

Uma ferramenta poderosa para a criação de novas dinâmicas de paz nas escolas, nas famílias e na sociedade

Guia Prático de **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Apresenta a mediação de um conflito de extrema violência entre dois adolescentes de 12 anos

ANTÓNIO PEDRO MARTINS

(poderás ficar surpreendido com o poder de algo que parece ser tão simples. E é!)

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

GUIA PRÁTICO



www.antoniopedromartins.com

email@antoniopedromartins.com

Telefone: 351 927760986

WhatsApp/Telegram: 351 927760986

Índice

Nota introdutória.....	4
Resumo	4
As fases do processo de mediação	7
Fase 1: apresentação e regras do jogo	7
Fase 2: conta-me!	8
Fase 3: clarificar a situação	9
Fase 4: procura de soluções	9
Fase 5: acordo.....	10
Mediação em Ação: Socos e pontapés.....	10
Acordo de mediação.....	19
Bibliografia.....	20
Chegaste ao fim.....	21

Nota introdutória

Este guia está escrito desde o olhar do mediador, de alguém que está de fora, que não faz parte, e propõe-se fazer a ponte entre as partes, usando a Comunicação Não-Violenta.

Resumo

A mediação de conflitos é um instrumento poderoso ao alcance das famílias e das pessoas cuja ação tem uma forte componente de intervenção social, em instituições como escolas, associações, ONG's e empresas de vanguarda. Não se trata tanto de algo novo, mas de algo inovador: onde a mediação é aplicada as instituições mudam, porque as pessoas mudam. Este texto apresenta os fundamentos da mediação de conflitos com Comunicação Não-Violenta e mostra um exemplo prático da mediação de um conflito escolar.

António Pedro Martins

(autor do livro “Do Conflito ao Amor – A Comunicação Não-Violenta na Escola e na Vida”)

Num relatório da UNESCO publicado no início do milénio, intitulado *A UNESCO e os Desafios do Novo Século*, é referido o “*Viver juntos*” como o grande desafio a enfrentar. Cada um de nós precisa das ferramentas, aptidões e valores essenciais para enfrentar um universo em rápida transformação, caracterizado por complexidade crescente, incerteza por toda a parte e interdependência. Uma educação que não nos prepare para vivermos juntos, pacificamente, não merece ser chamada uma autêntica educação de qualidade (Matsuura, 2002). O mesmo relatório refere também que o mundo permanece como um lugar onde as condições para que as pessoas vivam em paz, umas com as outras, são ainda muito frágeis e particularmente vulneráveis aos ressentimentos derivados de injustiças e iniquidades sociais estruturadas.

Noutro documento publicado pela UNESCO em 2015, intitulado *“Educação para a Cidadania Global: preparando alunos para os desafios do século XXI”* é feita uma reflexão sobre o tipo de educação que precisamos e desejamos para o século XXI, considerando-se cidadania como um modo de entender, agir e se relacionar com os outros e com o meio ambiente no espaço e no tempo, com base em valores universais, com respeito pela diversidade e pelo pluralismo. Neste contexto, a vida de cada indivíduo tem implicações em decisões quotidianas que conectam o global com o local, e vice-versa. A educação para a cidadania deve ser construída numa perspetiva de aprendizagem por toda a vida, e não apenas voltada para as crianças e os jovens, considerando abordagens holísticas formais e informais, intervenções curriculares e extracurriculares e vias convencionais e não convencionais de participação, tendo como um dos princípios fundamentais a promoção e a construção de competências baseadas numa compreensão dos direitos e das responsabilidades individuais.

A nossa ideia sobre a natureza humana, individual e coletiva, é determinante das nossas expectativas de vida, das estruturas sociais que criamos e como interagimos connosco mesmos e com os outros. Portanto, os pressupostos em que nos baseamos podem ter um efeito profundo na vida que vivemos e no mundo que criamos coletivamente (Kashtan, 2020).

