CEFET/RJ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

CONTRIBUIÇÕES DA RETÓRICA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

Rafael de Oliveira Costa

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Filosofia e Ensino, do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, CEFET/RJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Filosofia e Ensino.

Orientador(a): Felipe Gonçalves Pinto

Rio de Janeiro
Junho/2020

CONTRIBUIÇÕES DA RETÓRICA NA MEDIAÇÃO
DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Filosofia e Ensino, do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca, CEFET/RJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Filosofia e Ensino.

Rafael de Oliveira Costa

Banca Examinadora:

_____

Presidente, Professor Dr. Felipe Gonçalves Pinto (CEFET/RJ) (orientador)

_____

Professora Dr.ª Maria Cristina Giorgi (CEFET/RJ)

_____

Professora Dr.ª Patrícia Maneschy Duarte (PROPEC-IFRJ)

Rio de Janeiro
Junho/2020

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central do CEFET/RJ

C837 Costa, Rafael de Oliveira
Contribuições da retórica na mediação de conflitos no ambiente escolar / Rafael de Oliveira Costa - 2020.
92f + apêndice: il. color., enc.

Dissertação (Mestrado) Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca , 2020.
Bibliografia: f. 89-92
Orientador: Felipe Gonçalves Pinto

1. Educação - Filosofia. 2. Retórica - Filosofia. 3. Mediação. 4. Administração de conflitos. 5. Ambiente escolar. 6. Comunicação interpessoal. I. Pinto, Felipe Gonçalves (Orient.). II. Título.

CDD 370.112

Elaborada pela bibliotecária Tania Mello – CRB/7 nº 5507/04

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a minha família e amigos, desculpando-me pelas ausências nesse período.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela oportunidade de iniciar e o privilégio de concluir esse trabalho árduo e ao mesmo tempo recompensador.

Agradeço a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, acreditando ou não, passaram em minha vida e contribuíram para que eu me dedicasse ainda mais nesta empreitada.

Agradeço a todos os docentes do Programa de Pós-Graduação em Filosofia e Ensino (PPFEN) que dedicaram parte do seu tempo e que transmitiram seus conhecimentos ao longo das disciplinas cursadas por mim neste período.

Agradeço àqueles que de alguma forma colaboraram para a realização deste trabalho, particularmente aos professores Álvaro Chrispino, Maria Cristina Giorgi, Miriam Nóbrega, Patrícia Maneschy, Pedro Pacheco, Silvia Rufino e ao amigo de trabalho Lincoln Medeiros.

Agradeço ao amigo Braulio Tito dos Santos, chefe da Secretaria da Pós-Graduação, pelas instruções no decorrer do curso, pelos conselhos e pela revisão textual ao fim da escrita desta dissertação, assim como a todos os seus colaboradores.

Agradeço especialmente ao amigo Valmir Martins de Barros pela parceria ao longo do curso, do trabalho e da vida, pela inestimável colaboração na conclusão desta jornada e principalmente pelas injeções de ânimo nos momentos mais difíceis, quando nem eu acreditava que finalizaria esta dissertação.

Agradeço sobretudo ao professor Felipe Gonçalves Pinto por toda sua paciência e dedicação, pois mesmo repleto de atribuições em salas de aula esteve sempre presente e disposto a ajudar com suas orientações precisas durante o curso e principalmente na reta final deste trabalho.

À parte, agradeço ao professor Antonio Maurício Castanheira das Neves pelas palavras de incentivo a minha participação na seleção do PPFEN num momento adverso. Ainda mais importantes foram suas orientações, ensinamentos e principalmente as doses cavalares de confiança repassadas a mim através dos minutos diários de conversa dedicados à finalização deste trabalho. O vínculo de amizade e todo esse apoio foram fundamentais para que eu chegasse neste momento.

EPÍGRAFE

"Nosso caráter é o resultado da nossa conduta."

"Só fazemos melhor aquilo que repetidamente insistimos em melhorar. A busca da excelência não deve ser um objetivo, e sim um hábito."

Aristóteles

"Onde quer que haja mulheres e homens, há sempre o que fazer, há sempre o que ensinar, há sempre o que aprender."

"Não há transição que não implique um ponto de partida, um processo e um ponto de chegada. Todo amanhã se cria num ontem, através de um hoje. De modo que o nosso futuro baseia-se no passado e se corporifica no presente. Temos de saber o que fomos e o que somos, para sabermos o que seremos."

Paulo Freire

RESUMO

CONTRIBUIÇÕES DA RETÓRICA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

O presente trabalho é constituído por uma dissertação que aborda a influência e contribuição da retórica aristotélica na mediação de conflitos no ambiente escolar e por um produto educacional, em formato de guia, voltado à prática do ensino de Filosofia, cujo conteúdo apresenta este método de resolução de conflitos. O produto busca aprimorar as relações interpessoais no ambiente escolar, visando à formação de indivíduos tolerantes ao priorizar o diálogo como meio para resposta pacífica ao conflito. A dissertação apresenta o ressurgimento da retórica na sociedade contemporânea, haja vista que o tema voltou a despertar interesse em pesquisadores e profissionais. Além da concepção de Aristóteles sobre a retórica e o ressurgimento desta, a dissertação trata o tema conflito, verificando as reflexões de autores quanto a formas de auxílio à resolução, especificamente a mediação baseada no diálogo. Para tanto, recorre às reflexões do filósofo Paulo Freire (1921-1997), que afirmava que o diálogo cria base para a colaboração, procurando induzir o sujeito a um novo comportamento para com o outro mediante a compreensão. Como metodologia, a pesquisa foi baseada no estudo bibliográfico qualitativo de obras que destacam o tema, artigos científicos relevantes, manuais e outros guias com intuito de obter novos conhecimentos e assim contribuir para a prática do ensino de Filosofia. A dissertação divide-se em três capítulos, sendo que o primeiro apresenta os conceitos ligados à retórica aristotélica e sua contextualização histórica como arte de persuasão ao longo do tempo. O segundo capítulo desenvolve a conceituação de conflito, diálogo e mediação, fazendo o recorte da questão especificamente no ambiente escolar. O terceiro e último capítulo é destinado a apresentar o CEFET/RJ, instituição pública de ensino, local onde surgiu o interesse em estudar este tema, bem como o caminho percorrido durante a fase de elaboração do produto educacional, que foi desenvolvido de modo a torná-lo atraente e interessante aos olhos de alunos do ensino médio.

Palavras-chave: Retórica; Mediação; Diálogo; Conflito; Ensino de Filosofia

ABSTRACT

CONTRIBUTIONS OF RHETORICS IN MEDIATION CONFLICTS IN THE SCHOOL ENVIRONMENT

The present work consists of a dissertation that addresses the influence and contribution of Aristotelian rhetoric in the mediation of conflicts in the school environment and an educational product, in a booklet format, aimed at the practice of teaching Philosophy, whose content presents this method of resolution conflicts. The product seeks to improve interpersonal relationships in the school environment, aiming at the formation of tolerant individuals by prioritizing dialogue as a means for peaceful response to the conflict. The dissertation presents the resurgence of rhetoric in contemporary society, considering that the topic has returned to arouse interest in researchers and professionals. In addition to Aristotle's conception of rhetoric and its resurgence, the dissertation deals with the topic of conflict, verifying the reflections of authors related to ways of helping the resolution, specifically mediation based on dialogue. To this end, it uses the reflections of the philosopher Paulo Freire (1921-1997), who stated that dialogue creates a basis for collaboration, seeking to induce the subject to a new behavior towards the other through understanding. As a methodology, the research was based on a qualitative bibliographic study of works that highlight the theme, relevant scientific articles, manuals and other guides in order to obtain new knowledge and thus contribute to the practice of teaching Philosophy. The dissertation is divided into three chapters, the first of which presents the concepts related to Aristotelian rhetoric and its historical context as an art of persuasion over time. The second chapter develops the conceptualization of conflict, dialogue and mediation, making the cut out of the issue specifically in the school environment. The third and last chapter is intended to present CEFET / RJ, a public educational institution, where the interest in studying this topic arose, as well as the way taken during the preparation of the booklet, which was developed in order to make it attractive and interesting in the eyes of high school students.

Keywords: Rhetoric; Mediation; Dialogue; Conflict; Philosophy Teaching

Sumário

Introdução 11
Objetivos 14
Objetivo geral 14
Objetivos específicos 14
Justificativa 14
Delimitação do problema 15
Metodologia 16
A dissertação 16
1. Panorama da Retórica 18
1.1 Retórica: conceituação e significado do termo 19
1.2 A evolução da retórica 26
1.3 A classificação aristotélica dos gêneros retóricos: deliberativo, judicial e epidítico 34
1.4 A técnica retórica através das provas artísticas 37
2. A mediação do conflito escolar através do diálogo: Em busca de uma educação para a paz 42
2.1 O conflito e os métodos utilizados para auxiliar na sua resolução 43
2.2 A mediação como resposta ao conflito escolar 50
2.3 A educação baseada no diálogo como apoio à mediação de conflitos escolares 58
2.4 Avaliação da presença da retórica na mediação de conflitos 64
3. A construção do produto didático a partir das percepções dos conflitos apresentados pelos alunos de Filosofia do CEFET/RJ 69
3.1 O CEFET/RJ e sua preocupação com a formação integral de seus alunos 70
3.2 A idealização e o desenvolvimento do guia “Diálogo na mediação de conflitos no ambiente escolar” 78
Considerações Finais 86
Referências 89
Apêndice – Produto Educacional 93

Lista de Quadros

Quadro 1: Características dos gêneros retóricos
Quadro 2: Consequências do conflito

Lista de Figuras

Figura 1 - Distribuição dos *Campi* do CEFET/RJ no Estado do Rio de Janeiro

Introdução

O presente trabalho se inicia apresentando o estudo da retórica a partir da concepção de Aristóteles sobre o tema, abordando também sua influência e contribuição na mediação de conflitos no ambiente escolar.

