

MEDIAÇÃO E COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: PERSPECTIVA NA ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL

Idanir Ecco¹

Margaret M. Allegretti Paludo²

Arnaldo Nogaro³

RESUMO: Este estudo é resultado de uma pesquisa bibliográfica descritiva sobre a temática conflito e mediação, o qual buscou oportunizar reflexões acerca de como a mediação pode contribuir para a resolução de conflitos, melhorando as relações interpessoais. A escolha do tema se justifica pela necessidade de abarcar maiores conhecimentos a respeito do tema diante dos dilemas enfrentados na profissão de educar. Após a realização deste estudo conclui-se que a importância da mediação de Conflitos vai muito além da simples atuação no sentido de apaziguar os ânimos mais exacerbados de estudantes, pois transpassa a condição de lenitivo das atuações sociais e se insere no âmago do entendimento que o indivíduo tem de si. O Mediador pode, e deve, atuar como um propiciador de elementos de compreensão, através da Comunicação Não-Violenta (CNV), da empatia e de outras ferramentas que facilitem a quem está sofrendo o conflito poder utilizar-se do mesmo como uma oportunidade de crescimento e de consciência a respeito de si e do seu entorno, provocando a reflexão para posturas que o levem a se constituir num verdadeiro cidadão deste mundo em permanente transformação. Assim, a inserção da mediação no ambiente escolar reforça em cada educador a certeza de que pode desempenhar o papel de educador como mediador, não apenas do conhecimento, mas da paz como

¹ Mestre em Educação UPF/RS; Professor da URI Campus de Erechim/RS e Integrante do Grupo de Pesquisa Ética e Educação. E-mail: idanir@uri.com.br

² Especialista em Orientação Educacional e em Supervisão Escolar pela URI Campus de Erechim – RS; Orientadora Educacional do Colégio Marista de Erechim, RS.

³ Doutor em Educação UFRGS/RS; Professor da URI Campus de Erechim/RS e Integrante do Grupo de Pesquisa Ética e Educação. E-mail: narnaldo@uri.com.br

R. de Ciências Humanas	Fredererico Westphalen	v. 13	n. 21	p. 61 - 78	Dez. 2011. Recebido em: 21 jun 2012 Aprovado em: 24 set. 2012
------------------------	------------------------	-------	-------	------------	--

sentimento e como prática.

Palavras-chave: Mediação. Escola. Conflito. Empatia. Ética.

INTRODUÇÃO

Embora todos os esforços da sociedade em aplacar a violência onde quer que a mesma se manifeste, esta não é uma tarefa fácil, nem prontamente alcançada. Assiste-se a uma cultura de violência que sobressai nos modos de interagir dos indivíduos: adultos, jovens ou crianças. Esta realidade afeta direta/indiretamente as instituições escolares.

A escola pode encontrar na mediação de conflitos uma abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento e de mudança, um potencial educativo e de formação pessoal para a resolução dos problemas da vida, atuais e futuros.

A mediação de conflitos na escola é uma estratégia de diálogo e de reencontro interpessoal, de resolução dos conflitos, em que um terceiro, neutro e imparcial, auxilia os indivíduos a comunicar, a negociar e a alcançar compromissos mutuamente satisfatórios. A ferramenta que viabiliza a referida estratégia denomina-se de Comunicação-Não Violenta (CNV).

Preparar os atores da comunidade educativa à mediação significa não só fomentar uma melhor convivência na escola, mas também potenciar uma sociedade mais humanizada na qual as diferenças sejam vistas como oportunidades de crescimento. Tais oportunidades devem ser baseadas no respeito, na cordialidade e nas regras da boa convivência, utilizando a comunicação não-violenta como uma das técnicas para aprimorar relacionamentos interpessoais.

Abordar esta questão reveste-se de grande relevância, uma vez que a maior compreensão acerca do tema trará benefícios maiores aos estudantes.

O estudo investigativo realizado caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica, orientada pelo enfoque exploratório. As estratégias metodológicas constituíram-se em identificação, leitura, fichamento, análise, síntese e interpretação dos dados registrados,

tendo como abrangência, autores e obras pertinentes à temática pesquisada.

O texto está estruturado em três partes focando, sequencialmente os seguintes temas: conflito, mediação e a comunicação não-violenta (CNV) como ferramenta para a mediação.

