidade de vida (ETZIONI, 2006).

Esse modelo de policiamento deve ser feito com o estreitamento dos laços com a comunidade local, cuja finalidade é a de conquistar sua confiança, e, a partir daí receber informações que irão refletir diretamente numa melhor prestação do serviço policial. Nesse sentido, Marcineiro (2009, p.104) explica que “o policiamento

comunitário visa a aproximação da polícia, para que seja construído uma relação de confiança e troca com a comunidade, alcançando as respostas aos anseios locais”.

Para Trojanowicz e Buqueroux (1994, p.4),

Policimento comunitário é uma filosofia e uma estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia. Baseia-se na premissa de que tanto a polícia quanto a comunidade devem trabalhar juntas para identificar, priorizar, e resolver problemas contemporâneos tais como crime, drogas, medo do crime, desordens físicas e morais, e em geral a decadência do bairro, como o objetivo de melhorar a qualidade de vidas na área.

Dessa forma, um serviço policial que se aproxime da comunidade é de grande relevância para a resolução e prevenção de conflitos. Assim, “policimento comunitário também pode ser chamado de policimento de proximidade e constituir-se de um primeiro estágio para se evoluir para a filosofia de polícia comunitária” (MARCINEIRO, 2009, p.104).

Basicamente o Policiamento Comunitário utiliza dois caminhos, um que consiste na implantação de um programa de integração com a comunidade e um programa de prevenção a cometimentos de delitos.

a) Programa de Prevenção

Consiste na implementação de programas que visam a adoção de medidas de prevenção, a fim de reduzir a delinquência e limitar as oportunidades para o cometimento de delitos e com isso proporcionando para as comunidades, o bem-estar social e o sentimento de segurança.

b) Programa de Integração

A integração dos Policiais militares com a comunidade constitui uma meta difícil de se conquistar, visto que estes têm a missão de dar proteção à pessoas físicas, ao povo, seus bens, suas atividades e ao mesmo tempo reprimir os que não cumprem a lei (PERES, 2004, p.29).

A implantação do policiamento comunitário deve ser de dentro para fora, ou seja, é essencial o reposicionamento de ideias e concepções partindo da própria organização. É necessário entender o contexto maior que nos cerca e estudar as tendências através da análise da atuação das policiais que se encontram em um estágio mais adiantado, porque temos muito que aprender. É fundamental compartilhar a mesma visão, buscar os mesmos objetivos e metas e ter uma atitude permanente de aprender, inclusive com os próprios erros (BRASIL, 2004).

Para Balestreri (1998, p.32), a polícia é indispensável em uma sociedade complexa de interesses conflitantes, pois a missão precípua é zelar pela segurança

pública e pelos direitos das pessoas, garantindo assim o rol de direitos humanos. “O Policial pela natural autoridade moral que porta, tem potencial de ser o mais marcante promotor dos Direitos Humanos, revertendo o quadro de descrédito social e qualificando-se como um personagem central da democracia”.

Ademais, cabe ressaltar que a comunidade pode contribuir na manutenção do grau de tranquilidade, mantendo-os em níveis aceitáveis, pela sua participação através das medidas de prevenção e a participação efetiva nas atividades desenvolvidas pela polícia. Assim, Peres (2004, p.38) destaca que “a parceria da polícia e comunidade no Policiamento Comunitário, visa principalmente realizar um trabalho conjunto nas soluções dos problemas de segurança”.

O papel da comunidade é essencial para o policiamento comunitário, de maneira como ele foi concebido, e constitui o mais importante traço distintivo deste novo enfoque. Assim, Brodeur (2002, p.39) salienta que o fundamento deste novo modelo de policiamento está na ideia de que “a polícia não poderá ser bem-sucedida sozinha na luta contra o crime e deve contar com os recursos da comunidade para lidar de modo eficaz com os problemas do bairro”.

Assim sendo, o mesmo autor cita uma parábola para mostrar a importância da comunidade e polícia de trabalhar em conjunto de forma eficiente e eficaz na raiz de determinado problema, para que a atividade policial não se torne insuficiente e inócua.

[...] uma vez, um casal jovem estava em pé na margem de um rio que corria, desfrutando um dia de sol, quando perceberam um menino nadando, lutando para salvar sua vida e pedindo socorro. Eles responderam rapidamente e salvaram, mas antes que pudessem respirar, viram outro jovem pedindo socorro no meio do rio. Eles também tentaram salvá-lo também, mas o problema continuava, pois mais crianças eram descobertas no rio traiçoeiro, lutando para sobreviver. O casal rapidamente percebeu que eles sozinhos, não poderiam salvar aquelas crianças, então pediram socorro para os cidadãos da cidade mais próxima. Logo, dúzias de ajudantes estavam puxando as crianças que estavam se afogando no rio. A crise continuou até todos estarem no ponto de exaustão. Finalmente, uma mulher ficou brava, Chega disso! Ela falou em voz alta, e foi embora subindo a margem do rio. Seus amigos a chamaram: onde você está indo?. Ela se virou e disse: “Eu vou lá em cima do rio, ver quem está jogando essas crianças na água e vou por um fim nisso” (BRODEUR, 2002, p.55).

Cabe salientar que a Polícia Comunitária não é a criação de uma nova polícia, mas sim a adequação do atual modelo de polícia aos novos anseios da sociedade, aos direitos e garantias individuais previstos na Constituição da República Federativa do Brasil. Nessa nova forma de pensar, a ação policial está

atenta não só a questões de criminalidade e suas consequências, mas também às razões que dão origem a tal situação, como é o caso da parábola citada acima (MARCINEIRO, 2009).

O Japão, segundo Skolnick e Bayley (2002), tem o policiamento comunitário mais antigo do mundo e estabelecido de melhor forma, pois criaram seu sistema a partir de uma combinação da cultura tradicional com ideais democráticos americanos, logo após a II Guerra Mundial. Utiliza-se naquele país o sistema de postos policiais “KOOBAN”, surgido na metade do século passado e até hoje é bem visto pela comunidade, sendo que existem mais de mil postos policiais.

Impressionado com os resultados em termos de prevenção do crime pela população, e opiniões do público com relação à polícia, os policiais decidiram substituir o antigo modelo por um sistema de policiamento comunitário baseado nos postos de Polícia de Bairros (SKOLNICK; BAYLEY, 2002, p.52).

Os KOOBAN são pequenas estações localizadas em pontos estratégicos, sendo que os policiais geralmente moram junto aos postos, e essa proximidade os fazem membros familiarizados com a comunidade. O patrulhamento é realizado tanto a pé como em bicicletas, com a finalidade de controlar e fiscalizar o trânsito e executar a prevenção de crimes em geral (REIS, 2017).

Dessa maneira, o papel da polícia na sociedade prescinde que a sua atuação ostensiva, como é o caso das Polícias Militares, tenha ferramentas capazes de reduzir ou minimizar as causas do problema. “Assumir a responsabilidade pela polícia ostensiva e preservação em toda a sua extensão é subir a correnteza do rio, é agir antes da ocorrência da criminalidade e violência, antes da quebra da ordem pública” (HIPÓLITO; TASCA, 2012, p.115).

Segundo Peres (2004, p.35), para que o policial seja planejador, um mediador de conflitos, ele deve estar integrado em seu local de atuação, “pois colocar um policial a desenvolver uma atividade de polícia comunitária, que não esteja integrado em seu ambiente de trabalho, a fração encarregada de prestar serviço à comunidade, não irá atingir os objetivos esperados”.

Por esta razão, Bittner (2003) explica que o policial deve estar sempre preparado para lidar com as mais diversas situações.

Um policial está sempre em posição para ir atender qualquer contingência, sem saber o que ela pode vir a ser, mas sabendo ser mais frequente ele deve fazer alguma coisa do que o contrário. A expectativa de fazer alguma

coisa é projetada sobre a cena e o instinto de diagnóstico do policial é bastante influenciado por ela. Literalmente, o policial vê as coisas sob a luz da expectativa de que de algum modo, ele tem de lidar com a situação. A habilidade da polícia de pensar rapidamente e de agir com decisão está relacionada ao fato de os policiais estarem sintonizados a lidar com emergências; e, em muitos casos, a prontidão da resposta dos policiais satisfaz convenientemente o caráter de emergência da necessidade para a qual a resposta foi dirigida (BITTNER, 2003, p. 238).

Não resta qualquer dúvida de que o preparo técnico profissional do policial é o ponto de partida para a realização de um serviço de excelência. Ele, se estiver preparado, assume um compromisso com a sua comunidade, realizando um trabalho de prevenção, impedindo que haja o cometimento de delitos. Dessa forma, deve ser intensificada a instrução dos policiais, principalmente no tocante ao atendimento de ocorrências e no trato com as pessoas (PERES, 2004).

O policiamento comunitário é um meio de desenvolver o consenso, entre polícia e público, sobre o uso apropriado da lei e da força. Esse modelo, provavelmente eleva o moral dos policiais envolvidos, pois multiplica os contatos positivos que eles têm com as pessoas da comunidade, que apoiam e aceitam a presença e a atividade policial. Dessa forma, o policiamento comunitário pode se constituir no melhor programa, no qual, todos sairão ganhando e os resultados serão perceptíveis, graças a interação polícia x comunidade (BAYLEY; SKOLNICK, 2002, p.93).

No Rio Grande do Sul, a Brigada Militar vem trabalhando neste novo enfoque de Polícia Comunitária, onde se busca a participação da comunidade em diversas circunstâncias, valendo-se sempre de ética profissional, comprometimento e disciplina nas ações, além do compromisso com a comunidade. Por esta razão, esclarece Reis (2017, p.30)

A Brigada Militar quer ser reconhecida como um segmento de prestação de serviços à cidadania, assentada na busca de uma perfeita interação com os segmentos sociais. Fomenta e assume uma postura proativa no encaminhamento de demandas que influem na qualidade de vida das pessoas, nas questões decorrentes de segurança pública.

Não obstante, com o objetivo de implementar e padronizar as atividades de polícia comunitária na Brigada Militar, através de atividades que incentivassem a participação da comunidade no processo preventivo da segurança pública, o Comando da Corporação editou a Diretriz de Policiamento Comunitário nº 004, em 28 de agosto de 2001, a qual define objetivos gerais e específicos, pressupostos

básicos, estratégias gerais e fases de implantação, além da Nota de Instrução nº 076/BM/EMBM/2001, que enfatiza os momentos de cada fase e os procedimentos que devam ser adotados para o desenvolvimento da filosofia de Polícia Comunitária (REIS, 2017).