A Comunicação Não-Violenta (CNV) (Rosenberg, 2021) proporciona-nos ferramentas concretas e poderosas para usar o conflito como motor de aproximação das partes envolvidas. A CNV assenta em alguns pressupostos, que vale a pena recordar:

1. Todos os seres humanos partilham as mesmas necessidade, ainda que as estratégias que usamos para as satisfazer possam ser muito distintas;
2. Todas as nossas ações e reações são tentativas, conscientes ou inconscientes, de satisfazer as nossas

necessidades. Só recorreremos à violência quando não conhecemos outras estratégias mais eficazes;

3. Os sentimentos podem ser agradáveis ou incômodos e sinalizam necessidades que estão, ou que não estão, a ser satisfeitas numa determinada circunstância;
4. O caminho mais direto para a Paz não depende de termos as nossas necessidades satisfeitas. Muitas vezes, satisfazer a nossa necessidade de autoconexão é suficiente para conseguir paz interior;
5. A escolha é interna. Independentemente das circunstâncias, podemos satisfazer a nossa necessidade de autonomia fazendo escolhas conscientes, baseadas no conhecimento das nossas necessidades;
6. Cultivar a compaixão contribui diretamente para a nossa capacidade de satisfazer as nossas necessidades de forma pacífica;
7. Todos desfrutamos de contribuir livremente para o bem-estar dos outros. Quando o fazemos, estamos a cuidar da nossa necessidade de contribuição, e sentimo-nos bem;
8. Somos seres interdependentes. Muitas das nossas necessidades são satisfeitas através das nossas relações com os outros e com a Natureza;
9. Temos à disposição recursos suficientes para satisfazer as necessidades de todos, o que requer o compromisso de valorizar igualmente as necessidades de todos. Isso é possível quando nos conectamos com o outro e temos abertura e criatividade para a partilha de recursos, e imaginação para encontrar soluções que satisfaçam as necessidades de todos e de cada um;

10. Onde quer que nos encontremos, todos os seres humanos têm a capacidade de crescer e de mudar, individual e coletivamente.

A mediação é um método de resolução de disputas e conflitos. É um processo voluntário no qual duas partes em conflito reúnem-se com uma terceira pessoa, neutra (o mediador), para falarem da sua situação e tentarem chegar a um acordo (Costa, 2019).

As fases do processo de mediação

Na essência, o processo de mediação de conflitos desenvolve-se em cinco fases, podendo ser precedido de uma pré-mediação, que consiste numa fase prévia e preparatória, tendo em vista o estabelecimento das condições favoráveis (Torrego, 2018). Nesta fase podemos procurar o desconforto que a situação traz a cada uma das partes e referir os benefícios que podem obter no final do processo, como recuperar a relação, a confiança e a amizade, poderem voltar a andar em grupo ou poderem jogar os dois na mesma equipa de futebol.

Fase 1: apresentação e regras do jogo

Esta fase tem por finalidade estimular a confiança na mediação. O mediador explica em que consiste o processo e apresenta as regras que cada uma das partes deve seguir, nomeadamente o compromisso em colaborar para encontrar uma solução, usar linguagem respeitosa e guardar confidencialidade quanto aos temas tratados (o mediador também!). É muito importante deixar claro que não se trata de procurar o culpado e a vítima, mas o encontro e o entendimento entre ambas as partes, por forma a recuperar a relação que foi danificada. Referir, também, que este processo

é voluntário e que pode ser interrompido a qualquer momento por qualquer uma das partes.

Nesta fase o mediador pode também mencionar a imparcialidade e a neutralidade como valores que orientarão a sua ação durante todo o processo. O mediador não toma o partido de nenhuma das partes nem tenta manipular o processo em nenhuma direção. A solução a encontrar será da exclusiva responsabilidade das duas partes envolvidas.

O fluxo de informação é, principalmente, do mediador para os mediados.

Fase 2: conta-me!