1 CONFLITO

O conflito é inerente à vida em grupo e faz parte da dinâmica dos diferentes contextos sociais, inclusive escolar.

O termo conflito, de acordo com o Houaiss, possui a seguinte significação:

[...] profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes. Choque, enfrentamento. Ato, estado ou efeito de divergirem acentuadamente ou de se oporem duas ou mais coisas [...] estar mentalmente intranquilo em decorrência de problemas de ambivalência, existência de impulsos ou interesses opostos. (2001, p. 797).

Etimologicamente, do latim, *conflictus*, a palavra “conflito” diz respeito a combate, discussão, discórdia. Tem como raiz etimológica a ideia de choque ou a ação de chocar, de contrapor ideias, palavras, ideologias, valores ou armas. Por isso para que haja conflito é preciso, em primeiro lugar, que as forças confrontantes sejam dinâmicas, contendo em si próprias o sentido da ação, reagindo umas sobre as outras.

Aprofundando a compreensão do conceito em questão, pode-se definir conflito como um enfrentamento entre dois seres ou grupos que manifestam uns a respeito dos outros, uma intenção hostil, geralmente com relação a um direito. Para manter esse direito, afirmá-lo ou restabelecê-lo, muitas vezes lançam mão da violência, o que pode trazer como resultado o aniquilamento de um dos conflitantes.

Estar em conflito é apenas uma das possíveis formas de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades.

Georg Simmel resume a importância sociológica do conflito ao afirmar que:

[...] assim como o universo precisa de amor e ódio, de forças de atração e de repulsão, para que tenha uma forma qualquer, também a sociedade, para alcançar uma determinada configuração, precisa de

quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e de competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis. Sociedades definidas, verdadeiras, não resultam apenas das 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 [...].(apud MORAIS; SPENGLER, 2008, p. 53).

Boulding (apud MORAIS, SPENGLER, 2008, p. 55) define o conflito como “[...] uma situação de concorrência onde as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais, e na qual, cada uma delas deseja ocupar uma posição incompatível com os desejos da outra”.

Sob a ótica da psicologia: “O conflito nasce precisamente de se fazer uma escolha, uma opção. A satisfação de um motivo leva automaticamente ao bloqueio e frustração do outro” (MORAIS, SPENGLER, 2008, p. 58).

Os conflitos fazem parte da dinâmica da sociedade como um todo, transforma os indivíduos, seja em sua relação com o outro, seja na relação consigo mesmo. Os contrastes existentes entre os seres nem sempre são destrutivos; o que é considerado negativo é a falta de habilidade de lidar com as discórdias. E a mediação é um procedimento viável para solucionar ou prevenir desentendimentos.

2 MEDIAÇÃO

A mediação é um recurso de resolução de conflito, utilizado para solucionar ou prevenir situações de impasse na comunicação ou na atuação. É a criação da oportunidade para que as partes conversem e questionem os seus conflitos abertamente, com fins de solução consensual entre eles, pois um dos objetivos da mediação é a restauração do diálogo e a manutenção do futuro relacionamento, restabelecendo o relacionamento amistoso e estimulando a percepção da necessidade de um bom acordo.

Na acepção léxica, encontra-se em Houaiss a seguinte explicação para mediação:

Ato ou efeito de mediar. Ato de servir de intermediário entre as pessoas, grupos, partidos, facções, países [...] a fim de dirimir divergências ou disputas; arbitragem; conciliação; intervenção [...],

processo criativo mediante o qual se passa de um termo inicial a um termo final. (2001, p. 1876).

Mediação vem do latim *mediare* e significa dividir ao meio, repartir em duas partes iguais. Ficar no meio de dois pontos. Mediar como ação, como verbo, sempre deu a ideia de que quem o fazia, dividia em partes iguais ganhos e perdas.

A palavra “mediador” foi usada pela primeira vez por Justiniano, em substituição a proxenetas⁴, que eram os mediadores que atuavam nas províncias.