Aristóteles afirmava existir potencial de persuasão em todo e qualquer discurso, independentemente do gênero, visualizando ainda a argumentação como um conjunto de estratégias que organizam o discurso persuasivo.

Para o filósofo grego a função da retórica não é tão somente a de persuadir, mas de discernir os meios de persuasão, definindo-a como "a capacidade de descobrir o que é adequado a cada caso com o fim de persuadir". (Aristóteles, *Ret*., 1355b 31-32). Nessa concepção, ele afirma que persuadimos pelo discurso "quando mostramos a verdade ou o que parece verdade, a partir do que é persuasivo em cada caso particular" (Aristóteles, *Ret*., 1356a 22-24).

A retórica, cujo sentido da palavra significa a arte do bem falar, da boa argumentação, está relacionado ao uso da linguagem para fins de manipulação ou persuasão em situações onde há conflitos ou divergências de opinião.

Por vezes tem conotação pejorativa na nossa sociedade apesar do que nem sempre foi assim. Na Grécia Antiga, a retórica fazia parte da formação do cidadão na medida em que o desempenho da cidadania se dava através da capacidade de expor argumentos com a finalidade de persuadir o outro. Logo, a retórica flutuava entre os campos da Filosofia e da Educação.

A pesquisa mostra também o ressurgimento da retórica na sociedade contemporânea, sendo que essa temática voltou a despertar o interesse em pesquisadores e profissionais ligados às áreas acima citadas, uma vez que a retórica é intrínseca ao relacionamento humano.

Além da concepção de Aristóteles sobre a retórica e o ressurgimento desta, o estudo aborda o tema conflito e as reflexões de autores quanto a formas de auxílio à resolução, especificamente a mediação, ferramenta baseada no diálogo. Para apoiar esta percepção, recorremos ainda às reflexões do filósofo Paulo Freire (1921-1997), que

afirmava que o diálogo cria base para a colaboração, procura induzir o sujeito a um novo comportamento para com o outro mediante a compreensão.

A questão do conflito que acarreta num acirramento de ânimos é um tema sensível nesse cenário atual da sociedade e penso que precisa ser trazido e discutido nas escolas com a participação de todos, inclusive dos próprios alunos. Posto isto, este estudo se propõe a elaborar um produto didático voltado à prática do Ensino de Filosofia com fins de auxiliar a resolução de conflitos existentes no ambiente escolar através da ferramenta da mediação.

A construção deste material se iniciou a partir de atividades desenvolvidas em sala de aula através da disciplina de Filosofia, onde observei relatos de conflitos que ocorrem no cotidiano do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ). Destaco que esta instituição, uma autarquia federal, atua em níveis da educação básica e superior, compreendendo o ensino médio, técnico, graduação e pós-graduação.

O CEFET/RJ sempre foi considerado uma instituição prestigiada por seu ensino de qualidade. Nele tive a oportunidade de cursar o ensino médio integrado ao ensino técnico durante os anos de 1995 a 1998 e o ensino superior através da graduação entre os anos 2000 e 2003 e do mestrado entre 2018 e 2020. Nesse período como aluno, pude vivenciar a transformação do *campus* Maracanã e seu desenvolvimento em relação a sua estrutura, número de cursos e de alunos e também de docentes, ainda que por vezes de forma insuficiente devido à escassez de concursos públicos para o magistério naquela ocasião. De salas de aula pichadas a carteiras depredadas, a escola passou por reforma, ganhando novas salas e ofertando novos cursos superiores de curta duração, chamados de tecnólogos.

Passada a primeira metade dos anos 2000, houve uma retomada da economia e uma valorização da educação e o CEFET/RJ aproveitou o momento para se expandir até outros municípios do Estado do Rio de Janeiro por meio de unidades descentralizadas. Com isso novos cursos foram abertos, permitindo ingresso de novos alunos oriundos dessas cidades. Consequentemente, nesse período foram abertos concursos públicos para o corpo docente e administrativo no intuito de recompor o quadro, que então estava defasado. Em 2008 fui aprovado em concurso para o corpo administrativo, sendo

designado para ocupar cargo no setor ligado à pesquisa e à pós-graduação e local onde exerço minhas funções atualmente.

Com essa exposição quero dizer que nesses 20 anos dentro da instituição, ora tendo a visão do aluno, ora a visão do funcionário, vi o desenvolvimento do CEFET/RJ e suas transformações apesar dos problemas. Esses problemas relacionados a questões educacionais são potenciais causadores de conflitos caso não sejam tratados de uma forma dialogada. De toda essa percepção surgiu a motivação de elaborar um produto educacional que trabalhasse a mediação do conflito escolar nesta instituição.

A mediação é uma ferramenta que busca não apenas desenvolver as habilidades dialógicas de estudantes para este tipo de situação, mas também tem o intuito de auxiliar no aprimoramento das relações no ambiente escolar, visando à formação de indivíduos tolerantes e priorizando a influência do diálogo como resposta pacífica a este problema.

As relações sociais tratam do conjunto de interações entre indivíduos ou grupos, seja na escola, no trabalho ou no contexto familiar, e representam formas de convívio, positivas e negativas, que ocorrem nos espaços sociais, acontecendo de modo natural ou vinculado a interesses individuais. A retórica por meio de seus elementos e de seu traço persuasivo acaba por influenciar essas interações onde decisões, simples ou complexas, são tomadas rotineiramente por todo cidadão.

Neste contexto, o trabalho apresenta o estudo sobre a retórica e o recorte será nos seus elementos e no seu caráter persuasivo frente à mediação de conflitos escolares. Assim, a questão a ser respondida é: Qual a contribuição da retórica aristotélica na mediação de conflitos escolares?

O estudo não tem a pretensão de criar paradigma, mas fazer uma reflexão sobre o tema. Espera-se, também, que o material didático concebido sirva como mais uma fonte subsidiária para a prática do ensino de Filosofia, de modo a contribuir para o crescimento cognitivo, reflexivo e argumentativo dos discentes.

Nesta perspectiva, a presente dissertação discorre sobre a retórica e suas características, e sua influência na mediação de conflitos no ambiente escolar.

Objetivos

Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é produzir um guia sobre a mediação de conflitos no espaço escolar, com o intuito de aprimorar as relações interpessoais neste ambiente, visando à formação de indivíduos tolerantes, priorizando a influência do diálogo como resposta pacífica ao conflito.

Objetivos específicos

- Investigar o conceito filosófico da retórica de Aristóteles, abordando sua evolução;
- Estudar a contribuição da retórica na mediação de conflitos no ambiente escolar;
- Produzir um guia sobre mediação de conflitos no ambiente escolar a ser aplicado pelo docente de Filosofia em turmas do ensino médio do CEFET/RJ;
- Estimular a prática do diálogo, através do debate e da reflexão, de modo a tornar a escola um espaço de convivência saudável e colaborativo.

Justificativa

Esse estudo se justifica na própria realidade atual no campo político, cultural e social, se fazendo necessária a formação de indivíduos com senso crítico, proativos, aptos a dialogar na busca da solução de conflitos de forma pacífica.

Essa demanda deveria ser estimulada pelo Ensino de Filosofia, especificamente neste caso pela mediação baseada no diálogo, como meio capaz de instigar o indivíduo a refletir, a argumentar e a expor suas opiniões de forma coerente. Desse modo, faz-se necessário reconhecer que o estudo acadêmico postula frequente atualização de práticas

que visem à transferência de conhecimento, cabendo ao educador propor ações nesse sentido.

O Ensino de Filosofia se dá a partir da reflexão de problemas cotidianos. Busca a construção de uma visão crítica e autônoma propondo a reflexão quanto a aspectos da vida em sociedade.

Em relação ao produto educacional apresentado ao fim desta dissertação, este é mais um recurso didático no sentido de facilitar a atividade do educador, bem como atrair e estimular a participação e reflexão por parte do estudante, portanto, configura-se como um espaço aberto, permitindo a participação ativa de todos os seus integrantes.

A utilização de um produto didático participativo contendo informações quanto ao diálogo na mediação de conflitos no ambiente escolar propicia ao indivíduo se colocar no lugar do outro e assim ter a perspectiva a partir do seu próprio ponto de vista.

Delimitação do problema

Tendo como base a concepção de Aristóteles, para quem a argumentação é um conjunto de estratégias que organizam o discurso, pretende-se discorrer sobre como a retórica influencia e pode contribuir na mediação de conflitos no ambiente escolar.