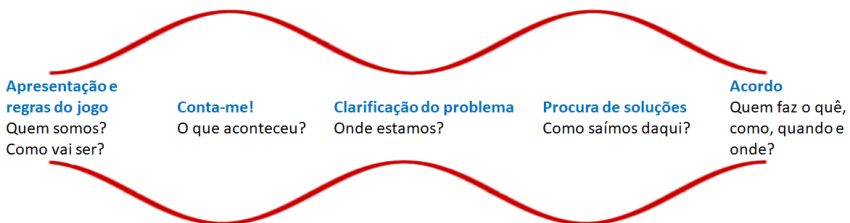
Cada um conta a sua visão do que aconteceu e expõe o que sente perante o ocorrido. Falam na sua vez, escutando atentamente o outro, sem interrupções, algo que dificilmente ocorreria noutro contexto. A conexão é mais fácil e as possibilidades de um diálogo pacífico e harmonioso aumentam quando referimos observações em vez de pensamentos e julgamentos (Martins, 2021). O principal papel do mediador é escutar, parafrasear e clarificar todos os aspetos que possam não estar totalmente claros, concentrando a atenção nos factos, no que realmente aconteceu, separando os factos das pessoas envolvidas. Para além das posições, interesses e necessidades, é importante trazer à superfície a forma como cada uma das partes se sente. É esta a porta que abre o caminho da conexão e um imenso campo de criatividade, onde as soluções surgem naturalmente. Perante um conflito, não procura a solução, procura a conexão entre as partes (Rosenberg, 2021).

O fluxo de informação é, principalmente, dos mediados para o mediador.

Fase 3: clarificar a situação

O mediador conta o que escutou de cada uma das partes e faz uma síntese, tendo em vista a confirmação de que ambas têm uma visão partilhada do que aconteceu e da forma como cada uma viveu a situação. É importante que cada parte tome consciência do que é que motivou a sua ação, quais as necessidades que tentou cuidar e quais as necessidades que a outra parte também tentou cuidar. Chegados aqui, as partes já se conseguem ver e a comunicação já é possível. O campo de criatividade está aberto. Falta, agora, descobrir outras estratégias que também cuidem daquelas necessidades (e de outras que também identifiquem como importantes) e que restaurem a confiança e a harmonia.

O fluxo de informação é, principalmente, do mediador para os mediados.



Fase 4: procura de soluções

Os mediados procuram e propõem soluções que cuidem das necessidades de ambas as partes. Cabe ao mediador centrar o diálogo nos sentimentos e necessidades de cada um, pois só a partir daqui se torna possível chegar a um acordo que seja satisfatório para ambos.

O fluxo de informação é, principalmente, dos mediados para o mediador.

Fase 5: acordo

É feita uma análise e seleção das propostas que surgiram. O mediador certifica-se de que ambas as partes se sentem confortáveis e satisfeitas com o acordo alcançado, devendo ser passado a escrito e assinado. Deve ser equilibrado, realista, específico e escrito numa linguagem neutra, constando **quem** faz o **quê**, **como**, **quando** e **onde**.

Terminado o processo de mediação pode ser vantajoso agendar um novo encontro para monitorizar o cumprimento do acordo alcançado, podendo, então, ser necessário efetuar alguns ajustes. Quando as partes em conflito convivem há muito tempo, podem existir padrões de convivência destrutivos, que requerem tempo para que novos hábitos sejam adquiridos e se tornem naturais.

Mediação em Ação: Socos e pontapés

O Alex e o Josué são dois miúdos com 12 anos de idade, da mesma turma do sétimo ano. Desentenderam-se numa aula de Educação Física e o conflito degenerou em violência física. Os professores referem que têm dificuldade em lidar com o Alex, devido à sua conflitualidade, tendo já sido alvo de diversos procedimentos disciplinares.

Pré-mediação (só com o Alex): abrindo o caminho

Mediador *Olá, bom dia Alex!*

O meu nome é António Pedro Martins, sou mediador de conflitos e a direção pediu-me para vir hoje à escola.

Imaginas porque é que eu estou aqui contigo?

Alex *Sim.*

Deve ser por causa das confusões.

Mediador *Que confusões?*

Alex *Ter andado à porrada.*

Mediador *Andaste à porrada?*

Alex *Sim.*

Desta vez foi com o Josué, mas há dias foi com o André.