Com esse novo modelo de polícia e a necessidade da interação com a comunidade, cujo objetivo é a prevenção e a antecipação ao delito, surge no Brasil o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD), que é um dos instrumentos de promoção da cultura da paz. Dessa maneira, o próximo item terá a finalidade de apresentar este programa, trazendo um breve histórico da sua origem, implementação no Brasil e no Rio Grande do Sul, destacando seus principais objetivos e princípios e a metodologia utilizada nas salas de aula.

4.3 Histórico, objetivos, princípios e metodologia do PROERD

O *Drug Abuse Resistance Education* - DARE (Educação para Resistência ao Abuso de Drogas), criado na cidade de Los Angeles, em 1983, originou o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à violência – PROERD – no Brasil. O currículo DARE foi implantado como um esforço para conter o uso indiscriminado de drogas e a violência. No início, foi aplicado às crianças da quinta série, com aproximadamente onze anos de idade e, com o tempo, passaram a atender crianças da Educação Infantil e os jovens matriculados no Ensino Fundamental e Médio, sendo, dessa forma, expandido nos Estados Unidos (BRIGADA MILITAR, 2011).

No ano de 1992, a Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro – PMERJ foi a primeira a desenvolver o DARE entre crianças de rede pública de ensino e hoje o programa já é um sucesso, aproximando sobremaneira o policial-militar da comunidade. Com o nome de “PROERD”, inicialmente Programa Educacional de Resistência às Drogas, a PMERJ, em conjunto com a Secretaria de Educação, já atendeu milhares de crianças, evidenciando um excelente nível de integração dos policiais militares com os alunos, pais e professores, cumprindo seu papel de Polícia Preventiva (BRIGADA MILITAR, 2011).

O desencadeamento inicial ocorreu com o comparecimento de uma equipe de policiais do DARE/AMÉRICA ao Rio de Janeiro, para treinamento de integrantes da Polícia Militar. Houve também o estabelecimento do indispensável canal de

ligação com a Secretaria de Estado da Educação, tendo em vista o desenvolvimento de o Programa ocorrer em salas de aula.

No ano de 1993, a Polícia Militar de São Paulo – PMESP, implantou o programa DARE com a denominação de “PROERD” - Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência, nos mesmos moldes do que estava em andamento no Estado do Rio de Janeiro, passando, a partir de então, a necessidade de firmar o Programa em nível nacional, desenvolvendo o órgão de formação e difusão da doutrina do Programa aos demais Estados da Federação.

O Programa consiste em uma ação conjunta entre o policial militar devidamente capacitado (chamado de Policial PROERD), e professores, especialistas, estudantes, pais e comunidade no sentido de prevenir e reduzir o uso indevido de drogas e a violência entre os estudantes. Possibilita que os alunos consigam resistir às pressões para fazer uso de drogas, bem como saber evitar a prática de violência e resolver os conflitos de forma pacífica. Nesse sentido, o PROERD contribui para o fortalecimento da cultura da paz e a construção de uma sociedade mais saudável e feliz (BRASIL, 2013).

O PROERD encontra-se em franca expansão pela Brigada Militar e já atingiu a maioria dos municípios gaúchos, e mais de um milhão de alunos de escolas públicas e privadas já receberam orientações dos policiais instrutores. Assim, segue abaixo o quantitativo de alunos formados no Rio Grande do Sul nos anos de 1998 à 2018.

Tabela 1 – Comparativo geral quantitativo de alunos que foram atingidos pelo PROERD na rede estadual, municipal, particular e outras.

ANO	TOTAL DE ALUNOS			
	REDE PÚBLICA		PARTICULAR e OUTROS	TOTAL
	ESTADUAL	MUNICIPAL		
1998	180	0	0	180
1999	970	355	125	1.450
2000	9.550	5.070	1.880	16.500
2001	39.813	12.000	4.700	56.513
2002	25.551	12.413	5.867	43.831
2003	37.308	13.458	7.594	58.360
2004	41.894	22.518	8.985	73.397
2005	45.356	13.525	3.720	62.601
2006	44.650	18.021	6.521	69.192

2007	37.707	19.507	3.450	60.664
2008	53.995	37.687	4.911	96.593
2009	64.657	36.531	4.686	105.874
2010	50.801	50.952	7.471	109.224
2011	34.441	37.628	4.872	76.941
2012	48.605	43.592	8.151	100.348
2013	44.407	50.239	7.293	101.939
2014	33.281	42.487	3.695	79.463
2015	26.870	28.376	6.206	61.397
2016	21.158	22.157	4.235	47.550
2017	19.829	23.061	3.112	46.002
2018	11.006	12.645	2.210	25.861
TOTAL	692.029	502.222	99.684	1.293.880

Fonte: Coordenação Estadual do PROERD/ Brigada Militar

Tabela 2 – Quantitativo das escolas atingidas pelo PROERD na rede municipal, estadual, particular e outras

ANO	TOTAL DE ESCOLAS				
	REDE PÚBLICA		PARTICULAR e OUTROS	TOTAL	MUNICÍPIOS ABRANGIDOS
	ESTADUAL	MUNICIPAL			
1998	3	0	0	3	2
1999	16	8	2	26	2
2000	215	87	53	355	96
2001	815	298	137	1.250	351
2002	433	252	100	785	218
2003	745	308	145	1.198	321
2004	946	449	114	1.509	457
2005	791	346	123	1.260	272
2006	1.037	331	143	1.511	359
2007	715	567	64	1.346	295
2008	1.069	789	95	1.953	367
2009	965	989	150	2.104	383
2010	1.035	1.117	175	2.327	409
2011	800	906	116	1.822	316
2012	826	914	126	1.866	459
2013	1.206	1.482	195	2.883	220
2014	910	1.234	102	2.246	210
2015	584	662	115	1.361	113
2016	509	558	82	1.149	139
2017	464	603	76	1.143	213
2018	290	332	42	664	122

Fonte: Coordenação Estadual do PROERD

Conforme as tabelas acima, percebe-se que, no estado do Rio Grande do Sul, do ano de 1998 até o primeiro semestre de 2018, o PROERD atingiu um milhão, duzentos e noventa e três mil, oitocentos e oitenta alunos em diversos municípios, chegando a atingir o número de 459 no ano de 2012. Também merece destaque o total de escolas atingidas pelo programa, tanto da rede estadual, municipal, particular e outras entidades, demonstrando a preocupação da Brigada Militar com a comunidade escolar.

As estratégias do Programa possuem um caráter preventivo em sua essência, além de proporcionar à comunidade condições de modificar os fatores sociais e comportamentais que fomentam a violência e o uso de drogas. A proposta do PROERD implica numa mudança de paradigma na relação polícia e comunidade, caracterizando-se numa filosofia de polícia comunitária.

O Programa se destina principalmente a crianças da Educação Infantil e do Ensino Fundamental (com ênfase nos 5º e 7º anos), bem como aos jovens do Ensino Médio, tanto das escolas públicas como das privadas do Estado. A fim de complementar um ciclo de proteção integral em prevenção primária, proporcionará um currículo educacional de prevenção direcionado aos pais ou responsáveis dos alunos PROERD e adultos interessados em geral (BRIGADA MILITAR, 2011).

O PROERD é ministrado por policiais militares capacitados pedagogicamente, em parceria com pais, professores, estudantes e a própria comunidade. Tem como ênfase a prevenção ao uso de drogas, mostrando ao estudante como se manter longe de más companhias, formas de evitar a violência, a resistir às pressões diretas ou indiretas e a sempre comunicar os pais ou responsáveis quando necessário (BRIGADA MILITAR, 2011).

O programa é desenvolvido em 10 lições, com encontros semanais de 60 minutos de duração, nos quais o policial e professor trabalham em conjunto. O professor aborda o conteúdo PROERD auxiliado pelo Manual do Instrutor e Livro do Estudante, utilizando-se de uma metodologia de aprendizagem ativa no qual o aluno é sujeito do conhecimento. Já o policial é um facilitador que tem a função de levar informação e orientação acerca do tema, possibilitando o diálogo.

No dia 16 de junho de 2010, entrou em vigor a lei estadual nº 13.468, publicada no Diário Oficial do Estado nº 112, do mesmo dia, na qual consta no artigo 2º que

O PROERD será organizado e gerenciado exclusivamente pela polícia militar do Estado do Rio Grande do Sul - Brigada Militar, constituindo-se como tema transversal, de acordo com a matriz curricular pedagógica nacional e os parâmetros curriculares nacionais, conforme previsto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Rio Grande do Sul, 2010).

A filosofia do PROERD promove a integração entre a família e a escola em torno da prevenção ao uso de drogas, valendo-se do papel social da polícia de promover segurança. Justamente por priorizar ações de prevenção, o PROERD oferece alternativas à ortodoxia do fazer segurança pública, desvelando novos horizontes à atuação das agências estatais (BRASIL, 2013).

A meta que engloba o PROERD é de reduzir o uso de álcool, cigarro e outras drogas por crianças e adolescentes, bem como o seu comportamento violento. O PROERD para o 5º ano foi o primeiro currículo aplicado no Brasil a partir do ano de 1992. Logo em seguida, vieram os currículos para o 7º ano, para pais e para a educação infantil e anos iniciais.

No Rio Grande do Sul, o PROERD é instituído pela Lei Nº 13.468, de 15 de junho de 2010. Baseado no modelo internacional DARE, foi desenvolvido nas redes de ensino público e privado, além de entidades interessadas, ou ainda como forma de orientação para pais, através da realização de ações preventivas da Brigada Militar, com a cooperação dos demais entes envolvidos com o Programa (RIO GRANDE DO SUL, 2010).

O artigo 3º da lei determina que o PROERD deverá ter como ação preponderante a prevenção, através de metodologia de ensino baseada nas seguintes diretrizes:

- I- desenvolvimento de ações e aulas de noções de cidadania;
- II- desenvolvimento de atividades e administração de aulas que demonstrem a desaprovação da prática de atos de violência entre estudantes das redes pública e privada de ensino do Rio Grande do Sul;
- III- desenvolvimento de programa de prevenção primária ao uso de drogas lícitas e ilícitas, destinado a alertar sobre os malefícios causados à saúde física e mental do usuário;
- IV- desenvolvimento de atividades e aulas que esclareçam sobre os riscos decorrentes da dependência química e a criminalidade relacionada, direta ou indiretamente, ao uso de drogas;
- V- orientação das crianças, adolescentes e familiares acerca das soluções e medidas eficazes quanto à resistência às drogas lícitas e ilícitas; e
- VI- desenvolvimento de um trabalho interno de prevenção ao uso de drogas lícitas e ilícitas, através da formação de equipes de palestras, que atenderá à política da Secretaria de Segurança Pública (RIO GRANDE DO SUL, 2010).

Conforme a lei, o PROERD deve estar de acordo com a matriz curricular pedagógica nacional e os Parâmetros Curriculares Nacionais. Nesse sentido, é importante observar o previsto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, sendo organizado e gerenciado de forma exclusiva pela Brigada Militar (RIO GRANDE DO SUL, 2010).