A política atual de sucateamento da educação, principalmente em relação à área das Ciências Humanas e em especial ao ensino de Filosofia, traz a nosso ver prejuízo ao pensamento crítico dos estudantes e futuros profissionais que se formam ano a ano em todo o país. Essa educação deficitária se traduz em indivíduos incapazes de analisar e argumentar sobre determinado problema.

Desse modo, é necessário buscar mecanismos eficazes que estimulem os estudantes a desenvolverem seu próprio senso crítico, a fim de torná-los capazes de debater temas atuais, expor suas ideias e argumentos de forma clara, coerente, e abertos ao diálogo no sentido de transformar o conflito numa oportunidade de aprendizado.

Metodologia

A pesquisa terá como método o estudo bibliográfico qualitativo, que tem por objetivo averiguar obras sobre os temas estudados na presente dissertação, assim como artigos científicos relevantes, com intuito de obter novos conhecimentos e desse modo contribuir para a prática do ensino de Filosofia.

Ao coletar informações sobre o objeto de estudo o processo de pesquisa conta com referências de filósofos, pensadores, pesquisadores e especialistas que estudam a retórica, bem como a mediação de conflitos escolares, a fim de verificar a relação entre ambos, com vistas ao restabelecimento do diálogo e à pacificação. Para tal, usou-se o método dedutivo, partindo do geral, ou seja, conceitos globais para o particular ou específico.

Os instrumentos utilizados nesta pesquisa são as obras originais dos autores, escritos ou traduzidos para a língua portuguesa, assim como arquivos, vídeos e documentários encontrados na internet, sendo esta uma fonte auxiliar para o desenvolvimento do estudo.

A dissertação

Esta dissertação estuda a retórica sob uma ótica filosófica, examinando a argumentação na qualidade da lógica de comunicação e tendo como propósito ser um apoio para assimilarmos a essência persuasiva da comunicação. Assim, destina-se ao indivíduo que deseja por em prática as habilidades retóricas no seu dia a dia baseadas na capacidade de influenciar outras pessoas.

Desse modo, esperamos que essa pesquisa contribua não apenas a estudantes, mas também a profissionais de áreas diversas como comunicação, vendas, jurídica, docente, entre outras que necessitam de uma relação direta com seu respectivo público.

O trabalho acadêmico foi realizado visando à obtenção da titulação de mestre em Filosofia e Ensino. Como veremos à frente, o trabalho consiste em três capítulos.

Separados dessa maneira, eles podem ser vistos com certa independência entre si, porém devem ser encarados como um todo.

O primeiro capítulo se propõe a definir os conceitos ligados à retórica a partir do filósofo grego Aristóteles, sua contextualização histórica como arte de persuasão, assim como sua caracterização e seu desenvolvimento ao longo do tempo.

No segundo capítulo será desenvolvida a conceituação do conflito até delimitarmos essa questão no ambiente escolar com o intuito de apresentarmos a ferramenta da mediação, que por sua vez se utiliza do diálogo, eventualmente persuasivo, em busca do consenso e em especial de uma educação voltada para a paz e para a melhoria dos relacionamentos.

O terceiro e último capítulo é destinado a apresentar o CEFET/RJ, instituição pública de ensino, como local onde observamos a existência dos mais diversos tipos de conflitos no contexto escolar e de onde surgiu o interesse em pesquisar este tema.

Pretendemos também responder às proposições deste trabalho, analisando a contribuição da retórica no processo de mediação do conflito escolar a partir do diálogo, e ainda incentivar a adoção do conteúdo sobre mediação no ensino de Filosofia. Finalmente, será apresentado o produto didático, bem como o caminho percorrido durante a fase de elaboração. O produto completo está contido no apêndice desta dissertação.

1. Panorama da Retórica

A faculdade de transmitirmos a outros indivíduos, de um modo claro e ordenado, aquilo que desejamos é o que nos diferencia de outros animais, sendo certo que é a principal forma de comunicação utilizada pela humanidade.

A retórica é a arte de se comunicar bem e demonstrar expressividade e persuasão diante de uma plateia com o propósito de obter adesão a sua causa. Percebe-se o destaque naquilo que se fala, o que concede um caráter argumentativo visto que a adesão se fundamenta na exposição discursiva e racional de teses adequadamente justificadas diante de uma situação de incerteza.

Segundo Perloff (2003), a persuasão se define como um processo comunicativo que visa convencer indivíduos a mudar de conduta ou de opinião sobre um dado problema a partir de uma mensagem.

A partir dessa definição, concluímos que fazemos uso da persuasão, consciente ou inconscientemente, em boa parte de nosso dia a dia. A retórica é, nesse sentido, uma ação persuasiva de um sujeito que busca induzir e ajustar o modo como um determinado indivíduo se comporta sobre certa questão. Acima de tudo é uma prática comunicativa que nos orienta a tornar aquilo que falamos mais claro e pela qual tentamos manipular os outros.

Aristóteles presumia a retórica “indispensável num mundo de incertezas e conflitos”, o que a tornava “a arte de encontrar tudo o que um caso contém de persuasivo”, sendo, desse modo, um saber aplicável a situações em que não há “outro recurso senão o debate contraditório”. (REBOUL, 2004, p. 27).

Diversos personagens, da antiguidade à modernidade, se utilizaram da retórica para difundirem suas concepções e buscarem o consentimento das sociedades. Cícero na Antiguidade Clássica, além de Sócrates e Alexandre Magno na Idade Média, passando por Hitler e Barack Obama são exemplos de personalidades do mundo político que se utilizaram da retórica. Apesar disso, ela não se relaciona apenas à política, pois temos exemplos como: Mahatma Gandhi, Steve Jobs e Papa Francisco, entre outros que se valeram da retórica em seus discursos. De fato, a conveniência de persuadir nossos semelhantes a seguir nossas convicções é quase que universal em nossas vidas.

Mateus (2018) observa que por vivermos em sociedade, estamos imersos em frequentes situações que indagam a nós uma escolha quanto a concordarmos ou discordarmos daquilo que ouvimos. Assim, comunicamos num grupo social onde repetidamente avaliamos as sugestões que nos transmitem e, ao mesmo tempo, buscamos fazer com que nossas propostas sejam razoáveis o suficiente para serem divididas e aceitas por outros.

Logicamente que a retórica moderna é distinta daquela utilizada na antiguidade, afinal hoje temos a nossa disposição o computador, a internet, a televisão para provocar o orador a atingir seu público alvo com o objetivo de ganhar sua confiança na intenção de fidelizá-lo.

Hoje, além de a quantidade de informação difundida ser enorme, ela é transmitida de modo mais ágil do que na Antiguidade. Uma mensagem é capaz de circular o mundo rapidamente somente através do seu compartilhamento em redes sociais online. Por este motivo, ou seja, estimulado pela velocidade e massificação da informação distribuída pela internet e meios de comunicação, o processo persuasivo se apresenta complexo, o que remete ao interesse nesse estudo.

Independentemente da presença maciça e indissociável da tecnologia, a retórica é uma função necessária na política, na formação dos jovens e na vida cultural e geral da sociedade, fornecendo apoio para o diálogo e sendo uma manifestação crítica de um sujeito capaz de apresentar não apenas a força do discurso, mas também um rigor lógico e argumentativo.

1.1 Retórica: conceituação e significado do termo

Refletindo sobre a retórica como sendo uma ação pela qual um indivíduo procura, através de seu discurso, levar seu interlocutor a crer nas ideias ali defendidas, nos defrontamos com uma prática tão antiga quanto difícil de estabelecer o seu início na humanidade. Embora essa prática da persuasão tenha historicamente existido em outros povos diversos, o estudo dessa arte recebeu considerável atenção de antigos filósofos gregos, dentre os quais ressaltamos Aristóteles.

Por esse motivo, tomaremos como ponto de partida o conjunto de sua obra que apresenta o estudo sistemático de diversas matérias ligadas às ciências e às artes, abordando então diversos ramos do saber tais como: lógica, física, filosofia, botânica, zoologia, metafísica etc. (JAPIASSU; MARCONDES, 2001).

Com relação à elaboração do discurso, Manuel Alexandre Júnior cita em sua tradução da Retórica que Aristóteles escreveu dois diferentes tratados a saber: "A sua Retórica ocupa-se da arte da comunicação, do discurso feito em público com fins persuasivos. A Poética ocupa-se da arte da evocação imaginária, do discurso feito com fins essencialmente poéticos e literários.". (ARISTÓTELES, *Ret*., p. 33).