Mediador *E tu já conheces o Josué há muito tempo?*

Alex *Sim, desde o ano passado. Somos da mesma turma.*

E o meu pai conhece o pai dele. Treinaram os dois kickboxing no mesmo ginásio.

Mediador *Posso pedir para chamarem o Josué, para podermos conversar os três sobre a situação que aconteceu entre vós?*

Alex *Não!*

Não vai adiantar nada!

Mediador *Alex, eu não estou à procura de culpados, e o que nós conversarmos aqui, não sai daqui: é confidencial.*

Confias? Posso pedir para chamarem o Josué?

Alex *Sim, está bem.*

O Alex chegou à pré-mediação com uma enorme revolta, visível na postura corporal, nos olhos muito abertos e no tom de voz alto e reativo com que ia conversando, a defender-se de algo como se estivesse a ser constantemente acusado. O facto de eu ser um elemento de fora da escola favoreceu a

criação de um clima de confiança, que de outra forma seria muito difícil de conseguir.

Quando o Josué chegou, vinha com as bochechas vermelhas, olhos esbugalhados e o corpo muito tenso. A respiração ofegante apenas lhe permitia dizer frases curtas, com uma cadência acelerada – estava aterrorizado. Dei-lhe as boas-vindas e pedi-lhe que se sentasse do outro lado da mesa, frente ao Alex.

Apresentação e regras do jogo

Mediador *Olá, bom dia Josué!*

Entra! Podes sentar naquela cadeira.

O meu nome é António Pedro e sou mediador de conflitos.

Parece que aconteceu uma situação desagradável entre vós os dois. Estamos aqui para conversar sobre o que aconteceu e tentar chegar a uma resolução.

Antes de mais, quero que fique bem claro que eu não estou à procura do culpado. Apenas me interessa que cada um de vós consiga voltar a confiar no outro.

O que aqui se passa é confidencial. Os professores não vão saber, nem a diretora de turma, nem a direção da escola, nem os colegas de turma.

O meu papel é facilitar o diálogo. Estou equidistante de cada um de vós. Não tomo o partido de ninguém nem tento levar a conversa em nenhuma direção. O acordo a que aqui chegarem será criado por vós, para também ser cumprido por vós.

Este processo de mediação é voluntário. Só o fazem se quiserem, e podem desistir a qualquer momento.

Há alguma pergunta que queiram fazer?

Alex *Se eu aceitar ficar, vou à mesma ter um processo disciplinar?*

Mediador *A mediação é um processo paralelo e independente do processo disciplinar. No entanto, pode acontecer que o conselho de turma, e a direção da escola, fiquem curiosos com o acordo de mediação que vocês consigam alcançar e queiram esperar antes de decidirem aplicar alguma medida corretiva ou sancionatória.*

Isto responde à tua pergunta, Alex?

Alex *Sim.*

Mediador *Se decidirem fazer a mediação deste conflito, há regras que precisam de se comprometer a respeitar durante todo o processo.*

Honestidade: cada um vai dizer a verdade sobre o que aconteceu e o impacto que isso teve em si;

Colaboração: cada um está de boa-fé, e vai colaborar para que se consiga encontrar uma solução que seja boa para os dois;

Respeito: cada um vai falar na sua vez, respeitando o ritmo e a visão do outro.

Alex e Josué, estão dispostos a cumprir estas regras e querem continuar?

Alex *Sim.*

Josué *Sim.*

Mediador *Felicitó-vos pela vossa decisão: parabéns!
Antes de continuarmos, peço-vos que assinem
este termo de aceitação da mediação, onde
cada um se compromete a cumprir as regras
acima.*

O contacto visual, a serenidade e o interesse genuíno do mediador naquilo que cada um está a viver tem um papel importante no estabelecimento de um clima de confiança, sem o qual todo o processo fica dificultado. Antes de dizer *sim*, o Josué estava muito mais calmo e era visível em ambos alguma curiosidade sobre o que se iria passar ali, embora houvesse muita tensão entre eles. O jogo a sério vai agora começar, e podemos começar pela parte menos empoderada, com o consentimento da outra.