Na Bíblia encontram-se diversas passagens em que é mencionada a figura do “mediador”, tendo como seu precursor Jesus Cristo “[...] porque há um só Deus, e um só mediador entre Deus e os homens, Cristo Jesus” (I Timóteo 2:5 apud CACHAPUZ, 2004, p. 24). Por sua vez, Sthal afirma:

A Igreja Católica, bem como a Ortodoxa, através de seus representantes, atua como mediadora entre seus seguidores, permanecendo até a Renascença, como a principal organização de mediação e administração de litígios, cabendo ao clero mediar casos familiares, criminais e disputas diplomáticas entre a nobreza. (apud CACHAPUZ, 2004, p. 24).

Estudos históricos afirmam que a mediação remonta sua existência aos idos de 3000 a.C. na Grécia, bem como no Egito, Assíria e Babilônia.

Sob a ótica jurídica, a mediação, como meio extrajudicial de resolução de conflitos, tem por finalidade, a busca da fonte causadora que originou o problema, para juntamente com os envolvidos, encontrar solução.

Na sociedade contemporânea vive-se numa realidade bastante temerosa, onde o medo e a violência têm sido uma constante. Não obstante, as escolas são, também, palco de muitos conflitos, quer sejam envolvendo educandos e educadores, educandos entre si, educandos e famílias.

A mediação visa preservar o ser humano em sua integralidade. Deve utilizar-se de profissionais com capacitação nas áreas humanas e jurídicas, para que realmente possa transformar ou pelo menos educar os conflitos na resolução de suas controvérsias.

⁴ “Proxeneta: mediador nos contratos, intermediário, agente, aquele que serve de mediador” (HOU-AISS, 2001, p. 2322).

O mediador tem sua tarefa pautada na devolução da comunicação, na escuta, na percepção, para que possa detectar onde se localiza o impasse, para somente depois, aliviadas as tensões, caminhar junto com as partes para uma nova visão de suas realidades.

Maria de Nazareth Serpa (apud CACHAPUZ, 2008, p. 30) refere-se à mediação como:

[...] um processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor, neutro, assiste a(os) disputantes na resolução de suas questões. O papel do interventor é ajudar na comunicação através da neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como agente fora do contexto conflituoso, funciona como um catalisador de disputas, ao conduzir as partes às suas soluções, sem propriamente interferir na substância destas.

A mediação visa superar efetivamente o conflito, pois busca as causas que o geraram, para encaminhar as partes a detectarem a razão que as levou a chegarem a tal desentendimento para que assim, em acordo, possam achar a solução mais favorável, sem se sentirem lesadas.

É importante ressaltar que a mediação não é terapia e não visa a cura de nenhuma patologia, da área emocional, a ser tratada pelo mediador. Também não pode ser considerada necessariamente como uma disputa, porque ela elimina o aspecto adversarial e competitivo, tampouco pode ser considerada como arbitragem, já que não tem como objetivo encontrar uma solução através de uma sentença.

A mediação tem por finalidade, a sinalização para um novo contexto, diante das divergências e dos conflitos, possibilitando a expansão de novos entendimentos, tanto no sentido emocional, como na forma de convivência.

Assim sendo, o objetivo da mediação é dar fim ao conflito e sua fundamentação está alicerçada basicamente na vontade das partes e não na aplicação da lei, o que a distancia do caráter clássico de jurisdição.

2.1 Princípios éticos da mediação

A melhor forma de obter uma resposta verdadeira, no sentido de querer saber quais são os princípios morais de uma determinada pessoa, é observar o que ela faz e como age. Essa pessoa pode afirmar

possuir todo o tipo de princípios; mas quando atua é que ela revela em que princípios de conduta realmente baseia-se. A razão pela qual as ações são, de uma forma peculiar, reveladoras dos princípios morais é esta: a sua função é orientar a nossa conduta.

Gomes (2007) assinala que Kantianos e utilitaristas, dentre outros, admitem a tese da existência de princípios universais, capazes de servir de guia para as ações humanas.

Princípio é um conjunto de posturas que pertence à dimensão permanente do indivíduo, um posicionamento entre o certo e o errado, sem meio termo; uma indicação do que é devido. (HERRERA, 2007). Assim, por princípio entende-se, o conjunto de regras e normas morais que regem os atos das pessoas. Ou seja, princípios são as atitudes compromissadas da pessoa com o seu modo ser; imutável e inflexível, as quais refletem o caráter da pessoa.