Na obra Retórica (composta por três livros- I: 1354a –1377b, II: 1377b – 1403a, III: 1403a – 1420a), Aristóteles inovou os estudos retóricos através de uma sistematização da estrutura do pensamento racional, possibilitando a concepção de provas argumentativas para persuadir o outro. Ele estabeleceu mais propriamente que:

> Entendamos por retórica a capacidade de descobrir o que é adequado a cada caso com o fim de persuadir. Esta não é seguramente a função de nenhuma outra arte; pois cada uma das outras apenas é instrutiva e persuasiva nas áreas de sua competência […] mas a retórica parece ter, por assim dizer, a faculdade de descobrir os meios de persuasão sobre qualquer questão dada. (ARISTÓTELES, *Ret*., 1355b 5-10)

A retórica incorpora diferentes aspectos relacionados à linguagem, referindo-se ao estudo do discurso, de acordo com Isócrates, às técnicas de persuasão, baseado em Aristóteles, ou à eloquência, com base em Quintiliano. Muito embora a eloquência não significasse apenas ornamentação ou embelezamento discursivo, ela era um registro essencial da moralidade. Na obra *Institutio Oratoria* - A Retórica, Quintiliano declara:

> Daí que à natureza de retórica seja a definição mais adequada a seguinte: "a retórica é a ciência de bem-dizer", pois que compreende numa palavra todas as virtudes do discurso e ao mesmo tempo as qualidades do orador, pois que não se pode falar bem se não se for um homem bom. (QUINTILIANO, 2015, p. 10)

Notamos, assim, que a eloquência se põe a serviço da retórica sendo um componente de elevação moral do homem em busca do conhecimento e da verdade. O

bom orador seria aquele habilitado a adquirir amplo conhecimento dos temas humanos já que não tendo o domínio dos assuntos sobre os quais discursa, o orador acaba se expressando de forma pobre e infértil.

A questão de definirmos retórica sem ressalvas como a arte de bem falar é que isso nos leva a dissociar a arte da persuasão de uma arte de cativar e, consequentemente, leva-nos a concordar que a retórica é simples bajulação ou manipulação. Aliás, esta é posição que se apresenta em uma das mais importantes obras sobre retórica e sofística, o livro Górgias de Platão.

Na prática, o denominador comum à boa parte das definições de retórica é o caráter persuasivo. Desse jeito, ela é caracterizada fundamentalmente como técnica da persuasão. Dois milênios depois da interpretação aristotélica, Perelman e Olbrechts-Tyteca afirmam que aquilo que diferencia o exercício retórico é a natureza persuasiva: "O objeto desta teoria é o estudo das técnicas discursivas que permitem provocar ou aumentar a adesão dos espíritos às teses que se lhes apresentam ao seu assentimento" (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2005, p. 4).

A retórica é a arte de persuadir através do discurso. Por discurso entende-se não somente a ação concreta da linguagem escrita ou oral formada por uma sucessão de frases englobando uma unidade de sentido. Ao contrário, o termo "discurso" permite entendimentos mais amplos que compreendam tanto elementos verbais como elementos não-verbais e visuais, demonstrando que o plano da retórica é muito mais vasto.

Não estando limitados a uma dissertação verbal (oral ou escrita), os discursos persuasivos abrangem uma ampla esfera de alternativas, desde uma imagem publicitária, passando pelo silêncio até o uso de recursos digitais como estratégia persuasiva. Estamos, assim, a ampliar o plano de aplicação da retórica. De acordo com Reboul:

> a retórica não é aplicável a todos os discursos, mas somente àqueles que visam a persuadir, o que de qualquer modo representa um belo leque de possibilidades! Enumeramos as principais: pleito advocatício, alocução política, sermão, folheto, cartaz de publicidade, panfleto fábula, petição, ensaio, tratado de filosofia, de teologia ou de ciências humana. (REBOUL, 2004, p. XIV).

Entretanto, eventualmente, qualquer atividade discursiva tem a capacidade de apropriar-se de um potencial persuasivo e retórico como poemas, comédias, filmes, anúncios de televisão, softwares ou jogos de computador.

Segundo Mateus (2018), a retórica se volta a alguém (um auditório ou plateia), de um modo discursivo, mas não somente verbal, e pretende causar uma alteração das suas formas de pensar e/ou agir. Dessa maneira, a persuasão retórica significa levar a crer mesmo que a concordância da tese do orador possa, em algumas situações, não acarretar num levar a fazer. Complementa ainda que a retórica remete a um exercício discursivo com uma vertente argumentativa. Apesar de a argumentação ser uma característica fundamental da retórica, a eloquência também é um traço marcante, mas que nem sempre ocorre.

Uma definição avançada admite que a retórica não é simplesmente uma aptidão nem um simples dom, mas sim um processo, teórico e prático, que orienta o desenvolvimento de determinada relação comunicativa. É um método que possui viabilidade para ser aprendido e desenvolvido. Logo a retórica não é uma arte ignorada ou mesmo ultrapassada, mas uma técnica acima de tudo comunicativa. Lima (2011) diz que:

> Não se trata de uma arte de produzir meros efeitos de superfície, ou de adornar os discursos com palavras bonitas, porém sem efetividade. [...] A retórica, entendida como um saber técnico, quando aplicada às situações cotidianas da vida dos indivíduos, alterará o curso dos acontecimentos interferindo não só nas suas relações sociais dialógicas, bem como no íntimo de cada um que a compartilha. (LIMA, 2011, p. 10)

A sua essência é justamente administrar as diferenças com que nós eventualmente esbarramos quando nos comunicamos e nos confrontamos com outros indivíduos. A retórica compreende uma atividade comunicativa que se destaca por esclarecer aquilo que distancia as pessoas através da prática discursiva e argumentativa de uma razão que utiliza a persuasão como método de aprovação. Há vários caminhos para resolver um problema ou um assunto complexo: a retórica, enquanto meio comunicacional, se diferencia por utilizar a persuasão a serviço da solução desses dilemas. Ela aproxima os sujeitos e envolve-os numa relação comunicativa através da qual as controvérsias são discursivamente resolvidas.

Através destes modelos, a retórica se origina da junção do homem e da linguagem no descobrimento das suas diferenças e identidades. A maneira como cada sociedade discute e questiona nos dá uma concepção muito clara de sua natureza. Assim, a retórica nos revela bastante a respeito dos homens que a utilizam no processo das suas relações sociais, das mais simples às mais complexas. (MATEUS, 2018)

Como toda a comunicação, a retórica é um ambiente vasto de alternativas. A persuasão, ao admitir um indivíduo livre, suscetível a ser convencido, proporciona o debate dessas alternativas guiado para uma tomada de decisão mais concreta. A retórica é, por assim dizer, um lugar de respostas variadas visando à primazia da argumentação. Cabe a nós decidirmos dispor a técnica retórica e a persuasão a serviço da comunicação e do convencimento.

No campo da linguagem, várias são as possibilidades de comunicação para que um indivíduo ou um auditório tenham uma atitude desejada ou que acolham as mensagens que lhes são dirigidas. Refere-se aos meios linguísticos os quais contornam o processo de interlocução nos diversos gêneros comunicacionais, de maneira a fortalecer as teorias da argumentação, a qual é trabalhada nos estudos da retórica, isto é, a arte de convencer e persuadir outro sujeito. A compreensão de convencimento e persuasão é, portanto, dividida na citação apontada por Abreu:

> Convencer é saber gerenciar informação, é falar à razão do outro, demonstrando, provando. (...) Persuadir é saber gerenciar a emoção, é falar à emoção do outro. (...). Mas em que convencer se diferencia de persuadir? Convencer é construir algo no campo das ideias. Quando convencemos alguém, esse alguém passa a pensar como nós. Persuadir é construir no terreno das emoções, é sensibilizar o outro para agir. Quando persuadimos alguém, esse alguém realiza algo que desejamos que ele realize (ABREU, 2009, p. 15).

A ação de convencer e de persuadir é empregada como uma opção à aplicação de uma violência ou imposição, no momento em que se procura a concordância do outro já que essa anuência também é obtida através de uma resposta que não esteja vinculada à força, mas à competência de argumentar, por exemplo, quando há um convencimento mediante uma apresentação, matéria jornalística, publicidade, etc.

Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005, p. 30), em consonância com a retórica aristotélica, sustentam que "para quem se preocupa com o resultado, persuadir é mais do que convencer, pois a convicção não passa da primeira fase que leva à ação". Ressalta ainda a ação como sendo necessária à persuasão:

> Para quem se preocupa sobretudo com o resultado, persuadir é mais do que convencer: a persuasão acrescentaria à convicção a força necessária que é a única que conduzirá à ação. Abramos a enciclopédia espanhola. Diz-nos-ão que convencer é apenas a primeira fase – o essencial é persuadir, ou seja, abalar a alma para que o ouvinte aja em conformidade com a convicção que lhe foi comunicada. (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2004, p. 58)

Enquanto alguns autores fornecem sentidos diferentes para o ato de persuadir e o de convencer, Reboul tem uma visão mais branda, criticando aqueles que distinguem rigorosamente os dois termos quando afirma:

> O que é pois persuadir? É levar alguém a crer em alguma coisa. Alguns distinguem rigorosamente "persuadir" de "convencer", consistindo este último não em fazer crer, mas em fazer compreender. A nosso ver essa distinção repousa sobre uma filosofia – até mesmo uma ideologia – excessivamente dualista, visto que opõe no homem o ser de crença e sentimento ao ser de inteligência e razão. (REBOUL, 2004, p. XV)

Um diálogo é retórico a partir do momento em que se dedica a conquistar os conflitos políticos, sociais, culturais, que afastam os homens. Assim, a retórica atua em favor da sociedade, no que persuade para conciliar pelo diálogo.

Prosseguimos dizendo que a retórica sucede a valorização do admissível em objeção ao incontestável, sendo a esfera da diversidade, da pluralidade e do direito à diferença nas questões humanas. Consequentemente, não é livre de conflito ou divergência.