O Programa oferece estratégias preventivas para reforçar os fatores de proteção, em especial referentes à família, à escola e à comunidade, que favorecem o desenvolvimento da resistência em jovens que poderiam correr o risco de se envolver com drogas e problemas de comportamento.

Esta estratégia se concentra no desenvolvimento da competência social, habilidades de comunicação, auto-estima, empatia, tomada de decisões, resolução de conflitos, objetivo de vida e independência, e alternativas ao uso de drogas e outros comportamentos destrutivos (BRASIL, 2013).

O PROERD, conforme Nota de Instrução 5.1 de Ensino e Treinamento da Brigada Militar, tem como objetivos:

- 1) Disponibilizar e fortalecer uma ferramenta de proteção às comunidades escolares para valorização da vida, contribuindo para uma cultura de paz e a construção de uma sociedade mais íntegra e saudável;
- 2) Orientar os estudantes sobre os efeitos das drogas e da violência, através da aplicação de um currículo específico para a Educação Infantil e as Séries Iniciais do Ensino Fundamental (de 1º a 4º ano), nas escolas de todo o Estado, abrangendo crianças na faixa etária dos 05 aos 08 anos matriculadas em estabelecimentos de ensino da rede pública e privada;
- 3) Prevenir sobre os efeitos das drogas e da violência, através da aplicação de um currículo específico para alunos do Ensino Fundamental, abrangendo os 5º e 7º anos, na faixa etária média dos 09 aos 14 anos;
- 4) Prevenir sobre os efeitos das drogas e da violência, através da aplicação de um currículo específico para alunos do Ensino Médio, abrangendo do 1º ao 3º ano, na faixa etária dos 14 aos 17 anos;
- 5) Capacitar a comunidade em geral, através de um currículo específico para adultos, para que possam orientar as crianças e os adolescentes a fazerem escolhas positivas em relação ao uso de drogas e da violência;
- 6) Prevenir a criminalidade, uma vez que boa parte dos crimes são relacionados direta ou indiretamente ao uso de drogas (BRIGADA MILITAR, 2011, p. 2).

Os policiais militares instrutores do PROERD, por atuarem com prevenção e incorporarem, em suas rotinas, inúmeras atividades de aproximação com a comunidade escolar, podem ser considerados uma vanguarda em termos de Polícia Comunitária. A partir dessa proximidade com alunos, portanto, pais e professores são capazes de auxiliar na resolução e no tratamento de conflitos

escolares. Para tanto, o Policial Militar a ser selecionado para o PROERD deve preencher os seguintes requisitos:

- a) Ser voluntário;
- b) Ter, no mínimo, 01 (um) ano de serviço em atividade fim da Corporação para os currículos do Ensino Fundamental;
- c) Possuir experiência e/ou formação em atividades educacionais, recreativas e/ou comunitárias;
- d) Estar classificado, no mínimo, no comportamento “Bom”;
- e) Não estar respondendo a processo civil ou militar e nem a inquérito, na condição de indiciado em delitos incompatíveis com o trabalho com crianças e adolescentes e com ética policial militar;
- f) Possuir ensino médio completo;
- g) Ter facilidade de expressar verbalmente;
- h) Não ser dependente de álcool e outras drogas;
- i) Ser Oficial ou Praça da unidade Operacional ou Comando Regional;
- j) Demonstrar habilidades para interagir com crianças e adolescentes;
- k) Ser indicado pelo Comando do OPM, com assessoramento da equipe de mentores e instrutores da unidade;
- l) Os indicados deverão participar da seleção organizada pela Coordenação Estadual;
- m) Para o currículo Adulto, ter, no mínimo, 3 (três) anos de serviço em atividade-fim da Corporação e ser instrutor do PROERD em atividade (BRIGADA MILITAR, 2011).

A aplicação do PROERD, realizada em sala de aula por um policial militar, fardado, faz com que reduza a distância entre a polícia e o aluno. A criança passa a ver o policial militar não como “repressor”, ou aquele que a levará para algum lugar, caso desobedeça aos pais. Esse estigma ainda é incutido na mente das crianças de forma errônea pelos pais, o que suscita, quando chegam à juventude ou na idade adulta, uma repulsa com relação não só aos policiais, mas a qualquer outra autoridade constituída, inclusive o professor (PEROVANO, 2006).

O policial instrutor do PROERD deve ter a compreensão de como essas ideias, habilidades e atividades de aprendizagem se inter-relacionam ao longo das lições para formar um fluxo contínuo de aprendizagem. Assim, coerente com os objetivos deste programa, os seguintes critérios foram estabelecidos para possibilitar o desenvolvimento das lições e permitir o entendimento delas pelos alunos:

Informações baseadas em pesquisas: As informações sobre tabaco e álcool, maconha e inalantes devem ser obtidas através dos resultados das mais recentes pesquisas quando os grupos ou classes estiverem resolvendo problemas.

Guiado por problemas: O eixo norteador dos conteúdos e das atividades dos alunos é uma situação problemática, tipicamente uma na qual a pressão para o uso de drogas esteja sendo exercida.

Interativo: Os alunos se envolvem ativamente na solução de problemas, através de discussões profundas, do pensamento crítico e da encenação de

papéis com outros alunos.

Estrutura em espiral: Os conhecimentos e as habilidades devem ser revisados ao longo das 10 lições, de modo que as habilidades sejam introduzidas, revistas e praticadas em situações problemáticas cada vez mais complexas.

Aprendizado ativo: As atividades devem refletir o envolvimento constante dos alunos, através de profundas discussões com toda a classe, mediadas pelo instrutor, encenação e habilidades e dos conhecimentos científicos, e da tomada de solução de problemas.

Professor (a) como parceiro (a): Por haver uma grande quantidade de aulas que envolvem alunos em atividades de aprendizado ativo em pequenos grupos, o envolvimento direto do (a) professor (a) da turma é um aspecto essencial para o efetivo aproveitamento das lições (BRASIL, 2013, p.23)

Com base nas pesquisas e teorias que deram origem ao PROERD para o 5º ano do Ensino Fundamental, um conjunto de critérios foi formado para orientar o desenvolvimento e a organização dos princípios-chave deste programa educacional. Enquanto o currículo do curso tem a intenção de ser essencialmente o mesmo para todo o país, as estratégias e os materiais podem ser adaptados para o contexto cultural e social de cada escola, em razão de suas especificidades. Isso significa que os instrutores podem precisar, em certas ocasiões, utilizar materiais e ou métodos que julgarem mais apropriados, desde que não se afastem dos propósitos e critérios do projeto (BRASIL, 2013).

Tentamos possibilitar aos alunos acesso a essas capacidades de maneira atraente, usando situações problemáticas que pareçam reais aos seus olhos. A intenção é que os alunos analisem essas situações, busquem e usem informações disponíveis, discutam com profundidade, uns com os outros, as alternativas dessas situações e ações que podem escolher com responsabilidade. Além de extensas discussões, existem amplas oportunidade de experimentar maneiras de lidar com as pressões de amigos e com os sentimentos internos de querer ser aceito como uma pessoa “maneira” (BRASIL, 2013, p.22;23).

Em que pese, ainda existe uma atividade prevista neste currículo, chamada “Conversa em Família PROERD”, que tem por objetivo promover o envolvimento dos adultos nas atividades do programa, de forma a ajudar as crianças a resistirem às drogas e a violência (BRASIL, 2013, p.24).

Assim, algumas tarefas deverão ser feitas em casa, as quais irão potencializar as lições propostas em sala de aula, bem como possibilitar o aprendizado e a interação com a família, de modo a fortalecer a cultura da paz nas escolas, tratando e prevenindo de forma adequada os conflitos escolares para que eles não se transformem em atos infracionais.

O currículo educacional PROERD para o 7º ano, intitulado “caindo na real”, representa mais de 20 anos de pesquisa do Projeto de Estratégias de Resistência às Drogas (*Drug Resistance Strategies - DRS*) sobre o porquê do consumo de drogas por jovens, preparando-os para agir de maneira decisiva e responsável diante de situações difíceis. O currículo ensina aos estudantes maneiras de resistir à oferta de drogas por intermédio de uma metodologia fácil de ser lembrada e utilizada (BRASIL, 2013, p.24).

O currículo *Caindo na Real* é organizado como um programa de 10 lições e duração de 10 semanas. Cada lição requer um período de aula de no mínimo 45 minutos e é planejado para promover a interação com o instrutor PROERD e estudantes. Ao compartilhar suas próprias histórias, praticar a tomada de decisão e encenar as situações das estratégias do “REAL”, o currículo fará com que os estudantes tenham domínio de novas habilidades. A ferramenta chave do programa é uma série de vídeos que mostram jovens do ensino Fundamental e histórias reais sobre a demanda e oferta de drogas. Os vídeos demonstram como os estudantes usam as estratégias do “REAL”, para resistir às drogas em situações reais vividas em comunidades rurais, suburbanas e urbanas (BRASIL, 2013, p.10).

Aprender desde cedo a lidar com os conflitos é de grande importância. Por isso, existe uma previsão no currículo do PROERD 7º ano, na lição nº 4 (“Resolvendo Conflitos sem usar violência”), a qual tem por objetivo: “Encontrar formas aceitáveis de resolver conflitos sem discussões ou brigas ajuda a evitar a violência e manter-se seguro”. Dessa forma, no Manual de Formação de Instrutores do PROERD, instituído pela Secretaria Nacional de Segurança Pública, é possível mostrar aos alunos que existem várias maneiras de lidar e resolver os conflitos sem a utilização da violência:

Diga aos alunos que o primeiro passo para resolver um conflito é aprender a controlar o sentimento de raiva sem atacar verbalmente ou fisicamente o outro. Isso significa que precisamos lidar com os nossos próprios sentimentos de raiva e os da outra pessoa. Como você sabe quando está com raiva? (fica tenso, a respiração é mais rápida e o coração bate mais rápido.) Como você sabe que a outra pessoa está com raiva? (expressão facial, postura corporal e voz alta.) A raiva é uma emoção forte que todo mundo sente. Quem de vocês já aprendeu formas de controlar a raiva? Como podemos diminuir nossa raiva e reagir com calma, e não com irritação, quando tivermos de enfrentar uma situação que nos cause raiva? (Brasil, 2013)

O Manual utilizado para educação infantil e séries iniciais é a ferramenta adequada para auxiliar os instrutores do PROERD na educação das crianças, mantendo-as distantes das drogas e da violência, ajudando-as a reconhecer e evitar as situações que podem comprometer sua segurança e saúde. O currículo é

composto por lições e atividades planejadas e orientadas para levar os alunos à participação e à interatividade nas discussões e no desenvolvimento de habilidades que os conduzam a solução de seus próprios conflitos (BRASIL, 2013).