Conforme Houaiss (2001, p. 2845) as acepções do termo informam que princípio é: “Ditame moral; regra, lei, preceito; dito ou provérbio que estabelece norma ou regra; proposição elementar e fundamental que serve de base a uma ordem de conhecimentos; proposição lógica fundamental sobre a qual se apoia o raciocínio”. Pode-se, então, concluir que os princípios baseiam e ditam a conduta das pessoas, por isso são éticos, mantendo as pessoas atreladas aos seus ditames.

A ética está representada por um conjunto de normas que regulamentam o comportamento de um grupo particular de pessoas, como, por exemplo, advogados, médicos, psicólogos, psicanalistas etc. Pois é comum que esses grupos tenham o seu próprio código de ética, normatizando suas ações específicas (SEGRE, 1991).

Nesta interpretação da ética, ela não se diferencia em nada da moral, com a exceção de que a ética serviria de norma para um grupo determinado de pessoas, enquanto que a moral seria mais geral, representando a cultura de uma nação, uma religião ou época. Não nos associamos a esse enfoque.

Ética, em sentido geral, pode ser entendida como a expressão única do pensamento correto, o julgamento do que é certo ou errado, bom ou ruim. Nesse sentido, tem como função, a padronização das condutas com fins de minimização dos conflitos que possam advir da convivência em sociedade.

Cada sociedade e cada grupo possuem seus próprios códigos de ética. Num país, por exemplo, sacrificar animais para pesquisa científica pode ser ético. Em outro país, esta atitude pode desprezar os princípios éticos estabelecidos.

Além dos princípios éticos que norteiam o bom funcionamento social, existe também a ética de determinados grupos ou locais específicos. Neste sentido, pode-se citar: ética médica, ética de trabalho, ética empresarial, ética educacional, ética nos esportes, ética jornalística, ética na política, entre outros assim como a mediação, a qual também é regida por princípios éticos, os quais se fundamentam na imparcialidade, flexibilidade, aptidão, sigilo, credibilidade, diligência.

2.2 O mediador como facilitador do diálogo

O mediador é um indivíduo especializado em resolver conflitos, tendo caráter de interventor imparcial, escolhido pelos mediandos, atuando entre eles como facilitador do diálogo.

O mediador deve estimular os mediandos, a exporem seus sentimentos, não como se fossem obrigados a livrar-se deles, mas sim, buscando encontrar o que proporcionou a divergência que poderia contribuir para uma nova visão ou reconhecimento do aspecto gerador do conflito. (CACHAPUZ, 2008, p. 51).

Mesmo no pior momento dos mediandos, em que as emoções estão totalmente em desequilíbrio, o mediador deve compreendê-los como momentaneamente incapacitados, porque, embora o conflito tenha enfraquecido o raciocínio lógico, eles não estão impossibilitados para uma nova busca.

Em todo o processo inicial de mediação, o mediador deve derrubar as barreiras de resistências entre os mediandos e também em relação a ele. As partes precisam interagir com o profissional, para que seja despertada a confiabilidade na qual o mediador vai amparar toda a sua atuação, através de técnicas de conhecimentos que podem estar incluídos, tanto no seu saber profissional, como nos elementos apresentados pelos mediandos. (CACHAPUZ, 2008, p. 52).

Maurique (apud CACHAPUZ, 2008, p. 52), esclarece tal posicionamento quando assim refere: “[...] o mediador deverá encontrar um lugar de amor, ligando-se afetivamente às partes

e tentando retirar o conflito do espaço das pulsões negativas ou destrutivas (coerção, vingança) inscrevendo o amor tanto no meio das pulsões como no meio do poder”.

É a segurança desencadeada pelo mediador, que vai possibilitar uma boa condução do processo, o desenvolvimento da sensibilidade, a aptidão de dirigir a resolução da disputa, conduzindo-a no sentido de produzir uma comunicação colaborativa. Assim, as partes poderão adentrar o contexto da tomada de decisões de forma clara e segura, entendendo que são responsáveis pelo conteúdo da decisão, fortalecendo o compromisso de que são os sujeitos da nova realidade.

Como todo profissional, o mediador deve estar bem preparado para poder assumir sua função, pois além do conhecimento científico deve possuir as características pessoais que irão compor seu perfil.

Tendo em vista o caráter confidencial e sigiloso dos procedimentos, exige-se dos profissionais mediadores rigor em seu comportamento ético e moral, o que proporcionará que se tenha confiança na relação entre partes e mediador, na qualidade técnica e na credibilidade e responsabilidade.