Apesar do interesse pela retórica nos dias de hoje, mesmo que algumas escolas e universidades ofereçam esse conteúdo, a maior parte delas ainda não dá a devida atenção ao seu estudo, seja no ensino médio através da disciplina de Filosofia ou em algumas licenciaturas e cursos de Ciências Humanas em geral. Ainda assim, observa-se

pelo número de artigos e livros publicados um número expressivo de pesquisadores, não só no Brasil, mas também no mundo, que se dedicam aos estudos retóricos.

Ultimamente, além da academia, a retórica vem sendo valorizada como parte indispensável da prática de oratória, dos discursos políticos e de relações públicas. A atividade de falar em público tem obtido preceitos da arte retórica com a perspectiva de seu aprimoramento e vem sendo aplicada não somente na área política, mas especialmente nos meios de comunicação e no desenvolvimento de carreiras, como consultores de vendas e gestores de grandes empresas.

Por vezes, estudantes do ensino médio e superior se deparam com os princípios da retórica em seus respectivos cursos. Em outros casos, profissionais qualificados que trabalham gerindo equipes ou políticos que lidam com a população enxergam nela um recurso muito útil, pois a retórica é capaz de apresentar uma prática sobre o agir do orador frente a sua plateia.

As vantagens de estudá-la e executá-la trarão benefícios nas relações com outros indivíduos e em determinadas situações. Por exemplo, ao saber como se comunicar com a plateia, a chance de o orador minimizar o surgimento de problemas na comunicação é maior, por ele saber moldar sua exposição aos princípios da argumentação, assim como, às convicções que essa plateia aprecia. A retórica tem a capacidade de aprimorar as relações sociais, tornando o orador alguém qualificado para descobrir e ir à direção de seus pensamentos.

Igualmente, encontramos benefícios consideráveis nas relações profissionais. A retórica se mostra essencial, pois apresenta o que as companhias buscam nos seus funcionários, ou seja, indivíduos que saibam justificar suas percepções de um jeito claro, de discutirem frente a problemas, e aptos a lidarem com diversos perfis de clientes.

Profissionais de Recursos Humanos observarão que as habilidades comunicativas, englobando a vocação de ser convincente ao falar e escrever, de modo consistente, com correção e coerência, estão entre as qualidades mais relevantes no momento de escolher entre dois candidatos instruídos de forma semelhante. Logo, verifica-se o destaque da retórica para um sujeito conquistar o primeiro emprego, ao ter sucesso numa entrevista, assim como para ascender em uma carreira de sucesso, tornando-o influente frente àqueles com quem trabalha.

Entretanto, o responsável pelo interesse nesse estudo foi, sem dúvida, Aristóteles, há mais de dois milênios, através do seu tratado sobre retórica. Conforme seus escritos, as pessoas são passíveis de se confundir nos pequenos detalhes das discussões. Ainda que o orador tenha vasto conhecimento e seja uma autoridade no assunto, mesmo assim o auditório corre o risco de não o entender, pois as discussões costumam deixar espaço para hesitações. De fato, para Aristóteles (2005), contagiar o auditório é uma demanda de persuasão no discurso e não apenas de conhecimento. Através dela a persuasão faz com que eleitores votem em determinado candidato ou que o público opte por um espetáculo a outro.

A persuasão está presente em diversas de nossas decisões do dia a dia. Examinar a retórica nos permitirá conhecer seus recursos e trabalhar sob a competência persuasiva de modo a aperfeiçoar os estudos da linguagem. Por exemplo, à base de um discurso seguro e convicto é que bons vendedores nos persuadem e em questão de instantes são capazes de nos fazer comprar certo produto que não iremos utilizar.

Segundo pensamento de Aristóteles (2005), indivíduos diferentes discordam em seus pontos de vista e que por vezes é complicado distinguir aquela teoria mais indicada e que por isso a retórica nos auxilia, fornecendo critérios para avaliar qual posição é a melhor e mais adequada a cada caso.

Conhecendo a retórica, mesmo com essa divergência de teorias, onde verificamos um sem número de opiniões, temos a chance de analisarmos uma dada situação e definirmos a escolha mais correta sem a necessidade de estarmos sujeitos a uma imposição. Enfim, é a disputa pelas melhores premissas, ou seja, do orador mais convincente.

1.2 A evolução da retórica

Como nos revela Reboul (2004), historicamente a retórica esteve presente nas mais diversas sociedades, dentre os quais os hindus, egípcios, chineses e hebreus. Apesar disso, ele mesmo considera que a retórica é, em certo sentido, uma invenção grega, tanto quanto a filosofia a geometria e a poética. Em suas palavras:

> Para começar, os gregos inventaram a 'técnica retórica', como ensinamento distinto, independente dos conteúdos, que possibilitava defender qualquer causa e qualquer tese. Depois, inventaram a teoria da retórica, não mais ensinada como uma habilidade útil, mas como uma reflexão com vistas à compreensão, do mesmo modo como foram eles a fazer teoria da arte, da literatura, da religião. (REBOUL, 2004, p. 1)

Por assim dizer, a história da retórica nos remete à Antiguidade, contendo muitas imprecisões e possuindo narrativas diversas, porém ainda assim não se deve ignorar sua instituição e evolução. Ao analisar a diretriz do quadro social e político onde a retórica se mostrou, de fato, na sociedade do período clássico, nota-se todo o caminho por ela percorrido, inclusive identificando as transformações sofridas até a época atual. Nesta primeira parte veremos uma breve investigação do desenvolvimento do processo retórico, demarcando aqueles episódios mais relevantes.

Desde Homero (IX a.C.), poeta épico das obras *Ilíada* e *Odisseia,* que a Grécia Antiga se preocupa com a arte do bem falar, ou seja, os gregos eram adoradores da palavra mais do que qualquer outro povo antigo. Apesar da dificuldade em se definir corretamente o momento no qual, de fato, surgiu a retórica, os historiadores acreditam que ela nasceu na Sicília, sendo os gregos encarregados de transformá-la em um instrumento de prestígio e poder político.

É então nos tribunais desta cidade que Córax e Tísias, durante o século V a.C., foram os primeiros a trabalharem o poder da palavra e a escreverem os primeiros tratados sobre este tema. O relato de Platin (2010) corrobora com esta afirmação:

> Todas as ciências humanas têm os seus mitos fundadores. Os da argumentação estão certamente entre os mais antigos, uma vez que remontam ao século V a.C.. Conta-se que, nessa época, a Sicília era governada por dois tiranos que expropriaram terras para as distribuírem pelos seus soldados. Assim que no ano de 427 a.C. uma insurreição derrubou a tirania, os proprietários espoliados reclamaram as suas terras, originando processos sem fim. Foi nestas circunstâncias que Córax e Tísias teriam composto o primeiro 'método raciocinado' para falar perante o tribunal, ou seja, noutros termos, o primeiro tratado de argumentação. (PLATIN, 2010, p. 5)

No tempo em questão, como não havia advogados, foram surgindo grupos de indivíduos aptos a sensibilizar a população através da fala e a induzi-las a fazer aquilo que lhes era mais conveniente. Logo eles passaram a ensinar essa prática e cobravam da população para isso. De acordo com pensamento de Américo de Sousa:

> Com o passar do tempo a experiência oratória foi sendo reunida em máximas e preceitos tendentes à obtenção do êxito no tribunal ou na assembleia. A oratória tornava-se desse modo uma técnica e, por meados do séc. V a. C., surgiam na Sicília os primeiros tratados de retórica, atribuídos a Córax e Tísias, embora confinados praticamente à oratória forense e dando especial relevo aos truques a que o advogado poderia recorrer para vencer em juízo. (SOUSA, 2000, p. 6).

Córax e Tísias foram aqueles que primeiro ensinaram essa nova arte através de estratégias e regras para a exposição em conferências públicas. Eles repassavam um método racional de como o requerente deveria se portar e se expressar quando apelassem aos tribunais a fim de se mostrarem persuasivos.

A partir de então, o ensinamento dessa técnica se espalhou da Sicília a diversas cidades gregas pelos especialistas na oratória ou mestres da retórica, que foram denominados “sofistas”, sendo Górgias e Protágoras os mais conhecidos. Por definição de Japiassu e Marcondes, temos que os sofistas foram:

> mestres da retórica e oratória, professores itinerantes que ensinavam sua arte aos cidadãos interessados em dominar melhor a técnica do discurso, instrumento político fundamental para os debates e discussões públicas, já que na pólis grega as decisões políticas eram tomadas nas assembléias. (JAPIASSU; MARCONDES, 2001, p. 177).

Em meados do século V a.C, a cidade de Atenas era o eixo do mundo e dispunha de oportunidades para pessoas que fossem eloquentes e habilitadas para argumentar em público. Com o advento da democracia, deu-se origem a ânsia por uma educação apta a debater assuntos ligados à política. Unia-se a habilidade de uns em falar e a vontade de outros em aprender e estes pagavam àqueles por isso. Então, nesse cenário, os sofistas conquistaram grande importância dentro da sociedade uma vez que promoviam o ensino da retórica e os conhecimentos para persuadir o outro numa discussão. Logo, eles

“criaram a retórica como arte do discurso persuasivo, assim como a transformaram em um objeto de ensino sistemático e global que se fundava numa visão de mundo.” (REBOUL, 2004, p. 9).