O conteúdo deste manual está organizado em 03 (três) seções; a primeira contém duas lições para a pré-escola da educação Infantil, a segunda, quatro lições para os 1º, 2º e 3º ano do ensino Fundamental e a terceira contém cinco lições para o 4º ano do Ensino Fundamental [...]. Na impossibilidade de ministrar todas as lições previstas, os policiais instrutores PROERD, juntamente com a direção da escola, definirão quais os temas mais importantes que serão ministrados àquela comunidade escolar. As decisões à respeito de quando e com que frequência deverão ser norteadas pelo nível de desenvolvimento e necessidades pessoais da criança e do ambiente escolar. Preferencialmente, as lições deverão ser aplicadas uma vez por semana (BRASIL, 2013, p.8-9).

As lições do PROERD têm por objetivo revisar os conceitos de segurança pessoal, tendo em vista a necessidade da criança desde cedo aprender a lidar com os mais variados tipos de conflitos. “Ensina-se aos alunos os procedimentos a adotar em situações de emergência ou quando ocorrem eventos inesperados. Recebem as primeiras noções de habilidades vitais essenciais, como dizer não e pedir ajuda” (BRASIL, 2013, p.10).

De acordo com Abrantes (2011), a educação escolar tem como fim permitir aos indivíduos o desenvolvimento e ampliação de suas capacidades de modo a se tornar autônomo na área dos conhecimentos científicos e seu desenvolvimento integral como ser humano. Portanto, é condição para a apropriação individual pelos educandos dos conhecimentos científicos, culturais e sociais.

Autonomia, independência e capacidade criativa que devem realizar-se na existência dos indivíduos foram consideradas como possibilidades que somente podem desenvolver-se na baseada produção sócio-cultural, portanto, uma realização possível pela mediação educacional e, considerando as exigências do mundo atual, pela atividade sistemática da educação escolar (ABRANTES, 2011, p.20).

Nesse sentido, percebe-se que a melhor estratégia de proteção é a orientação dos alunos sobre o risco a que eles estão expostos. Para isso é muito importante haver nas atividades escolares um espaço de conversa e debate sobre drogas e violência. Dessa forma, com o desenvolvimento do programa no município de Rio Pardo, realizado pelo 2º Batalhão de Polícia Militar, a partir de uma proposta de pacificação social nas escolas, percebe-se o quanto é importante a presença de

um policial capacitado e habilitado a realizar ações preventivas e mediativas com o objetivo de evitar que pequenas divergências entre alunos ou entre alunos e professores se tornem atos de violência.

4.4 PROERD como Política Pública mediativa nas escolas públicas do Município de Rio Pardo

O Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência iniciou no município de Rio Pardo no ano de 2001. Até a presente data, 6.380 alunos já passaram pelo referido programa, durante os anos de 2015, 2016 e 2017. No último ano, o 2º Batalhão de Polícia Militar, no município de Rio Pardo, formou 1.775 alunos.

Nesse período, existiam no município dois Policiais Militares instrutores do PROERD, o Soldado Fabio de Souza Soares e a Soldado Danusa Corrêa. Tais policiais desempenharam suas funções nas escolas, buscando aproximar a comunidade escolar da Polícia Militar, conforme preconiza o modelo de Polícia Comunitária, adotado pela Brigada Militar, estabelecendo assim um vínculo de confiança mútua.

Em razão da grande procura das escolas públicas estaduais e municipais pelo Programa, o chefe do Poder Executivo entendeu por bem apresentar um projeto de lei que, após aprovação por unanimidade na câmara de vereadores, no dia 14 de agosto de 2015, entrou em vigor no Município de Rio Pardo a lei nº 1.956 que institui o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD) como política pública nesta cidade. Conforme previsão no art. 1º da presente lei

Art 1º Fica instituído como política pública, no município de Rio Pardo, o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência – PROERD, vinculando à Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social, com a finalidade de promover nas escolas e na comunidade ações voltadas à prevenção do uso indevido de drogas, à promoção da cidadania e disseminação da cultura da paz.

Parágrafo Único- O Programa de que trata o caput deste artigo será executado pela Polícia Militar do Estado do Rio Grande do Sul (Brigada Militar) em parceria com o Poder Executivo Municipal.

Assim sendo, nos anos de 2015, 2016 e 2017, dezessete (17) escolas municipais e quinze (15) escolas estaduais foram beneficiadas com o Programa,

totalizando trinta e duas (32) escolas. Dessa forma, apresenta-se a seguir a relação de escolas estaduais e municipais que foram beneficiadas com o PROERD:

Tabela 3 – Escolas estaduais e municipais beneficiadas com o PROERD

ESCOLAS MUNICIPAIS	ESCOLAS ESTADUAIS
EMEF Antônio Olinto Meurer	EEEF Amaral Lisboa
EMEF São Nicolau	EEEF Andrade Neves
EMEF Olavo Bilac	EEEF Barão do Triunfo
EMEF Pedro Pedry Neto	EEEF Érico Verissimo
EMEF Vera Cruz	EEEF Inês dos S. Lisboa
EMEF Zamira do Amaral Lisboa	EEEF Nossa S Aparecida
EMEF João Maria Corrêa	EEEF Pedro Borba
EMEF Prof Guerreiro Lima	EEEF Ramiz Galvão
EMEF Visconde de São Gabriel	EEEF Rio Pardo
EMEF Clemente Carlos Matte	EEEF Vila Progresso
EMEF José Borges Sobrinho	EEEM Barro Vermelho
EMEF Manoel Alcides Cunha	EEEM Biágio Soares Tarantino
EMEF Vereador Rodolfo Iserhard	EEEM Fortaleza
EMEF Casemiro de Abreu	EEEM João Habekost
EMEF Cassiano Silveira de Oliveira	IEE Ernesto Alves
EMEF João Francisco de Menezes	

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

A seguir, pode-se observar o número de alunos que fizeram parte do programa durante os três anos de atuação. No primeiro ano observado, notou-se que houve o maior número de alunos participantes, sendo seiscentos e noventa e três alunos. No ano seguinte, 2016, houve uma diminuição para quatrocentos e cinquenta e sete alunos. Já no último ano analisado, houve um notável crescimento para seiscentos e trinta e cinco alunos, no entanto este número não superou o primeiro ano.

Tabela 4 – Alunos formados no PROERD em Rio Pardo, nos anos de 2015, 2016 e 2017.

ANO	FORMANDOS
2015	693 alunos
2016	457 alunos
2017	625 alunos
TOTAL	1.775 alunos

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

A próxima tabela é uma demonstração dos alunos participantes do PROERD nas escolas municipais de Rio Pardo, durante os três anos de atuação:

Tabela 5 – Quantidade de alunos participantes do PROERD por escola

Escolas Municipais e outros	2015	2016	2017	Total
EMEF Antonio Olinto Meurer	25	19	39	83
Projeto AABB	42			42
Projeto Brigada Jovem		30		30
EMEF Casemiro de Abreu	21	46	27	94
EMEF Clemente Carlos Matte	20			20
EEEF João Maria Corrêa	20			20
EMEF Manoel Alcides Cunha	20			20
EMEF Olavo Bilac		30	26	56
EMEI Perpétuo Socorro	76			76
EMEF Rodolfo Isenhardt	20	18		38
EMEF São Nicolau	34			34
EMEF Zamira do Amaral	20			20
Total	298	143	92	533

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

Na continuidade, observa-se o número de alunos que participaram do PROERD durante os três anos seguidos:

Tabela 6 – Alunos que participaram do PROERD nos três anos seguidos

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

Escolas Estaduais	2015	2016	2017	Total
EEEF Amaral Lisboa	82		67	149
EEEF Andrade Neves	20	6		26
Colégio Barro Vermelho	68	29	78	175
EEEM Biágio Soares Tarantino		40	89	129
EEEF Barão do Triunfo		37	23	60
EEEM Dr. Pedro Borba	20	39	44	103
EEEF Érico Veríssimo	20	13		33
Inst. Ed. Ernesto Alves		27	46	73
EEEM Fortaleza		35	45	80
EEEF N. Sra Aparecida	70	17	47	134
EEEF Ramiz Galvão	80	20	66	166
EEEF Rio Pardo	35	44	28	107
EEEF Vera Cruz		7		7
Total	395	314	533	1242

Ainda se nota no quadro comparativo, que houve um maior número de alunos que fizeram parte do PROERD nas escolas estaduais em relação às municipais:

Tabela 7 – Comparação geral entre participação de alunos de escolas municipais e estaduais

ESCOLAS	2015	2016	2017	Total
Municipais	298	143	92	533
Estaduais	395	314	533	1242

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

Tabela 8 – Comparação entre participação de alunos de escolas municipais e estaduais no ano de 2015

ESCOLAS	2015
Escolas Municipais	298
Escolas Estaduais	314
TOTAL	693

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

Tabela 9 – Comparação entre participação de alunos de escolas municipais e estaduais apenas no ano de 2016

ESCOLAS	2016
Escolas Municipais	143
Escolas Estaduais	314
TOTAL	457

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

Tabela 10 – Comparação entre participação de alunos de escolas municipais e estaduais apenas no ano de 2017

ESCOLAS	2017
Escolas Municipais	92
Escolas Estaduais	533
TOTAL	625

Fonte: 2º Batalhão de Polícia Militar – Rio Pardo

Para responder ao problema de pesquisa, entendeu-se necessário utilizar como uma das técnicas de pesquisa a coleta de dados através de entrevistas. Nesse sentido, das trinta e duas escolas atingidas pelo programa, dez foram designadas para realizar as entrevistas com seus respectivos diretores.

Salienta-se que o objetivo principal das entrevistas foi verificar se a Política Pública instituída pelo Programa Educacional de Resistência às Drogas e à

Violência (PROERD) no município de Rio Pardo/RS pode ser considerada uma ferramenta de mediação escolar. Para tanto, foram realizadas quatro perguntas aos diretores de escolas atingidas pelo PROERD: Você acredita que a presença do Policial Militar, instrutor do PROERD na escola serve apenas para prevenção ou pode-se considerar uma ferramenta de mediação de conflitos escolares? Você acredita que os Policias Militares que trabalham com o PROERD em Rio Pardo possuem qualificação e habilidades para aplicar práticas mediativas nos conflitos escolares? Com a implantação do PROERD na escola, é possível afirmar que houve alguma redução de conflitos escolares? O que você entende por mediação de conflitos?

Portanto, a partir das perguntas acima, nota-se que as respostas analisadas são de extrema relevância para poder responder ao questionamento central da presente pesquisa, além de buscar saber o que eles pensam sobre o PROERD e se o programa traz benefícios para a escola, especialmente para as crianças e adolescentes.