Nesse sentido, ensina Vasconcelos:

A ética em mediação de conflitos é baseada em princípios (valores universais), com respeito às diferenças. Honestidade e altruísmo são princípios universais a serem praticados no plano interpessoal. Estabilidade democrática, existência digna, igual liberdade e igualdade de oportunidade são princípios universais no plano social a serem promovidos. Com fundamento nesses princípios, o facilitador e o mediador assumem os papéis de protagonistas para além da cultura da paz procurando transformar um contexto adverso em colaborativo. (apud BRAGA, ALECRIM, 2007, p. 102).

Destarte, pode-se afirmar que a credibilidade da atuação do mediador, na solução de controvérsias, está vinculada diretamente ao respeito que estes vierem a obter, através de um trabalho de grande qualidade, tendo por base princípios éticos e morais.

Compreendendo estas premissas, entende-se que o mediador precisa:

[...] ter capacidade intelectual e emocional. Ele é um profissional que vai interagir em todo o processo com todo tipo de pessoas e com os mais variados conflitos, por isso necessita um intelecto bem desenvolvido para que não perea de argumentação necessária. Igualmente o campo emocional equilibrado, caso contrário não poderá realizar sua tarefa de levar as pessoas a um consenso.

(CACHAPUZ, 2008, p. 53-54).

O mediador deve ter habilidade para escutar, perceber e promover a harmonia, principalmente deve criar condições para que as pessoas manifestem suas opiniões. Shinyashiki (apud CACHAPUZ, 2008, p. 54) afirma que: “O importante não é quem fala, mas sim quem escuta e o uso que faz do que escutou”.

Deve-se ressaltar que escutar é diferente de apenas ouvir, porque na maioria dos casos, as pessoas apenas ouvem como verdadeiros autômatos, sem captar o que foi falado ou sentido pelo discurso, ocasionando uma barreira que irá cortar definitivamente o diálogo, pela sensação de desprezo e desatenção.

Vezzulla (1998, p. 55) ensina que: “Em mediação, a escuta atenciosa dos clientes é a chave que abrirá as portas para conhecer e reconhecer os reais interesses e os meios de chegar a acordos onde esses interesses sejam respeitados. O caminho para superar o conflito”.

Igualmente, a percepção deve ser constante, pois é através dela que o mediador detecta o real fator que desencadeou o desajustamento entre os mediandos. Geralmente, as pessoas, ao entrarem no processo de mediação, tendem a assumir posições que não condizem com a realidade do conflito, já que negociam a partir de situações emocionais ao invés de interesses reais.

Uma vez encontrado o ponto nodal causador da controvérsia, surge o momento em que o mediador deve ter a habilidade para promover a harmonia: é justamente onde se inicia o processo de desarmamento entre as partes e começa a solução do problema. (CACHAPUZ, 2008, p. 55).

Cabe ressaltar, também, que a figura do mediador não deve ser compreendida como uma pessoa perfeita, sem problema algum, pois estaria extirpando definitivamente sua função, pois tal ser humano está longe de fazer parte deste contexto. É importante que o mediador desenvolva habilidades e seja uma pessoa equilibrada e segura para o êxito da função.

Autoconhecimento, autocontrole, autoestima, automotivação, autodisciplina, capacidade de reduzir a tensão, são aptidões básicas necessárias ao mediador.

3 A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV) COMO FERRAMENTA PARA A MEDIAÇÃO

Criada a partir dos estudos e pesquisas de Marshall B. Rosenberg, a CNV tem como principal objetivo aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais e utilizá-la como um método pacífico de resolução de conflitos.

A menos que nos tornemos a mudança que desejamos ver acontecer no mundo (como diria meu avô) nenhuma mudança jamais acontecerá [...] Se mudarmos a nós mesmos, poderemos mudar o mundo. Essa mudança começará por nossa linguagem e nossos métodos de comunicação. (ARUN GANDHI, 2003 apud ROSENBERG, 2006, p. 134).

A CNV baseia-se em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade do ser de continuar humano, mesmo em condições adversas.

Reforça o que teoricamente já se sabe: as palavras em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que se está percebendo, sentindo e desejando. Escuta, diálogo justo, aberto e verdadeiro, sem julgamentos prévios, embasam a comunicação não-violenta.