Ao atentar para a íntima associação entre retórica e democracia desde a sua concepção, Fidalgo cita que “o sentido genuíno do termo “retórica” só se alcança quando se percebe como a civilização grega se distinguiu de todas as outras por assentar na palavra pública”. (FIDALGO, 2010, p. 1). Na prática o tipo de democracia adotada pelos gregos requer o emprego público da palavra e a capacidade de persuadir grandes auditórios de forma mais acentuada que em outros regimes.

Retórica e democracia estão interligadas, pois ambas sugerem a liberdade do indivíduo, afinal só podemos utilizar da retórica numa sociedade em que seus cidadãos sejam livres. Em regimes totalitários a persuasão da sociedade se dá por imposição já que esta não tem qualquer poder de decisão. Assim, é na democracia que se percebe e se utiliza a arte de persuadir para criar oportunidades para tomadas de decisão.

Como vimos, a utilização da retórica dependia somente da palavra. Por esse motivo, a força física e a desportiva que eram empregadas para dirimir disputas, apesar de perdurarem na sociedade grega, ficaram relegadas a um segundo plano. Assim, passaram os cidadãos a desenvolverem sua capacidade argumentativa através do desenvolvimento do seu raciocínio e da sua retórica.

Aqueles que argumentavam melhor tornavam-se mais respeitados, ou seja, quem almejasse gozar de prestígio nessas discussões, deveria obrigatoriamente apresentar destacáveis recursos oratórios. Por isso, os sofistas exaltavam sua prática de orientar as elites políticas, sociais e culturais a se encarregarem de suas questões pessoais, ligadas ao contexto público e também privado, incluindo seus negócios.

Faziam isso exercitando a retórica, tornando esses indivíduos bons oradores e capacitando-os a atuar na política e na economia das cidades gregas. Em pouco tempo os sofistas adquiriram destaque na sociedade ateniense como pessoas respeitadas e cultas, além de profissionalmente muito bem pagas.

Segundo Platão, a retórica tornava os homens aptos a dominarem outros:

> “O fato de por meio da palavra poderem convencer os juízes no tribunal, os senadores no conselho e os cidadãos nas assembléias ou em toda e qualquer reunião política. Com semelhante poder,

> farás do médico teu escravo, e do pedótriba teu escravo, tornando-se manifesto que o tal economista não acumula riqueza para si próprio, mas para ti, que sabes falar e convencer as multidões." (PLATÃO, *Górgias*, p. 7).

Através da retórica, qualquer um é capaz de ganhar um embate pela palavra, ou seja, o que vale é a competência do próprio interlocutor por intermédio de sua boa eloquência independentemente da razoabilidade das evidências. Tal como diziam os sofistas, mesmo os estúpidos, até os mais ignorantes, tinham potencial para suplantar os mais cultos a fim de persuadi-los. Além da cobrança de altas cifras duramente censurada, a valorização da linguagem, ao destacar esse potencial para desvirtuar uma premissa e ludibriar alguém, em detrimento da verdade é o motivo da crítica de Sócrates e Platão à sofística. (PLATÃO, *Górgias*).

Segundo Ferreira (2017), embora sofresse críticas, o trabalho dos sofistas foi útil naquele tempo, já que era fundamental aprimorar a habilidade de argumentar em público, defender os pontos de vista e convencer o interlocutor, o auditório, a respeito daquilo em que cada um acreditava.

Aristóteles, filósofo grego, nascido em Estagira, no ano de 384 a.C, aluno de Platão e mestre de Alexandre, o Grande, é considerado o precursor da Retórica na qualidade de uma prática de comunicação persuasiva, do domínio não da verdade, mas do possível ou verossímil. Ele foi o responsável por recuperar o prestígio da retórica enquanto técnica ou metodologia de persuasão.

Sua obra "Retórica" consiste em três livros dispostos num só volume. Ao contrário da visão de Platão, em "Górgias", na "Retórica", Aristóteles não atribui a ela a condição de boa ou má ao reconhecer sua utilidade pelo artifício da persuasão podendo ser usada nos dois sentidos, ou seja, tanto pelos homens bons quanto pelos ímprobos (REBOUL, 2004). Ele diz ainda que o emprego do discurso e da razão é o que nos diferencia dos animais. Reconhece ainda a predisposição de se utilizar a persuasão de forma antagônica como requisito para que identifiquemos com perfeição as circunstâncias existentes e para que questionemos de forma eficiente depois de uma contestação (ARISTÓTELES, *Retórica*).

Segundo Reboul, Aristóteles atribuía à retórica "um valor positivo, ainda que relativo", pois naturalmente seu uso gera alguns perigos, levando ao equívoco e

causando prejuízo aos cidadãos, assim como se dizia dos sofistas (REBOUL, 2004, p. 24). Entretanto, recusar a retórica somente em função dela eventualmente representar um risco é desacreditar da capacidade do homem em comportar-se na sociedade como um sujeito bom e virtuoso.

Ele enaltece a retórica como técnica de persuasão. Contudo, não quer dizer que ela se restrinja somente a essa virtude. Para Aristóteles, "é também evidente que ela é útil e que sua função não é persuadir, mas discernir os meios de persuasão mais pertinentes a cada caso" (ARISTÓTELES, *Ret*., 1355b 12-14) Em outras palavras, a retórica é a competência em persuadir e não pura e simplesmente a persuasão, pois é preciso identificar os métodos de persuasão mais adequados a argumentar numa determinada situação. Mais que isso, "é preciso ser capaz de defender tão bem o contra quanto o pró, claro que não torná-los equivalentes - como pretendiam os sofistas -, mas para compreender o mecanismo da argumentação adversária e assim a refutar" (REBOUL, 2004, p. 25).

Em suma, Aristóteles atribui uma concepção mais razoável sobre a retórica, ficando entre o prestígio irrestrito caracterizado pelos sofistas e a crítica moral feita por Platão. Ele não a subestima nem a superestima. Apenas lhe concede uma visão mais natural e efetiva quando reconhece seu papel nas questões cotidianas, não sendo capaz de nos induzir ao absurdo, mas sendo indispensável como técnica de persuasão.

Da Idade Média em diante, a retórica teve seu valor contestado em função das circunstâncias políticas e sociais que culminaram com a queda das democracias e com o surgimento das monarquias que, por sua vez, não davam abertura para discussões de questões públicas e à liberdade de expressão. Diante dessa nova realidade, a retórica perdeu importância e passou a ter um significado depreciativo.

No decorrer do tempo, a eloquência como forma de expressão se tornou mais importante que a retórica em si. A técnica do discurso político passou a se voltar para o discurso literário e a destacar a fala como um mero encantamento do discurso ou do texto. Assim, a retórica, enquanto disciplina, deixou seu papel de destaque no ensino, junto a Gramática e a Lógica, e se tornou um mero recurso estilístico presente apenas no gênero literário, sendo usada para dar maior ênfase à comunicação e torná-la mais bonita.

Assim, durante longo tempo a retórica foi destituída de seu status racional, sendo relegada ao plano de mera prática mundana composta de prosaicos artifícios estilísticos. Desde a Idade Média até o século XX ocorreram ressurgimentos cíclicos da retórica que, no entanto não implicaram na recuperação de sua dignidade intelectual.

Somente a partir do século XX é que começou a se esboçar uma corrente filosófica e acadêmica de vulto que tinha por objetivo recuperar a dignidade dessa forma de conhecimento tão antiga e tão intimamente ligada à história da humanidade. Para isso foi preciso uma adaptação através de novas configurações para que ela voltasse a ter força nos dias atuais e também a estar presente nos estudos relacionados à Filosofia, à Comunicação, ao Direito, dentre outras disciplinas.

No decorrer do século XX, observa-se uma reviravolta política com o retorno da democracia em parte do mundo e dos governos republicanos que se tornaram essenciais no renascimento da retórica e no seu avanço na sociedade. Ao permitir o livre exercício da razão, a democracia atual afirma as bases estruturais a fim de que a retórica prospere novamente. Como fora decisiva na democracia ateniense, a retórica voltou a ser uma prática prestigiada, pois dela resulta a competência de buscar acordos, influenciar o voto ou conquistar a melhor resposta para um problema a partir da atuação democrática dos cidadãos.

Então, em 1958, através de Perelman e Olbrechts-Tyteca surge uma proposta sobre a argumentação que merece destaque. A obra dos autores, intitulada Tratado da Argumentação - A Nova Retórica, propôs uma renovação da retórica e da dialética gregas. É objeto desta teoria "o estudo das técnicas discursivas que permitem provocar ou aumentar a adesão dos espíritos às teses que se lhes apresentam ao assentimento" (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2005, p. 4).

Nesta obra, os autores esclarecem que a retórica antiga era a "arte de falar em público de modo persuasivo", resumindo-se, portanto, em discursos proferidos através da "linguagem falada". Por outro lado, a Nova Retórica trabalha "a estrutura da argumentação", sem se fixar às particularidades do discurso oral, focando preferencialmente em "textos impressos", contanto que neles se encontrem os propósitos persuasivos que orientava a arte retórica praticada oralmente na antiguidade (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2005, p. 6).

A obra em questão não busca a reinvenção da retórica clássica ou mesmo que ela represente autonomia em relação à retórica clássica. A Nova Retórica não abandona seus antigos preceitos tradicionais, longe disso, ela absorve essas competências e, sobretudo, expande e renova esses conhecimentos.