Mediador *Agora eu quero ouvir os dois sobre o que
aconteceu. Não há pressa, e cada um vai ter o
tempo que precisar. Podemos começar por
ouvir o Josué.*

Alex, importas-te que seja o Josué a começar?

Alex *Não, não.*

Mediador *Josué, queres contar o que é que aconteceu.*

Josué *Foi ontem, na aula de Educação Física. Eu
estava à baliza e o Alex foi lá, empurrou-me e
mandou-me embora. Eu fui dizer ao professor
e depois o Alex queria-me bater. O professor
teve de o agarrar. Quando a aula acabou e*

fomos para o intervalo, ele veio bater-me, deu-me pontapés e socos na cara.

Mediador *Josué, queres dizer mais alguma coisa?*

Josué *Agora não.*

Mediador *Alex, queres agora contar o que aconteceu?*

Alex *Estávamos na aula de Educação Física a treinar para o torneio de futebol interturmas e o Josué só estava a deixar entrar golos. Eu fui lá, tirei-o da baliza e disse-lhe para ele ir rematar. Depois ele foi fazer queixinhas ao professor e levou.*

Mediador *Alex, queres dizer mais alguma coisa?*

Alex *Não.*

Mediador *Josué, ouviste o Alex dizer-te para ires rematar?*

Josué *Não.*

Ele empurrou-me da baliza.

Alex *Empurrei-te porque tu não estavas a defender nada, mas disse para ires rematar!*

Josué *Não, empurraste-me e mandaste-me embora!...*

Mediador *Esperem... vamos devagar!*

Relembro o compromisso que assumiram, de dizerem a verdade, de respeito um pelo outro e de colaborarem.

Alex, é verdade que disseste ao Josué para ir rematar?

Alex *Sim.*

Mediador *Josué, o Alex está a dizer que não te mandou embora. Disse para ires rematar. Isso faz alguma diferença em ti?*

Josué *Sim. Mas eu não ouvi ele dizer isso!*

Mediador *Josué, agora já ouviste ele dizer.
E quando a aula acabou, o que é que aconteceu depois?*

Josué *Ele veio atrás de mim e começámos aos murros e pontapés. Ele deu-me dois socos na cara. Ainda me dói quando toco.*

Mediador *Pelo que estou a entender, Josué, também lhe bateste, ou não?*

Josué *Sim, mas ele bateu-me mais!
O meu pai diz que é para eu nunca mostrar medo, que é para as pessoas me respeitarem.*

Mediador *Mas tu estavas com medo do Alex?
Tens medo do Alex?*

Josué *Sim.*

Mediador *Alex, como é para ti escutar o Josué dizer que tem medo de ti?
Consegues imaginar como é que ele poderá estar a sentir-se?*

Alex *Se ele tem medo de mim, ele que aprenda a proteger-se!*

Mediador *Tu não tens medo dele, Alex?*

Alex *Não. Eu sei lutar!*

Mediador *O Josué já disse que há um sentimento incómodo que ele está a viver com esta situação, o medo. E para ti, Alex, esta situação traz-te algum desconforto?*

Alex *Não. Eu estou bem!*

Mediador *Imagino que morem próximo um do outro. Os vossos pais andam no mesmo ginásio.*

Alex *Não. Andaram, mas agora o meu pai mudou para outro ginásio mais próximo de casa.*

Josué *O meu pai ainda continua no mesmo, e ele ensina-me alguns golpes.
O meu pai conhece o teu.*

Alex *O meu também me ensina golpes. Eu treino com ele em casa. Temos lá um saco de boxe.*

Mediador *Josué, imagino que tenha sido duro para ti teres sido empurrado da baliza.
Imagino que queiras muito fazer parte da equipa e tenhas medo de ser excluído.*

Josué *Sim, eu tenho medo de ser excluído da equipa.*

Mediador *Alex, como é para ti escutar o Josué dizer que tem medo de ser excluído da equipa?*