O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que se quer, mas sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo as necessidades de todos.

Considerando o exposto, Chang Tzu (apud ROSENBERG, 2006, p. 133) afirma que:

Ouvir somente com os ouvidos é uma coisa. Ouvir com o intelecto é outra. Mas ouvir com a alma não se limita a um único sentido – o ouvido ou a mente, por exemplo. [...] Ele exige o esvaziamento de todos os sentidos. E, quando os sentidos estão vazios, então todo o ser escuta.

A CNV ajuda os indivíduos a ligarem-se uns aos outros e a eles mesmos, possibilitando que a compaixão natural floresça. Ela guia o processo de reformular a maneira pela qual a pessoa se expressa e escuta aos outros, mediante a concentração através do que se observa, sente, necessita e o que se pede para enriquecer a vida.

As observações constituem um elemento importante da CNV, no entanto, ao se combinar a observação com a avaliação, diminui-se a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que se lhes deseja transmitir. Em vez disso, é provável que eles escutem como crítica, e, assim, resistam ao que se diz.

A CNV não obriga as pessoas a permanecerem completamente objetivos e a se absterem de avaliar. Ela apenas requer que seja mantida a separação entre observações e avaliações.

O semanticista Wendel Johnson observou que se cria muitos problemas para si mesmo ao se usar uma linguagem estática para expressar ou captar uma realidade que está sempre mudando:

Nossa linguagem é um instrumento imperfeito, criado por homens antigos e ignorantes. É uma linguagem animista, que convida a falar a respeito de estabilidade e constâncias de semelhanças, normalidades e tipos, de transformações mágicas, curas rápidas, problemas simples e soluções definitivas. No entanto, o mundo que tentamos simbolizar com essa linguagem é um mundo de processos, mudanças, diferenças, dimensões, funções, relações, crescimentos, abordagem, complexidade. E o desencontro entre esse nosso mundo sempre em mutação e as formas relativamente estáticas de nossa linguagem é parte de nosso problema. (apud ROSENBERG, 2006, p. 50).

A CNV promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia e provoca o desejo mútuo de se entregar de coração, pois “Observar sem avaliar é a forma mais elevada da inteligência humana” (KRISHAMURTI apud ROSENBERG, 2006, p. 53).

Na CNV não importa quais palavras os outros usem para se expressar, simplesmente presta-se atenção em suas observações, sentimentos, necessidades, pedidos, podendo, então, desejar repetir o que se ouviu, parafraseando o que se compreendeu e assim, permanecer em empatia, permitindo que o outro tenha ampla oportunidade de se expressar antes mesmo de começar a propor soluções ou pedir amparo.

O ingrediente chave da empatia é a presença: estamos totalmente presentes com a outra parte, e com aquilo pelo que ela está passando. Essa qualidade de presença distingue a empatia da compreensão mental ou da solidariedade. Embora possamos ocasionalmente escolher nos solidarizarmos com os outros, ao sentir o que eles sentem, é útil ter consciência de que no momento em que estamos

oferecendo nossa solidariedade, não estamos oferecendo nossa empatia. (ROSENBERG, 2003, p. 137).

A empatia é, pois, a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando. Em vez de oferecer empatia, muitas vezes sente-se uma forte urgência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar a própria posição ou os sentimentos pessoais. Entretanto, a empatia requer que seja esvaziada a própria posição ou sentimentos. Requer que se esvazie a mente e se escute os outros com a totalidade do ser.

Precisa-se ser empático para demonstrar empatia. Quando se percebe estar sendo defensivo ou incapaz de oferecer empatia, precisa-se parar, respirar, sentir empatia por si mesmos, ou simplesmente, dar-nos um tempo.

Quando alguém, realmente, o escuta sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo é muito bom. [...] Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova e ir em frente. É espantoso como problemas que parecem insolúveis, se tornam solúveis quando alguém escuta. Como condições que parecem irremediáveis viram riachos relativamente claros, quando se é escutado. (ROGERS apud ROSENBERG, 2006, p.159).