Como explicam Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), sua obra vai ultrapassar os limites da retórica antiga, tanto do ponto de vista do uso da linguagem para argumentar, quanto do auditório ao qual o orador se dirige. O estudo se estende principalmente da estrutura da argumentação escrita e não do modo como é feita a comunicação com o auditório, apesar da noção de auditório da retórica tradicional ser mantida. Em razão dessa tomada de posição em relação à retórica e à lógica, dizem eles, sua obra é uma nova retórica.

Segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), é preciso não misturar os enfoques do raciocínio relativos à verdade e aqueles que são relativos à adesão, mas estudá-los separadamente para depois se preocupar com sua correspondência eventual. Só assim uma teoria com alcance filosófico, objetivo pretendido pelos autores, pode ser desenvolvida.

Através da obra "O Tratado da Argumentação - A Nova Retórica" que os autores buscaram uma conexão que consiga responder às suas preocupações de confrontar termos como a dialética, a argumentação e a retórica. O filósofo que mais se aproxima a seus propósitos é, sem dúvida, Aristóteles. Assim a obra se legitima na herança aristotélica da retórica e na sua conexão com a dialética, a qual expressa uma ruptura com a modernidade e com o pensamento cartesiano da evidência.

Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005) atestam a finalidade da retórica, afirmando a relevância de seus estudos para o pensamento contemporâneo ao pesquisar se é razoável aceitar que técnicas lógicas e racionais nos orientem a decidir pelo bem em detrimento do mal, pela justiça à injustiça, pelo certo ao errado, etc.

A Nova Retórica vem destacar a finalidade persuasiva da retórica como um encontro entre interlocutores onde cada um explicita sua razão com independência. O veredicto que desponta da argumentação baseia-se nesta relação do orador e do auditório. Este, por sua vez, ganha ainda mais importância uma vez que se a argumentação visa alcançar a adesão dos espíritos, é o auditório que compete

determinar o sucesso dos argumentos dirigidos a si mesmo (PERELMAN e OLBRECHTS-TYTECA, 2005).

A retórica se caracteriza como um processo argumentativo voltado ao auditório, no qual se buscam soluções plausíveis segundo a apresentação de um conjunto consistente de justificativas que sustentem as teses reivindicadas. Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005) a projetam como um diálogo ou uma reunião com o auditório, sucedida da apresentação provável de conclusões que devem ser constantemente discutidas, fundamentadas e reavaliadas com objetivo de se chegar, não à conclusão legítima, mas uma conclusão plausível e provável, capaz de obter o acordo dos interlocutores.

1.3 A classificação aristotélica dos gêneros retóricos: deliberativo, judicial e epidítico

Segundo a concepção de Aristóteles, existem três gêneros de discurso retórico: o deliberativo (ou político), o judicial (ou forense) e o epidítico (ou demonstrativo). Cada um destes gêneros tem características próprias que ajudam a qualificá-los e, ao mesmo tempo, distingui-los uns dos outros. Logo, os discursos retóricos devem ser elaborados com fins de se adequar a um gênero, uma vez que eles são classificados de acordo com critérios relacionados ao orador, ao auditório, à intencionalidade e ao tempo dominante (presente, passado, futuro).

Após determinar os elementos fundamentais que sensibilizam seu discurso, cabe ao orador escolher o gênero que melhor se adapte à ocasião e, para tanto, é necessário que ele conheça as especificidades principais de cada um.

Esta separação em três gêneros estabelecida por Aristóteles é, sobretudo, didática. Alguns rejeitam dizendo se tratar de uma classificação arcaica que não condiz com a realidade atual ao supor que o gênero deliberativo ocorresse estritamente nas assembleias; o gênero epidítico em situações que tenham por objeto o elogio e a censura ou que o gênero judicial estivesse limitado aos tribunais. Américo de Sousa confirma essa tese ao dizer que:

> Daí que, de um ponto de vista rigoroso, não se possa defender que é por ocorrer numa assembleia política que um discurso é

> deliberativo, ou que se transforma em discurso judicial só porque foi proferido num tribunal. O que define os géneros aristotélicos é o tempo a que se dirigem [...] a saber: o presente, o belo ou o feio, o elogio ou a censura – no epidíctico; o passado, o justo ou o injusto, a acusação ou a defesa – no judicial; o futuro, o conveniente ou o prejudicial, o conselho ou a dissuasão – no deliberativo. (SOUSA, 2009, p. 34)

Ainda segundo Sousa (2009), o principal critério, ou seja, aquele que atua decisivamente na distinção do gênero retórico e, assim, influencia todos os outros critérios é o tempo (presente, passado ou futuro) em que o discurso é enunciado.

O gênero deliberativo é aquele em que a palavra está a serviço do bem comum, das coisas públicas. Há tanto o conselho como a dissuasão. Quem aconselha recomenda sempre o melhor e quem desaconselha dissuade com o pior. Nesse gênero, a ação diante de uma assembleia está associada ao tempo futuro e o ponto principal é delimitar qual a conduta mais adequada e favorável deve ser assumida. Analisam-se as vantagens e desvantagens de uma decisão sendo, dessa maneira, voltada para o futuro.

Cita Aristóteles que "os temas mais importantes em que os oradores dão conselho em público são cinco: finanças, guerra e paz, defesa nacional, importação e exportação, legislação.". (ARISTÓTELES, *Ret*., 1359b 22-25).

A finalidade da retórica deliberativa é determinar qual a postura e as intervenções mais compatíveis e benéficas a se recorrer, que possam colaborar com a satisfação e com o bem-estar do auditório a partir da tomada de decisões. Por esse motivo o orador precisa ser uma pessoa muito bem informada e racional.

Este é o gênero mais assemelhado com o desempenho absoluto da vida cívica, assim como com a reprodução de virtudes individuais em prol da comunidade, pois trata de assuntos referentes à escolha de qual a aplicação mais eficaz que podemos dar aos nossos recursos.

No gênero epidítico, assistimos a discursos de louvor ou censura com objetivo de destacar o caráter, conduta e as virtudes de um cidadão ou ainda condenar e reprovar seus atos no tempo presente, mesmo que tais situações tenham ocorrido no passado. Na visão de Aristóteles, o gênero epidítico, por tratar do elogio e da censura, torna-se a base para a construção discursiva do orador. Como exemplos desse gênero, citamos uma homenagem a um artista importante ou a condecoração a um policial por um ato de bravura.

O gênero epidítico não apresenta uma essência pragmática que nem o gênero deliberativo, que busca seguir uma orientação até chegar a um objetivo, mas, antes, uma essência reflexiva e contemplativa na qual se considera o código moral e as crenças que vigoram em uma sociedade por meio do exemplo particular. Nesse sentido, muitos artigos jornalísticos estão inseridos nesse gênero quando criticam a implementação de certa medida contra os valores da moralidade e igualdade.

Valorizar e amplificar os argumentos que são usados no gênero epidítico faz parte da argumentação e move as paixões no auditório de forma que este seja persuadido com base nos valores compartilhados pelos seus membros. Em resumo, a retórica epidítica afirma as virtudes como aptas a ser imitadas destacando a função principal para uma comunidade.

Como visto anteriormente, estudos mais recentes mostram que o marco da retórica judiciária está nos primeiros tratados escritos por Córax e Tísias, dois oradores que se atentaram para a defesa daqueles que pretendiam recuperar seus bens e propriedades tomados pelo governo tirano no final do século V a.C. Portanto, o gênero judiciário está relacionado aos tribunais e ao discurso acusatório.

Verificam-se ainda nesses tratados, princípios usados por cidadãos envolvidos em desavenças judiciárias em um período em que não havia advogados. Aristóteles, em seus estudos sobre retórica, reconhece a importância dos tratados para indivíduos comuns que precisam aprender habilidades para defenderem suas próprias causas. (ARISTÓTELES, *Retórica*).

O uso da argumentação com o intuito de persuadir o auditório (juiz ou tribunal) e o desenvolvimento de processos lógicos e do raciocínio para a produção de provas são algumas das características do gênero presentes até hoje.

Os discursos jurídicos manifestam-se sob a condição de debates e alegações sobre a culpa ou a inocência de um sujeito no âmbito forense. Sendo de acusação ou de defesa, este gênero está focado em uma situação que já aconteceu, portanto num tempo passado.

Nesse gênero, o objeto de discussão consiste em reconstruir o passado e considerar a interpretação dos fatos ocorridos. O orador precisa ter boa capacidade para convencer seu auditório de que as provas e indícios apresentados são razoáveis para fundamentar a tese questionada.

Gêneros Retóricos	Deliberativo	Epidítico	Judiciário
Tempo	Futuro	Presente	Passado
Ato	Aconselhar/Desaconselhar	Louvar/Censurar	Acusar/Defender
Tema	Escolha	Valores	Culpa
Auditório	Assembleia Política	Espaço Público	Tribunais
Valores	Benéfico/Nocivo	Digno/Indigno	Justo/Injusto
Natureza	Pragmática	Contemplativa	Inquisitiva

Quadro 1: Características dos gêneros retóricos (Adaptada de REBOUL, 2004, p. 47)

1.4 A técnica retórica através das provas artísticas

Definido o gênero retórico através do qual será fundamentada sua argumentação, o orador precisará optar pelo estilo da argumentação, ou seja, ele, para se utilizar da técnica retórica, deve decidir qual modelo ou parâmetro utilizará na elaboração dos argumentos para convencer o auditório.