Alex *Eu também tenho medo de ser excluído.*

Mediador *Então, posso concluir que os dois estavam a fazer o seu melhor para fazerem parte da equipa?*

Alex *Sim.*

Josué *Sim.*

Mediador *Então, agora já sabem o que é que cada um queria naquela situação: fazer parte da equipa. Se fosse agora, fariam diferente?*

Alex *Sim.*

Josué *Sim.*

Já encontrámos o sentimento comum (medo da exclusão) e o interesse comum, que é o de fazer parte da equipa (necessidade de pertença). Já existe conexão entre ambos. Já é possível avançarmos para a construção do acordo.

Mediador *Como podemos resolver e reparar esta situação?*
Alex, apetece-te dizer ou fazer alguma coisa?

Alex *Sim, apetece-me pedir desculpa ao Josué.*

Mediador *Josué, como é para ti escutares o Alex a pedir-te desculpa?*

Josué *Sinto-me bem!*

Mediador *Josué, há mais alguma coisa que tu gostavas que o Alex dissesse ou fizesse que te deixaria mais confortável?*

Josué *Gostava que ele promettesse que não me vai voltar a bater.*

Mediador *Alex, como escutas isto que o Josué acabou de dizer?*

Alex *Josué, eu prometo que não te vou voltar a bater.*

Mediador *Alex, há alguma coisa que tu gostarias que o Josué fizesse ou dissesse que te deixaria mais confortável?*

Alex *Sim, eu quero ter a certeza de que o Josué me perdoou.*

Mediador *Josué, apetece-te dizer alguma coisa depois de escutares o que o Alex acabou de dizer?*

Josué *Eu perdoo-te. Estás perdoado!*

Mediador *Algum de vós quer dizer mais alguma coisa?*

Alex *Não.*

Josué *Não.*

Mediador *Então vamos escrever e assinar o acordo de mediação.*

Acordo de mediação

Compromisso do Alex: Eu peço desculpa ao Josué por lhe ter batido e prometo que não vou voltar a bater-lhe.

Compromisso do Josué: Eu aceito o pedido de desculpa do Alex e vou confiar que ele não me vai voltar a bater.

Cada um escreveu à mão aquilo a que se comprometeu e assinou por baixo. Combinámos encontrar-nos uma semana depois, para fazer a monitorização do acordo e ver como está a relação entre ambos.

Na semana seguinte, nem precisei de ir à sala. Logo após passar o portão da escola, vinham os dois muito alegres, a correr, com o Alex à frente, a dizer que agora tem orgulho em ser amigo do Josué. Andam sempre os dois juntos, nos intervalos. É esta a magia da conexão!

Bibliografia

Costa, E. P. (2019). *Mediação de conflitos da escola: da teoria à prática*. Porto: Edições Universitárias Lusófonas e Autor.

Kashtan, M. (2020). *The Highest Common Denominator*. USA: Fearless Heart Publications.

Martins, A. P. (2021). *Do Conflito ao Amor, A Comunicação Não-Violenta na escola e na vida*. Lisboa: Astrolábio Edições.

Matsuura, K. (2002). *A UNESCO e os desafios do novo século*.

Rosenberg, M. (2021). *Comunicação Não-Violenta (5ª edição)*. Brasil: Editora Ágora.

Torrego, J. c. (2018). *Mediación de Conflictos en Insituciones Educativas (Manual para la Formación de Mediadores)*. Madrid: NARCEA, S.A.

Chegaste ao fim.

O que foi exposto em texto é um exemplo do que é possível com a utilização da Comunicação Não-Violenta na Mediação de Conflitos, e não mostra os olhares, as respirações, as posturas corporais, os tons de voz, os ritmos, os silêncios... e isso faz toda a diferença.

A forma como nos conectamos com a humanidade do outro é decisiva para chegarmos onde queremos - à Alegria e à Harmonia nas relações.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kraut', with a long horizontal stroke extending to the right.

P.S.: Gratidão por fazeres a tua parte na construção de um mundo melhor.