No dizer de Barbier (1983, p. 187), no contexto educacional, a escuta sensível “[...] é condição base para a relação com o outro, especialmente quando este se encontra numa situação-limite. A escuta sensível permite entrar no sentimento do outro, ter sensibilidade para ‘ligar-se’ ao sentimento do outro, na sua totalidade”. Entrar no sentimento para Barbier (1983, p. 202) significa: “[...] aceitar ser receptivo em relação ao mundo que sempre nos fala de modo diferente. É aceitar estar ‘vazio’ como o círculo por onde passa o eixo da roda que move o veículo, de acordo com a imagem da sabedoria chinesa tradicional”.

Assim, a escuta sensível supõe uma inversão da atenção. Antes de situar uma pessoa em seu lugar, é necessário reconhecê-la em seu ser, em sua qualidade de pessoa complexa, dotada de liberdade, razão e de imaginação criadora.

A escuta sensível começa por não interpretar, por suspender qualquer juízo. Ela procura compreender, por “empatia”, na totalidade de seu ser, a quem escuta. Pois, “É de fato, com o silêncio, que nem por isso recusa os benefícios da reformulação, que a escuta

sensível contribui para que o sujeito se livre do seu entulho interior” (BARBIER, 1983, p. 211).

Assim sendo, somente num segundo tempo e após a instalação estável de uma confiança do sujeito para com o outro que escuta, propostas interpretativas poderão ser feitas com prudência.

A escola por sua vez, constitui-se num espaço de socialização por excelência. Tida como elo de ligação com a família, assume-se como um mecanismo de ressonância das dificuldades, dos conflitos e das potencialidades que o jovem experimenta. Num mundo cada vez mais global, onde a sociedade da informação é uma realidade, importa olhar a escola e as relações que nela se desenvolvem sob um novo prisma.

O conflito, nomeadamente o conflito em contexto escolar, é uma realidade intrínseca ao cotidiano. Por constituir-se como parte integrante da natureza humana, não pode ser relegado para segundo plano nem reprimido por muito tempo. Lidar com este cotidiano é processo e desafio. Processo porque é permanente, num sistema de relações sociais e desafiador enquanto reforça em cada educador, a certeza de que somente através do diálogo, da escuta sensível, da CNV, poder-se-á obter belos recursos de apoio para que seja desenvolvida a empatia e assim, efetivamente, desempenhar o papel de educadores – como mediadores, não apenas do conhecimento, mas da cultura da paz.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conflito é tão antigo quanto o ser humano. Onde há seres humanos poderá haver conflitos, pois possuem desejos, interesses e formas de pensar que se diferenciam dos demais e quando contrapostas ou externalizadas no meio, potencialmente podem se constituir em princípios geradores de disputa, manifestação de poder e conflitos. Ou seja, jamais vamos extirpar os conflitos. O que podemos é amenizá-los ou transformá-los em situações de crescimento individual ou coletivo.

Ninguém pode dizer que está completamente livre de ser atingido ou até mesmo causar um conflito, pois conflitos e problemas

de relacionamento atingem todo mundo, inclusive os adolescentes no ambiente escolar ou fora dele. Os problemas podem surgir tanto dentro de casa com pais e irmãos ou na escola, com professores e outros colegas de sala.

Nas escolas, a mediação de conflitos já está sendo usada para solucionar esses problemas de relacionamento e comportamento dos jovens. A escola pode encontrar na mediação uma abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento e de mudança, um potencial educativo e de formação pessoal para a resolução dos problemas da vida, atuais e futuros.

A mediação escolar é um meio de diálogo e de reencontro interpessoal, de resolução dos conflitos, em que um mediador de conflitos, neutro e imparcial, auxilia os indivíduos a comunicar, negociar e alcançar compromissos mutuamente satisfatórios.

Desta forma, a Mediação Escolar é plenamente cabível em inúmeros casos de divergência que ocorrem no dia a dia das escolas. A mediação é aconselhável nas manifestações de violência, quando não se encontram canais adequados para gerenciar os conflitos. Sendo amplamente útil no sentido de que pode oferecer aos atores institucionais, ferramentas que permitam evitar episódios de violência, inclusive através do uso da CNV.

Acredita-se que se deva avaliar a possibilidade de implementar a mediação como uma etapa prévia ao desenvolvimento administrativo escolar, sempre que não está em jogo a ordem pública, pois para apaziguar os conflitos gerados por problemas de relacionamentos e de hierarquias num sistema educativo, o processo de mediação viabiliza um espaço para recomposição dos vínculos quebrados.