Dessa forma, primeiramente com relação à possibilidade do policial militar, instrutor do PROERD, realizar uma mediação, cinco dos dez diretores entrevistados consideram a presença do Policial Militar nas escolas fundamental para a mediação de conflitos escolares, não citando casos concretos de mediação realizadas por policiais. Alguns, no entanto, afirmaram que esse não é o papel principal do programa.

Para o entrevistado B, ele entende que “serve principalmente para prevenção de conflitos, mas em algumas situações pode ser utilizado como ferramenta de mediação”. Da mesma forma, o entrevistado H salienta que “vai além da prevenção, e os policiais podem usar suas habilidades para fazer uma mediação escolar caso seja necessário”. Para ele, o PROERD desempenha um papel que não se restringe somente ao nível da prevenção e que certamente vai além.

O entrevistado A destaca o papel sensibilizador e informativo em relação aos alunos, por isso tem capacidade de mediar conflitos, ao dizer que o PROERD faz uma “tentativa de sensibilizar os alunos para os assuntos abordados, fazendo com que eles reflitam e tenham discernimento para dizer ‘não’, às coisas ilícitas ou comportamentos inadequados”.

Para o entrevistado D, o policial pode ser visto como um exemplo a ser seguido, um modelo, eis a razão da importância de sua presença no ambiente escolar

e porque tem a capacidade de ser mediador de conflitos. “O policial volta a ser um modelo para a criança e a ideia de ‘correto’ vai sendo fortificada a cada dia”. E destaca como se nota na fala que a sua presença reforça o modelo de comportamento positivo.

Na fala do entrevistado C, percebe-se que o papel de mediador pode ocorrer devido à capacidade de o PROERD fazer a “interação entre a comunidade escolar”. O entrevistado E aponta que isso ocorre, pois o policial pode orientar inclusive os professores e diretores em casos de conflitos: “me orientou como proceder da melhor maneira”. A capacidade de mediar ocorre devido à visão positiva que os alunos têm do policial instrutor, conforme o entrevistado I destaca: “os alunos consideram um exemplo a figura do instrutor, não como um elemento que pune, mas que avalia o fato ocorrido e ajuda da melhor forma possível”.

Entretanto, de acordo com a resposta do entrevistado J, quando ele diz que o policial “impõe uma superioridade de autoridade, dentro do espaço escolar”, percebe-se a impossibilidade do policial, instrutor do PROERD, realizar uma mediação, pelo fato de ser visto como autoridade, uma vez que isso contraria os princípios da mediação elencados no Art 2º da lei 13.140/15:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

Para verificar a importância do PROERD nas escolas, foi necessário questionar os diretores das escolas atingidas pelo programa para ver como eles consideram os instrutores, com a finalidade de verificar se os policiais militares que trabalharam nas escolas possuem a qualificação adequada para lidar com conflitos escolares.

Entrevistado A – “Os policiais são tão bem qualificados e habilitados para atuar no PROERD, pois possuem uma maneira simples, divertida e de fácil entendimento dos alunos”

Entrevistado B – “Todos os instrutores que realizam este atendimento em nossa escola, o fizeram com muita propriedade, atendendo as expectativas dos alunos e professores”.

Entrevistado C – “De forma competente, amiga e muito integrada ao corpo docente desenvolvem práticas que contribuem significativamente com as práticas mediativas desenvolvidas na escola”.

Entrevistado D – “Acredito que sim, aos que já participaram aqui destaco a Soldado Danusa e Soldado Soares que ministraram aulas excelentes e formaram um vínculo com os alunos e com a escola. Estão de parabéns”.

Entrevistado E – “Sim, o policial que ministrou aulas na escola se mostrou apto, capacitado, e apresentava sempre boa vontade para auxiliar a equipe diretiva. Sem falar em seu carisma e carinho para com os alunos”.

Entrevistado F – “Sim, demonstram qualificação e conhecimento para atuar em situações que envolvem conflitos entre os alunos.”

Entrevistado G – “Sim, considero os policiais extremamente qualificados e preparados para enfrentar as situações de conflitos que ocorreram e ocorrem na escola em que eu sou diretor”.

Entrevistado H – “Sim, todos os instrutores do PROERD demonstram segurança, responsabilidade, eficiência e comprometimento com as atividades de mediação nos conflitos escolares, sendo altamente capacitados”.

Entrevistado I – “Com certeza possuem qualificação e habilidades, pois atingem os objetivos durante o programa e criam vínculos com os alunos”.

Entrevistado J – “Todos os policiais que trabalham com o PROERD sabem distinguir os momentos de aula com os alunos, dos momentos em que precisam se impor e exigir dos alunos”.

Analisando as respostas dos diretores entrevistados, observa-se que todos foram uníssimos ao afirmar que os dois policiais que atuaram nas escolas de Rio Pardo como instrutores do PROERD, são capacitados, qualificados e possuem habilidades para lidar com os alunos e seus conflitos. Destaca-se ainda o comprometimento dos militares com a comunidade escolar, além da aproximação, relação de confiança mútua com os alunos, típico do modelo de polícia comunitária que a Brigada Militar adota.

Como o programa tem por objetivo principal a prevenção às drogas e à violência, que hoje é um dos grandes problemas nas instituições de ensino, foi perguntado aos diretores se foi possível constatar alguma redução destes conflitos após a implementação do programa nas escolas, obtendo as seguintes respostas:

Entrevistado A – “Sim. Percebemos que, a partir do programa, os alunos além de instruídos, estão informados sobre os assuntos que em sua maioria desconheciam. [...] Estão mais compreensivos, menos agressivos, mais dóceis”.

Entrevistado B – “Com certeza houve mudanças de atitudes após as atividades do PROERD. É um trabalho de formiguinha, mas a médio prazo o alcance é visível, pois, percebemos que eles encaram os assuntos trabalhados como importantes e necessários”.

Entrevistado C – “Todo programa aliado ao trabalho desenvolvido na escola contribui significativamente para redução de conflitos escolares”.

Entrevistado D – “[...] mas percebe-se mudanças na fala dos alunos, assim como em suas ações na comunidade em que vivem. Sendo que muitos deles moram em locais de vulnerabilidade social”.

Entrevistado E – “Certamente que com a execução do Programa na escola os alunos, principalmente os formandos, se sentem mais responsáveis e envolvidos com o bom andamento das relações escolares [...]”.

Entrevistado F – “Sim, os professores continuam utilizando práticas para desenvolver valores morais e éticos para formação dos alunos.”

Entrevistado G – “Acreditamos que sim. [...] Talvez, o trabalho do PROERD pudesse alcançar as famílias para que as instruções trabalhadas estivessem mais presente inclusive no seu seio familiar”.

Entrevistado H – “Sim, percebe-se que os alunos têm boa receptividade com os instrutores do PROERD, demonstram confiança e respeito pelo trabalho realizado. Criam laços afetivos e procuram seguir as regras do programa”.

Entrevistado I – “Sim. Porque eles assimilaram as noções de convívio, limites, respeito com o outro, o que evitou muitas situações de conflitos”.

Entrevistado J – “[...] mas pode-se considerar que após o término das atividades os alunos ficam mais abertos, [...] Assim acaba diminuindo um pouco os conflitos escolares.

Com base nas respostas dos diretores das escolas, evidencia-se nitidamente a importância do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência como ferramenta de prevenção para as instituições de ensino e principalmente para as crianças e adolescentes mais vulneráveis. Além disso, segundo os diretores entrevistados, é possível verificar algumas mudanças de comportamento dos alunos após a conclusão do curso, citando como exemplo o entrevistado A, quando disse que os alunos estão mais “compreensivos e mais dóceis”.

Para concluir a entrevista, entendeu-se necessário perguntar aos diretores o que eles entendiam por mediação de conflitos, justamente para dar um melhor embasamento a pesquisa. Dessa forma, apresenta-se abaixo um pequeno resumo de suas falas:

Entrevistado A – “[...] é um processo orientado, que tem por objetivo, acabar ou reduzir os conflitos [...] seja pela comunicação ou atitudes. Podendo ser pela negociação, acordo, transformação ou por uma comunicação melhor.

Entrevistado B – “Mediação de conflito acontece quando tentamos, através do diálogo e do convencimento resolver questões de violência, perseguições, bullying, entre outras. Devemos incentivar a cultura da paz”.

Entrevistado C – “A mediação de conflitos consiste na busca por formas diversificadas de resolver conflitos através do diálogo e da escuta das partes envolvidas”.

Entrevistado D – “Entendo que mediação de conflito é quando uma pessoa interage com outras pessoas para sanar alguma dificuldade ou conflito. O mediador também pode agir previamente para abordar assuntos polêmicos, sendo assim evitando futuros conflitos”.

Entrevistado E – “A mediação de conflitos é uma forma que se usa para ajudar os alunos a resolver algum conflito [...]. Na escola, geralmente um professor da equipe diretiva, que não esteja envolvido no conflito, faz a mediação, buscando a melhor forma de resolvê-lo”.

Entrevistado F – “[...] é uma forma de negociação, onde as partes contam com a participação de uma terceira pessoa que ajude a resolver a situação, agindo de forma imparcial”.

Entrevistado G – “A mediação de conflitos é a tentativa de chegar voluntariamente a um acordo, o qual é baseado num processo de comunicação, responsabilidade e autonomia dos participantes, havendo a participação de uma pessoa neutra [...]”.

Entrevistado H – “Penso que a mediação de conflito é feita por uma pessoa que não esteja envolvida no conflito. Esta pessoa tem a função de mediar a situação conflituosa, para que ambas as partes possam chegar ao entendimento”.

Entrevistado I – “Entendo como mediação de conflitos uma maneira de resolver situações e problemas em que é nomeado alguém para que, através do diálogo, busque a melhor maneira para solucionar o conflito ou o problema”.

Entrevistado J – “Ajudar a resolver situações problemas, conversar com dois alunos e tentar resolver o problema entre ambos. Mediar situações problemas que surgem na escola”.

Analisando as respostas, percebe-se que todos possuem a compreensão do que seja uma mediação de conflitos, mesmo que de forma superficial. O instituto, conforme prevê o parágrafo único do artigo 1º da Lei 13.140/2015¹³, possui uma série de técnicas e etapas, diferentes da metodologia do PROERD, que tem a prevenção na sua essência, alicerçado na filosofia de polícia comunitária.

Por conseguinte, para responder ao questionamento e alcançar os objetivos propostos na pesquisa, entendeu-se ainda necessário realizar entrevistas também com os dois instrutores do PROERD.

O entrevistado A respondeu dessa forma: “Mediação de conflito é intermediar fatos que não sejam crimes, a fim de evitar que tal fato chegue a se consolidar uma ocorrência, vindo a virar uma audiência com custos para o erário sendo assim resolvido no local do fato”.

Para o entrevistado B, ele entende o seguinte: “É quando um mediador, uma pessoa neutra na situação, media um conflito familiar, escolar, fazendo com que as partes envolvidas se entendam com um diálogo, e não chegando a uma comunicação de ocorrência”.

A partir de suas respostas, percebe-se que o entrevistado B se aproxima do conceito de mediação, inclusive cita a imparcialidade do mediador. Os dois acreditam que o diálogo serve para evitar o cometimento de algum ato que possa transformar em ocorrência policial, destacando o caráter preventivo. Após, foi perguntado aos dois policiais militares como eles percebem suas ações e atuações durante o desenvolvimento do PROERD nas escolas.

¹³ Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia

O PROERD é uma ação conjunta entre o Policial, a escola e a família, onde trabalhamos com a prevenção ao uso de drogas e violência escolar, desenvolvendo aos alunos habilidades para resisti-las. Ao final de todas as lições, sempre percebemos uma notável mudança nos meus alunos, principalmente naqueles que não têm uma boa estrutura familiar (INSTRUTOR A).

Eu percebo como fundamental o papel do Policial PROERD perante às escolas, tendo em vista que o PROERD é o único programa de prevenção institucionalizado pelo estado e tem a finalidade de aproximar os jovens da Polícia Militar, fazendo com que os jovens evitem as drogas e se afastem da violência (INSTRUTOR B).

Os dois entrevistados entendem que a presença deles nas escolas é muito importante para auxiliar a equipe diretiva e professores, principalmente na prevenção às drogas e à violência, pois a filosofia da polícia comunitária busca a aproximação e interação dos policiais com os alunos, através da cultura da paz e a valorização da vida.

Ademais, eles também foram questionados se, durante as visitas nas escolas, já tinham se deparado com algum tipo de conflito, e se já foi necessária uma intervenção por parte deles.

Teve duas situações muito marcantes para mim. Uma ocorrência de Ameaça e Dano ao Patrimônio Público, onde a direção de uma escola fez contato com a Patrulha Escolar, solicitando nossa presença, pois um aluno teria ameaçado uma professora, vindo a intimidá-la com um soco no quadro, tendo danificado o mesmo. Nesse momento, deslocamos para a escola, onde encontramos uma situação de conflito entre aluno e professora. Esse foi o momento onde tivemos que fazer uma mediação para chegar na melhor solução.

A segunda ocorrência foi de estupro de vulnerável, onde minha aluna do 5º ano, após várias aulas, sendo que em uma delas eu falei sobre o referente crime. Após essa aula, ela procurou a direção da escola para relatar que estava sendo violentada pelo seu pai. Nesse momento eu estava na escola, onde fui chamado para ajudar nesse conflito familiar. [...] (INSTRUTOR A).

Sim, muitas vezes me deparei e tive a oportunidade de intervir e evitar que pequenos conflitos se transformassem em atos infracionais, sempre preservando a criança e o adolescente, além de expor a elas seus direitos e deveres (INSTRUTOR B).

Com base nas respostas, percebe-se que os dois policiais já se depararam com algum tipo de situações de violência, nas quais foi necessária a intervenção. Entretanto, não foi possível vislumbrar a prática de mediação escolar propriamente dita. Pode-se afirmar, a partir das entrevistas, que o que ocorreu não foi a prática de mediação escolar, mas sim intervenções qualificadas, na intenção de garantir a paz e a tranquilidade na escola.

Como melhor forma para resolver um conflito na escola, os policiais entrevistados deixaram claro que a melhor alternativa é o diálogo, e pelo fato de possuírem qualificação para trabalhar com crianças e adolescentes, conseguem estabelecer uma conexão empática e rapidamente são capazes de adquirir a confiança dos alunos.

A melhor forma é sempre o diálogo entre os alunos envolvidos. Já nos deparamos com inúmeros conflitos escolares, sendo eles com alunos de todos os anos. A Direção das escolas sempre nos procuram para auxiliar nesses problemas escolares, devido à confiança dos professores e aos alunos nos verem também como um amigo que está sempre disposto a ajudar em qualquer dificuldade que estejam passando, tanto escolar como em família (INSTRUTOR A).

A melhor forma é sempre conversar para tentar entender o que levou aquela criança ou adolescente a chegar a tal situação, tendo em vista que muitas crianças ou adolescentes são oriundas de famílias sem qualquer tipo de estrutura (INSTRUTOR B).

Ademais, muito embora os policiais entrevistados acreditem que o PROERD possa ser uma ferramenta de mediação nas escolas, percebe-se a partir de suas entrevistas que eles utilizam de diversas habilidades para prevenir os conflitos e até auxiliar a equipe diretiva a resolver situações conflitantes. Entretanto, a prática de mediação escolar se difere das aulas do programa, o qual, não deixa dúvidas do quanto é importante para as instituições de ensino.

O PROERD tem como principal objetivo a prevenção às Drogas e à Violência, onde trabalhamos muito com os alunos as pressões e as influências diárias que serão expostos no dia a dia. Também falamos sobre a valorização da vida, sobre educação em casa e na escola. Com todos esses assuntos sendo abordados, acredito sim na realização de inúmeras mediações de conflitos, porque estamos muito presentes nas escolas e sempre transmitindo uma grande preocupação como bem-estar de todos os alunos das escolas de Rio Pardo (INSTRUTOR A).

Com certeza a mediação de conflitos escolares é exercida frequentemente pelo policial instrutor do PROERD, para evitar que pequenos atos tomem proporções violentas (INSTRUTOR B)

Os instrutores do PROERD desenvolvem suas atividades em sala de aula com turmas de alunos das séries iniciais, 5º e 7º anos, acompanhados do professor titular, de acordo com a metodologia e os objetivos do programa. No entanto, isso difere de uma mediação de conflitos, onde o mediador vai atuar apenas com as

partes conflitantes. Por esta razão, deve ser uma pessoa neutra e alheia ao conflito, pois quem decide são as partes, sem que haja qualquer tipo de imposição por parte do terceiro, o qual deve estar necessariamente no mesmo nível dos conflitantes.

CONCLUSÃO

De acordo com as entrevistas dos policiais militares, e com base no que foi apresentado nos capítulos anteriores, verifica-se que a hipótese inicial para responder ao problema da pesquisa deve ser afastada, pois a finalidade do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência tem caráter eminentemente preventivo, conforme preconiza todos os diplomas que regulam o programa. E, embora o programa tenha uma grande relevância para as crianças e adolescentes, não é possível considerar o PROERD como ferramenta de mediação escolar.

O presente trabalho partiu de um questionamento relacionado à possibilidade do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência, desenvolvido pelas polícias militares, especificamente a Brigada Militar do estado do Rio Grande do Sul, ser considerado uma ferramenta de mediação escolar. Para tanto, na pesquisa utilizou-se dados do município de Rio Pardo, nos anos de 2015, 2016 e 2017.

Para vencer os objetivos propostos no projeto de pesquisa e responder ao problema inicial, entendeu-se necessário realizar entrevistas com diretores das escolas e policiais militares, instrutores do PROERD, para verificar o que todos pensam com relação ao programa e assim conseguir dar fundamentação na conclusão do presente trabalho.

Assim sendo, é importante destacar que o conflito sempre fez parte da vida de todas as pessoas, é inerente à condição humana e tem uma grande importância para as mudanças e transformações da sociedade, pois o crescimento ocorre a partir da divergência de ideias e não pela passividade. Entretanto, o conflito deve ser devidamente administrado para que não venha a se manifestar pela violência.

Embora o conflito seja compreendido como um fenômeno inerente às relações sociais, os indivíduos nele envolvidos possuem uma grande dificuldade em considerá-lo como algo positivo. Ele não pode ser encarado somente de forma negativa, pois é impossível existir uma relação interpessoal plenamente consensual.

Mesmo sabendo que o conflito é inevitável dentro da sociedade, os sujeitos devem ser capazes de desenvolver soluções autocompositivas com o propósito de tratá-lo da forma mais adequada, pois, quando não encarado com responsabilidade,

a tendência é que ele se converta em algum tipo de violência e não é o que se espera.

Cabe salientar que, se não houvesse divergência entre as pessoas ou grupos, não existiria o desenvolvimento e as situações de vida permaneceriam iguais. Dessa forma, o grande problema não é ter conflitos nas relações interpessoais, mas não encontrar uma saída para tratá-lo e pacificá-lo adequadamente. Por isso, a busca do diálogo para a solução pacífica de determinado conflito, necessariamente, deve ser considerada como o ponto de partida e de extrema importância para a sua resolução.

Ademais é importante destacar que os mais diversos conflitos existentes na escola, quando não tiverem a devida atenção e, conseqüentemente, não forem bem administrados, podem se transformar em atos de violência, podendo chegar até a prática de atos infracionais graves. Muitas vezes o aluno vai para a escola com grande dificuldade de aceitar determinadas regras e resolver pequenos conflitos, por isso é importante que todos os membros da comunidade escolar tenham por objetivo o diálogo e a disseminação da cultura da paz.

A mesma escola que pode ser vista para alguns como uma chave de oportunidades para uma vida melhor, pode ser também um local de exclusão social para outros, pois em muitas situações ela pode discriminar e estigmatizar, atingindo formal ou informalmente o aluno nos seus direitos de cidadania e no seu acesso às oportunidades de estudo, de profissionalização, cultura, lazer.

A violência escolar não é algo simples de resolver por causa da heterogeneidade de alunos existentes, aliado ainda à desestruturação familiar ocorrida nos últimos anos. Ela se manifesta através do desrespeito ao outro, na transgressão aos códigos de boas maneiras e às normas estabelecidas, e quando o diálogo e a compreensão são substituídos pelo individualismo.

Em razão da diversidade de conflitos existentes nas instituições de ensino, a melhor forma de resolução ou tratamento é através do diálogo e a qualificação dos profissionais que atuam nas escolas. Uma das formas existentes para evitar que o conflito se transforme em violência é a possibilidade de realização da mediação escolar.

A mediação é um procedimento autocompositivo de resolução de conflitos, realizado por intermédio de um mediador, que deve ser uma pessoa imparcial, dotado de habilidades e qualidades com capacidade de auxiliar os conflitantes a

encontrar uma solução consensual. Ela se caracteriza pela preocupação de encontrar meios para resolver problemas relativos à dificuldade de comunicação rompida ou prejudicada por causa de um litígio.

A lei da mediação, por sua vez, conceitua esta prática como uma atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia-as e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. Ademais, percebe-se que a mediação é um mecanismo não adversarial em que uma terceira pessoa, que não possui poder sobre as partes, irá ajudá-las a encontrar, de forma cooperativa, uma solução pacífica e consensual.