Embora todos os profissionais da escola possam estar imbuídos para agir como mediadores, destacamos a importância da atuação do educador educacional tornar-se um profissional perito ou especializado nesta tarefa. Dentre as atribuições o Orientador pode constar a de gerenciamento de conflitos, como uma responsabilidade inteligente nos ambientes cada vez mais conturbados e truncados de diálogo de nossas escolas.

Ressalta-se que um dos aspectos a considerar no gerenciamento de conflitos, é trabalhar a partir da consciência que as partes possuem

sobre um determinado conflito, ou seja, trazer ao conhecimento das partes que existe ou não um conflito, porque muitas vezes o que é considerado conflituoso por um, pode não o ser por outros. Trata-se de questões culturais.

Outra questão, que pode ocorrer, quando as partes estão tão absorvidas pelo conflito é de não poderem realizar, muitas vezes, uma leitura objetiva, nesse caso será necessária a presença de um terceiro – o mediador – que ajudará as partes a tomar consciência sobre o poder que cada um tem, concretamente.

Por ter como ferramentas essenciais o diálogo e a escuta é que a Mediação se torna tão importante na solução de conflitos educativos. Por isso, a Mediação Escolar, também considerada uma forma de educar, é uma das maneiras em que os mediadores deverão atuar em diferentes áreas, quando estiverem participando do processo de formação de cidadãos responsáveis, protagonistas críticos, criadores e transformadores da sociedade.

NON-VIOLENCE COMMUNICATION AND MEDIATION: PERSPECTIVE IN THE EDUCATIONAL

ABSTRACT: This study was resulted of a descriptive bibliographic research on the thematic conflict and mediation, which sought to assist in providing opportunities for reflections about how mediation can contribute to conflict resolution, improving interpersonal relationships. The choice of theme it is justified by the need to encompass greater knowledge about the theme, in front educare profession. After the completion of this study was realized that the importance of conflict mediation goes far beyond simply acting to appease the tempers exacerbated students, it traverses the condition of calmer of social actions and fits into the hearth, of the understanding what the owner invidual. The mediator can and must, act as a epistyle of elements of understanding through the Non-violence Communication, empathy and other tools that facilitate those who are suffering the conflict in order to use these as an opportunity for growth and awareness of itself and its surroundings, causing the reflection to postures that lead to constitute a genuine citizen of this

world in permanent transformation. Thus, the inclusion of mediation in the school environment, strengthens in each educator sure can play the role of the educator as a mediator, not only knowledge, but of peace with feelings and practice.

Keywords: Mediation. School. Conflict. Empathy. Ethics.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Lídia M. de Lima. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: LTR, 1994.

BARBIER, René. A escuta sensível em educação. **Cadernos Anped.**, Porto Alegre, n. 5, p.187-216, set. 1983.

BELL, Arthur. **Como lidar com pessoas difíceis**. São Paulo. Ediouro, 1994.

BRAGA, Ana Lívia Figueiredo; ALECRIM, Kennedy Gomes de. A mediação. In: CURSO básico de mediação e arbitragem. Brasília: INMESC, 2007.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos conflitos e direito de família**. Curitiba: Juruá, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 1987.

ECCO, Idanir. **Reflexões**: temas do cotidiano educacional. Erechim: Hábilis, 2010.

GOMES, Nelson Gonçalves. Princípios morais, argumentação e particularismo. **Veritas**. Porto Alegre, v. 52, n. 1, p. 166-170, mar. 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/veritas/article/viewFile/1866/1396>>. Acesso em: 15 jun. 2011.

HERRERA, Wagner. **Princípios e valores**. 24 maio 2007. Disponível

em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Principios_e_Valores.htm>. Acesso em: 10 jun. 2011.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. São Paulo: Objetiva, 2001.

MORAIS, José Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana. **Mediação e arbitragem**. Porto Alegre: Livraria e Editora do Advogado, 2008.

MORGADO, Catarina; OLIVEIRA, Isabel. Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. **Exedra**, Coimbra, Portugal, n. 1, p. 43-56, jun. 2009.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**. São Paulo: Agora, 2006.

SEGRE, Marco. Ética. **Rev Med Fac Med.**, São Paulo, v. 70, p. 8-12, 1991.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de mediação e arbitragem; Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1998.