A sua principal vantagem é a reeducação dos conflitantes. Por isso, a importância de uma terceira pessoa que fica entre as duas partes, não acima delas, mas entre elas, e com a finalidade de buscar uma solução que permita ser possível a continuidade das relações entre os envolvidos no conflito.

Também merece destaque o fato de que o mediador não pode interferir ou impor alguma coisa. Ele também não pode aconselhar ou interceder em favor de nenhuma das partes. É necessário que ele se coloque no lugar dos conflitantes e utilize uma comunicação empática e escute mais do que fale.

Por conseguinte, a mediação escolar estimula a participação dos alunos na solução dos seus próprios conflitos, através do diálogo cooperativo. Esta modalidade de mediação tem como objetivo proporcionar aos próprios alunos uma comunicação aberta, além de ajudá-los a desenvolverem uma melhor compreensão da natureza dos seus próprios sentimentos, possibilitando aos alunos que desenvolvam suas próprias habilidades para que possam prevenir e solucionar seus conflitos.

Por isso, existe a possibilidade de oferecer aos alunos envolvidos em uma situação conflituosa uma alternativa de solução sem violência, baseada no respeito ao próximo. Também é incentivada a prática da escuta ativa e ensinada a construção de sistemas cooperativos de gestão de conflitos.

A mediação no ambiente escolar proporciona que os alunos se tornem conscientes da importância das regras de convivência, mediante o reconhecimento da possibilidade de existirem outros motivos diversos. Esse processo tem como finalidade oferecer um relacionamento construtivo e responsável de gestão e tratamento adequado dos conflitos, que permita obter, mediante o diálogo, algumas situações cooperativas e não violentas.

O processo de transformação e resolução de conflitos proporciona aos

alunos um conjunto de habilidades para que possam, em conjunto, enfrentar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios da vida cotidiana, surgindo a possibilidade de os próprios alunos resolverem os seus conflitos.

Aprender a gerir e a resolver conflitos através da mediação ajuda a desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma positiva e eficaz, de gerar empatia, de estabelecer e manter relações interpessoais, de utilizar as emoções de forma adequada, de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas.

Para auxiliar na resolução e prevenção de conflitos escolares com fundamento na filosofia de polícia comunitária, a Brigada Militar se utiliza do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência, o qual se caracteriza por possibilitar dentro da escola, a educação em valores e uma nova visão acerca dos conflitos com uma maior participação dos estudantes, proporcionando que eles possam lidar com os mais variados problemas com o auxílio do Policial Militar, instrutor do PROERD.

A Polícia Comunitária é uma nova parceria entre a comunidade e a polícia. Este novo modelo busca uma conscientização da população acerca da responsabilidade social de cada indivíduo, bem como do compromisso de ambas as partes na solução de problemas e na busca da melhoria da qualidade de vida das pessoas, justamente pela preocupação em resolver adequadamente os conflitos sociais existentes na sociedade contemporânea.

O PROERD já atingiu a maioria dos municípios gaúchos e mais de um milhão de alunos de escolas públicas e privadas já receberam orientações dos policiais instrutores. No município de Rio Pardo, o Programa teve início no ano de 2001, e, até a presente data, 6.380 alunos já passaram pelo referido programa. Durante os anos de 2015, 2016 e 2017, foram 1.775 alunos formados.

As estratégias do Programa possuem um caráter preventivo em sua essência, além de proporcionar à comunidade condições de modificar os fatores sociais e comportamentais que fomentam a violência e o uso de drogas. Nesse viés, a proposta do PROERD implica numa mudança de paradigma na relação polícia e comunidade, caracterizando-se numa filosofia de polícia comunitária.

A filosofia do PROERD promove a integração entre a família e a escola em torno da prevenção ao uso de drogas, valendo-se do papel social da polícia de promover segurança. Justamente por priorizar ações de prevenção, o PROERD

oferece alternativas à ortodoxia do fazer segurança pública, desvelando novos horizontes à atuação das agências estatais.

Como o problema principal da pesquisa é verificar a possibilidade de o PROERD ser considerado uma ferramenta de mediação de conflitos escolares, além da pesquisa bibliográfica e documental, entendeu-se necessário entrevistar diretores de escolas atingidas pelo programa, além dos próprios policiais militares e instrutores. Com base nas entrevistas, percebeu-se primeiramente que todos possuem a compreensão do que seja uma mediação de conflitos e acreditam que seja possível realizar nas escolas.

Destaca-se ainda que os dois policiais declararam que já se depararam com algum tipo de situações de anormalidade, nas quais foi necessária a intervenção. Entretanto, não foi possível vislumbrar a prática de mediação escolar propriamente dita, e sim, que eles auxiliaram na resolução dos conflitos, utilizando-se de habilidades inerentes às atividades de instrutor do PROERD.

Para tanto, como melhor forma para resolver um conflito na escola, os policiais entrevistados deixaram claro que alternativa mais adequada é o diálogo, e pelo fato de possuírem qualificação para trabalhar com crianças e adolescentes, eles conseguem estabelecer uma conexão empática e rapidamente são capazes de adquirir a confiança dos alunos.

Ademais, cumpre ressaltar que os instrutores do PROERD trabalham em sala de aula com toda a turma de alunos, acompanhados do professor, de acordo com a metodologia e os objetivos do programa. Na mediação de conflitos, o mediador deve ser uma pessoa neutra e alheia ao conflito que busca restabelecer o diálogo rompido entre as partes, preferencialmente em um local e condições apropriadas para realizar a mediação.

No PROERD, o policial tem a obrigação de orientar, fazer sugestões, dar opiniões sobre determinadas situações, enquanto na mediação isso não acontece, pois quem decide são as partes, sem que haja qualquer tipo de decisão, imposição, sugestão, ou conselho por parte do terceiro, o qual deve estar necessariamente no mesmo nível dos conflitantes.

A mediação não possui formas rígidas, mas sua realização é caracterizada por métodos elaborados e comprovados com rigor científico e embasam o procedimento da mediação, caracterizado pelo conjunto de encontros ou reuniões

realizadas, sendo que esse procedimento incorpora um conjunto de técnicas das quais se vale o mediador.

Embora alguns dos entrevistados acreditem que o PROERD possa ser uma ferramenta de mediação nas escolas, a partir de suas entrevistas e da pesquisa realizada até o momento, percebe-se que o instrutor do PROERD se utiliza de diversas habilidades para prevenir os conflitos e até auxiliar a resolver conflitos escolares. Entretanto, as aulas do programa se diferem da mediação escolar, em razão das técnicas, etapas e princípios distintos.

No que se refere ao estudo proposto na dissertação, é razoável afirmar que a estruturação permitiu vencer os objetivos específicos inicialmente propostos, bem como responder ao problema central da pesquisa. Assim, constatou-se que a hipótese inicial para responder ao problema da pesquisa deve ser afastada, pois a finalidade do PROERD tem caráter eminentemente preventivo, conforme preconiza todos os diplomas legais e manuais que regulam o programa.

Dessa forma, conclui-se que o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência não pode ser considerado uma ferramenta de mediação escolar. Contudo, fica muito claro que o programa é de extrema relevância para auxiliar no tratamento e resolução de conflitos escolares, pois a presença de um policial militar na escola, com qualificação e habilidades traz grandes benefícios para a comunidade escolar, pois o objetivo da família, dos professores e da polícia é o mesmo: a segurança, a paz, a cultura do diálogo e a valorização da vida.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam; RUA, Maria das Graças. **Violências nas escolas** - Brasília: UNESCO, i Coordenação DST/ AIDS do Ministério da Saúde, Secretaria de Estado dos Direitos Humanos do Ministério da Justiça, CNPq, Instituto Ayrton Senna, UNAIDS, Banco Mundial, USAID, Fundação Ford, CONSED, UNDIME, 2002.

ABRANTES, Angelo Antonio. **A educação escolar e a promoção do desenvolvimento do pensamento: a mediação da literatura infantil**. Tese (doutorado)- Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Educação, Campinas (SP), 2011.

ALMEIDA, Isaac Nogueira. O Direito Tributário como elemento essencial para a garantia da Fraternidade. In: BARZOTTO et al. **Direito e Fraternidade: Outras Questões**. Porto Alegre: Sapiens, 2018.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BALESTRERI, Ricardo Brisola. **Direitos Humanos: Coisa de Polícia**. Passo Fundo-RS: CAPEC, Paster Editora, 1998.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BARZOTTO, Luis Fernando. Sociedade Fraterna. In: BARZOTTO et al. **Direito e Fraternidade: Outras Questões**. Porto Alegre: Sapiens, 2018.

BARZOTTO, Luciane Cardoso et al. Fraternidade e Justiça Social: Imigração na Constituição Brasileira de 88 e na convenção 143 da OIT. In: BARZOTTO et al. **Direito e Fraternidade: Outras Questões**. Porto Alegre: Sapiens, 2018.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Paz; GUIMARÃES, Luiz Brenner; GOMES, Martin Luiz; ABREU, Sérgio Roberto de. **A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã**. São Paulo em Perspectiva, v. 18, n. 1, 2004, p. 119.

BRASIL. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. *Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 07 jul. 2017.

_____. **Curso Nacional de Promotor Polícia Comunitária**, Portaria SENASP nº 002/2007. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, 2007.

_____. **Curso Nacional de Formação de Instrutores do PROERD**. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, 2013.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. In: AZEVEDO, André Gomma de

(Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília/DF: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2017.

_____. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 07 jul. 2017.

_____. **Estatuto da Criança e do Adolescente**, Câmara dos Deputados, Lei no 8.069, de 13 de julho de 1990. DOU de 16/07/1990 – ECA. Brasília, DF

_____. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 08 jul. 2017.

_____. **Lei n. 13.140**, de 26 de junho de 2015. *Lei da Mediação*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 08 jul. 2017.

_____. **Lei 11.274**, de 06 de fevereiro de 2006. **Altera Lei nº 9.394 de 1996**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 06 fev. 2006. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 26 mar. 2018

BITTNER, Egon. **Aspectos do trabalho policial**. 1.ed. São Paulo, SP: EDUSP, 2003.

BRIGADA MILITAR, Estado Maior, PM3. **Nota de Instrução Ensino e Treinamento 005.1**: Estabelecer normas e procedimentos a serem adotados a serem observados no âmbito da Brigada Militar, referentes ao desenvolvimento do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD), programa institucional da Corporação e Política Pública de Prevenção às Drogas aplicado na rede escolar do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

BRODEUR, Jean-Paul. **Como reconhecer um bom policiamento: problemas e temas**. Tradução: Ana Luísa Amêndola Pinheiro. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2002.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação - 2ª ed.** Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013.

CASTRO, A.; OLIVEIRA, J. **Políticas públicas e desenvolvimento**. In: MADEIRA, Ligia (org.) *Avaliação de Políticas Públicas*. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014.

CANDAU, Vera; LUCINDA, Maria da Conceição; NASCIMENTO, Maria das Graças. **Escola e Violência**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Tradução e revisão de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.

CHARLOT, B. **A violência na escola como os sociólogos franceses abordam essa questão**. Revista Sociologias, 8(4), 2002. 432-443

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, jan./mar. 2007.

CHRISPINO, A; CHRISPINO, R.S.P. **A mediação do Conflito Escolar**. São Paulo: Biruta, 2011.

COSTA, Marli M. Moraes da; DIEHL, Rodrigo Cristiano. **O papel da comunidade na pacificação de conflitos**. Curitiba: Multideia, 2015.

COSTA, Marli M. Moraes da. Políticas Públicas de Prevenção da Delinquência Juvenil. In: COSTA, Marli M. Moraes da. **Direito e Cidadania e Políticas Públicas**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2006. P 9-20.

CUSTÓDIO, André Viana. **Direito da Criança e do Adolescente**. Criciúma, SC: UNESC, 2009.

CUSTÓDIO, André Viana et al. **Justiça Restaurativa e Políticas Públicas: Uma análise a partir da teoria da proteção integral**. Curitiba: Multideia, 2010.

DAHRENDORF, Ralf. **Homo sociologicus**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1969.

DEBARBIEUX, Éric. **Violência nas escolas: dez abordagens européias** / Éric Debarbieux e Catherine Blaya. – Brasília: UNESCO, 2002.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito. In: AZEVEDO, André Gomma. **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2004.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

ETZIONI, Amitai. **La Nueva Regla de Oro: Comunidad y moralidade em uma sociedade democrática**. Grafiques 92, S.A. Rubi, 1999.

ETZIONI, Amitai. **El guardian de mi Hermano**. Ediciones Palabra. Madrid, 2006.

FARIA, Josiane Petry; BOFF, Salette Oro. **Conflitos Sociais: Igualdade e Solidariedade para Reconciliação social**. Revista do Direito UNISC, Santa Cruz do Sul nº 36 | p. 43-57 | Jul-Dez 2011.

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça comunitária: por uma justiça de emancipação**. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. Tradução Marcos Santarrita. – Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GREENE, Jack R. (ORG.). **Administração do trabalho policial: Questões e análises**. São Paulo: EDUSP, 2002

GROCHOSKA, Marcia Andréia. **Organização escolar, perspectivas e enfoques**. 2.ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

GUIMARÃES, Marcelo Rezende. **Por uma cultura de paz**. Disponível em <<http://www.educapaz.org.br/texto1.htm>>. Acesso em: jun. 2018.

HERMANY, Ricardo (org). **Empoderamento social local**. Santa Cruz do Sul: IPR, 2010.

HIPÓLITO, Marcello Martinez; TASCA, Jorge Eduardo. **Superando o mito do espantelho: uma polícia orientada para a resolução dos problemas de segurança pública**. Florianópolis: Insular, 2012.

JÚNIOR, Walsir Edson Rodrigues. **A prática da mediação e o acesso à Justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

KRZNARIC, Roman. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. – 1.ed. – Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

LESCH, Marlise Brockstedt. **Agressão na Escola: como entender e lidar com essa questão**. Porto Alegre: Mediação, 2007.

MALDONADO, Cecilia García. Abordaje cooperativo y pacífico de conflictos en la escuela. Buenos Aires: Ministerio de Educación, 2010.

MARCINEIRO, Nazareno. **Polícia Comunitária: construindo segurança nas comunidades**. Florianópolis: Insular, 2009.

MARTINS, Veridiana Tavares. Mediação: Uma alternativa fraterna para o tratamento de conflitos. In: BARZOTTO et al. **Direito e Fraternidade: Outras Questões**. Porto Alegre: Sapiens, 2018.

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. **Mediação e Arbitragem: alternativa à jurisdição!** 3. ed. rev. e atual. com o Projeto de Lei do novo CPC brasileiro (PL 166/2010), resolução 125/2010 do CNJ. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. 2. ed. revisada e ampliada. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008.

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. **Mediação e Arbitragem: alternativa à jurisdição**. 3. ed. rev. e atual. com o Projeto de Lei do novo CPC brasileiro (PL 166/2010), resolução 125/2010 do CNJ. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012a.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORGADO, Catarina; OLIVEIRA, Isabel. **Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade**. Revista ExendraJournal, Coimbra, p. 43-56, 2009. Disponível em <<http://www.exendrajournal.com/docs/01/43-56>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

MOZ, Jane Middleton; ZAWADSKI, Mary Lee. **BULLYING: Estratégias de sobrevivência para crianças e adultos**. Tradução Roberto. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MULLER, Jean Marie. **O princípio da não violência: Percurso Filosófico**. Tradução de Maria Fernanda, Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

NELSEN, Jane. **Disciplina Positiva**. Barueri, SP: Manole, 2015.

OST, François. **O tempo do direito**. Bauru: Edusc, 2005.

PERES, Júlio Cesar Araujo. **Polícia comunitária: polícia e comunidade na busca de soluções conjuntas para os problemas de segurança**. Porto Alegre: Polost, 2004.

PEROVANO, Dalton G. **Concepções dos instrutores do Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência sobre a sua formação**. Dissertação de Mestrado. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2006.

QUEIROZ, Roosevelt Brasil. **Formação e gestão de políticas públicas**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

REIS, Valmir José dos. **Plano de Segurança Pública: Ferramenta prática da polícia comunitária**. Curitiba: Multideia, 2017.

RESTA, Eligio. **O direito fraterno**. Tradução de Sandra Regina Martini. Santa Cruz do Sul: Editora EDUNISC, 2004.

RIO GRANDE DO SUL. Lei Nº 13.468, de 15 de junho de 2010. **Institui o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência – PROERD no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul e dá outras providências**.RS, 15 jun. 2010. Disponível em:< <http://www.al.rs.gov.br>>. Acesso em: 5 abr. 2018

ROSENBERGER, Marshall B. **Comunicação não-violenta, Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

ROULAND, Norbert. **Nos Cofins do Direito**. Antropologia Jurídica da modernidade. Tradução Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALLES, L.M.F. De Paula e Silva, J. M.A Revilla, J. C & Fernandes, C. (2014). **Um estudo sobre jovens e violência no espaço escolar**. *Psicologia & Sociedade*, 26 (1), 148-157.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SCHMIDT, João Pedro. **Para entender as políticas públicas: aspectos conceituais e metodológicos**. In: REIS, J.R.; LEAL, R. G. (org.) *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Tomo 8. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008, p. 2307-2333.

SCHMIDT, João P. **Bases bio-psicossociais da cooperação e o paradigma colaborativo nas políticas públicas**. 2018 (não publicado).

SILVA, Ana Beatriz Barbosa, **Bullying. Mentis Perigosas nas escolas**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010.

SILVA, Suamy Santana da. **Teoria e Prática da educação em direitos humanos nas Instituições Policiais Brasileiras**. Porto Alegre: Edições CAPEC, 2003.

SIMMEL, Georg. **Sociologia**. São Paulo: Ática, 1983.

SHARIFF, Shaheem. **Cyberbullying: Questões e soluções para a escola, a sala de aula e a família**. Tradução: Joice Elias Costa. Porto Alegre: Armed, 2011.

SKOLNICK, Jerone H.; BAYLEY, David H. **Policciamento Comunitário Questões e Práticas através do Mundo**. São Paulo: USP, 2002.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos: da teoria a prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016a.

_____, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Unijuí, 2016b.

_____, Fabiana Marion. **Fundamentos políticos da mediação comunitária**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2012a.

_____, Fabiana Marion. **Uma Relação a Três: O Papel Político e Sociológico do Terceiro no Tratamento dos Conflitos**. *Dados* [online]. 2016 B, vol.59, n.2,

pp.553-583. ISSN 0011-5258. <http://dx.doi.org/10.1590/00115258_201686>. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/dados/v59n2/0011-5258-dados-59-2-0553.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. **Mediação enquanto política pública [recurso eletrônico]: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas** / organizadores: - 1.ed. - Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012b.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. **As múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento** / [Recurso eletrônico] organizadores: – Curitiba: Multideia, 2016.

SPENGLER, F. M.; SOUZA, D. K.; KELLER, P. Mediação escolar como política pública de tratamento dos conflitos infanto-juvenis. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Org.). **As múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento**. Curitiba: Multideia, 2016. p. 83-108.

SPENGLER, Fabiana Marion. A amizade e a fraternidade como bases políticas para a mediação de conflitos. In: BARZOTTO et al. **Direito e Fraternidade: Outras Questões**. Porto Alegre: Sapiens, 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

TROJANOWICZ, Robert; BUCQUEROUX, Bonnie. **Policimento comunitário: como começar**. Tradução de Mina Seinfeld de Carakushansky. Rio de Janeiro: PMRJ, 1994

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

WAAL, Frans de. **A era da empatia**. São Paulo: Cia das Letras, 2010.

WAMPLER, Brian. **Transformando o Estado e a sociedade civil por meio da expansão das comunidades polícia, associativa e de políticas públicas**. In: AVRITZER, Leonardo (org.). A dinâmica da participação local no Brasil. São Paulo: Cortez, 2010.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

_____. **A rua grita Dionísio! Direitos humanos da alteridade, surrealismo e cartografia**. Rio de Janeiro: Lume Júris, 2010.

WUST, Caroline. **Mediação comunitária e acesso à justiça: as duas faces da metamorfose social**. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2014.

APÊNDICE A –TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa tem por objeto verificar se a Política Pública instituída pelo Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD) no município de Rio Pardo/RS, pode ser considerada uma ferramenta de mediação escolar, a partir da Dissertação de Conclusão de curso do aluno Silvio Erasmo Souza da Silva, curso de Pós Graduação em Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul, sob orientação da professora, Dr.^a Fabiana Marion Spengler. O tipo de entrevista será a estruturada, na qual o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido, direcionada para os Diretores das escolas atingidas pelo programa.

Pelo presente termo de Consentimento Livre e Esclarecido, declaro que fui informado (a), de forma clara e detalhada, livre de qualquer forma de constrangimento e coerção, dos objetivos e da relevância do estudo proposto, bem como, que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

A presente pesquisa é de opinião, dessa forma não existem respostas certas ou erradas. Todos os dados serão analisados de forma consolidada e confidencial, sem identificação do entrevistado. O pesquisador responsável é Silvio Erasmo Souza da Silva, telefone para contato (51) 997673513. O presente documento foi assinado em duas vias de igual teor, ficando uma com o responsável da escola, objeto de pesquisa e outra com o pesquisador.

Santa Cruz do Sul, ____ de _____ de 2018.

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA ESCOLA OBJETO DE PESQUISA

ASSINATURA DO PESQUISADOR