De acordo a técnica retórica aristotélica, há a distinção de duas categorias de persuasão que servirão de suporte ao orador na delimitação do modelo da argumentação. São elas: as provas extrínsecas ou inartísticas e as provas intrínsecas ou artísticas. No séc. XVII, as provas extrínsecas e intrínsecas eram traduzidas, respectivamente, por naturais e artificiais. (REBOUL, 2004).

Aristóteles (1355b 45-48) chama de "provas inartísticas a todas as que não são produzidas por nós, antes já existem: provas como testemunhos, confissões sob tortura, documentos escritos e outras semelhantes". O orador apenas se apropria delas no contexto adequado para apoiar sua argumentação, não sendo necessário desenvolver argumentos específicos ancorados na arte retórica. Estando essas provas fora da alçada do orador, ele não é capaz de fazer nada para controlá-las ou transformá-las.

Ao contrário, as provas artísticas são de sua responsabilidade, competindo ao orador concebê-las e as inserir em sua argumentação (ARISTÓTELES, 1355b). Elas

confirmarão a robustez de sua tese e sua natureza persuasiva. As provas artísticas evidenciam a habilidade do orador e seu modo de ditar seu caráter oratório ao auditório. É através delas que reconhecemos os melhores oradores e também que os notáveis discursos se tornam reconhecidos historicamente.

Há três grupos de provas artísticas principais que irão proporcionar ao orador o estilo ou tom da sua oratória ao determinarem os limites por aonde todo o raciocínio e a argumentação se conduzirão. Cada uma dessas provas torna a retórica uma metodologia particular composta de suas próprias estratégias argumentativas.

Essas provas apóiam-se no *ethos*, voltadas ao caráter moral do orador; no *logos*, baseadas no modo como se dispõe o ouvinte; e no *pathos*, apoiadas no que o discurso demonstra ou parece demonstrar (ARISTÓTELES, 1356a).

Isto posto, o orador dispõe da capacidade de manipular e apurar seu discurso retórico baseado no seu lado íntegro, bem como na dimensão racional e afetiva. Assim, a reputação, a racionalidade e a afetividade compõem os estilos ou tons da argumentação.

Os discursos retóricos mais complexos adaptam os três tipos de provas de um jeito detalhado e preciso, objetivando apresentar ao auditório uma argumentação bem encadeada, racionalmente persuasiva, questionadora e capaz de estimular autoridade.

O *ethos* manifesta-se no apelo ético do orador e é uma das provas artísticas ou, por assim dizer, uma técnica de persuasão através da qual ele expõe seu caráter e sua credibilidade perante o auditório e aquilo que está argumentando. Essa prova é considerada como a mais persuasiva das três, uma vez que essas características são absolutamente incontestáveis.

O objetivo desta técnica fundamenta-se na demonstração de que o orador é uma pessoa honesta, digna de confiança e tem conhecimento naquilo que se propõe a comunicar, passando segurança ao auditório para que este ouça suas palavras mais atentamente, condição essencial para uma persuasão eficaz. Aristóteles nos mostra que:

> Persuade-se pelo carácter quando o discurso é proferido de tal maneira que deixa a impressão de o orador ser digno de fé. Pois acreditamos mais e bem mais depressa em pessoas honestas, em todas as coisas em geral, mas, sobretudo nas de que não há conhecimento exacto e que deixam margem para dúvida. É, porém, necessário que esta confiança seja resultado do discurso

> e não de uma opinião prévia sobre o carácter do orador; pois não se deve considerar sem importância para a persuasão a probidade do que fala, como aliás alguns autores desta arte propõem, mas quase se poderia dizer que o carácter é o principal meio de persuasão. (ARISTÓTELES, *Ret*., 1356a 5-15)

Além disso, a imagem do orador (*ethos*) se constrói em parte pela comunicação não verbal, ou seja, pela linguagem corporal, entonação de voz, atributos do próprio orador (profissão, formação, experiência, etc…), mas também na linguagem aplicada e no modo como o orador se apresenta. A construção do *ethos* deve ser ajustável para se adaptar a cada tipo de auditório, pois qualquer auditório terá sua própria noção com relação à credibilidade do orador.

Ao buscar essa credibilidade o orador precisa se revelar sensato, sincero e simpático (REBOUL, 2004), afinal em muitas ocasiões assistimos a uma palestra ou a uma peça teatral devido ao prestígio do palestrante ou do ator. Então seja qual for o orador, ele estará fadado ao fracasso caso sua imagem transpareça descrédito.

O *ethos*, segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), trata do argumento de autoridade, ou seja, uma série de argumentos cujo alcance é totalmente condicionado pelo prestígio: "a palavra de honra, dada por alguém como única prova de uma asserção, dependerá da opinião que se tem dessa pessoa como homem de honra". Os autores complementam que o argumento de autoridade é aquele que "utiliza atos ou juízos de uma pessoa ou de um grupo de pessoas como meio de prova a favor de uma tese". (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2005, p. 348).

Nas provas baseadas no *logos*, o orador vale-se da razão ou entendimento de sua audiência. Em um discurso, o *logos* lida com fatos, dados, estatísticas, analogias para comprovar determinada tese. Utilizando-se de argumentos lógicos e concatenados, o orador apela para a razão do ouvinte o que, de acordo com Aristóteles, é a essência principal da retórica.

O *logos* é baseado nos processos de dedução e indução. A dedução vai de uma regra geral para a consideração dos casos particulares com a finalidade de criar ou aumentar a adesão a essa regra. Já na indução ocorre o inverso, ou seja, parte-se de casos particulares (os exemplos) para, através da generalização de outros casos, fundar a regra geral. Na maioria das vezes, um argumento baseado em exemplos não prova nada, apenas expressa uma probabilidade que pode levar à persuasão.

A sustentação da retórica aristotélica se justifica em primeiro lugar na persuasão pelo *logos*, por um discurso bem sustentado em argumentos convincentes, decorrentes do aprendizado da habilidade dos grandes oradores para convencer seu público por meio da razão. Embora seus estudos sobre retórica compreendam também as provas pelo caráter e emoção, Aristóteles julga interessante que o orador esteja apto para fundamentar seu discurso em argumentos apropriados. (ARISTÓTELES, *Retórica*).

Os tipos de provas baseados no *logos* são diversos. Estas necessitam de uma elaboração prévia da parte do orador. Como já visto, não é necessário empregar mentiras para persuadir o auditório. A argumentação lógica resulta da própria construção das premissas, das palavras a se utilizar e da própria ordem de sua apresentação. Baseado no *logos,* constatamos que contra fatos concretos não há argumentos contrários.

O terceiro tipo de prova artística, o *pathos*, é aquele que se relaciona à parte afetiva do auditório. Segundo Reboul (2004), para ser persuasivo o orador deve se empenhar para provocar sentimentos e emoções no auditório de tal modo que o molde para aceitar a tese que defende.

É necessário entender que o aspecto emocional é sempre mais forte em qualquer indivíduo que o aspecto racional. Quando o orador provoca a emoção, o próprio auditório busca vários fatos para defender a confirmação da tese que lhe é trazida

Aristóteles, inicialmente, era favorável apenas aos argumentos lógicos (*logos*) como parte integrante da retórica, deixando de lado a questão das emoções e do caráter. No decorrer de seus estudos, porém, repensou tal situação por verificar que no dia a dia as escolhas dos indivíduos não são dispensadas de aspectos emocionais, afinal o sentimento provocado por um orador em seu público é capaz de interferir em seu parecer diante da tese apresentada. Ao admitir o valor de emoções como a ira, a compaixão e o medo para a persuasão do auditório, o filósofo grego considerava que:

> O discurso será emocional se, relativamente a uma ofensa, o estilo for o de um indivíduo encolerizado; se relativo a assuntos ímpios e vergonhosos, for o de um homem indignado e reverente; se sobre algo que deve ser louvado, o for de forma a suscitar admiração; com humildade, se sobre coisas que suscitam compaixão. E de forma semelhante nos restantes casos. O estilo apropriado torna o assunto convincente, pois, por paralogismo, o espírito do ouvinte é levado a pensar que aquele

> que está a falar diz a verdade. Com efeito, neste tipo de circunstâncias, os ouvintes estão em tal estado que pensam que as coisas são assim, mesmo que não sejam como o orador diz; e o ouvinte compartilha sempre as mesmas emoções que o orador, mesmo que ele não fale. É por esta razão que muitos impressionam os ouvintes com altos brados (ARISTÓTELES, *Ret*., 1408a 23-36).

O *ethos* é capaz de induzir o auditório a prestar atenção no orador, mas não é o bastante para seduzi-lo e para convencê-lo. Por esse motivo, as três provas intrínsecas são estratégias que obtém os resultados mais adequados quando são empregadas de modo complementar e mútuo. Primeiramente a credibilidade (*ethos*) faz com que o auditório escute e reflita as palavras do orador, em seguida a capacidade deste em administrar as emoções (*pathos*) e desse jeito agradar àquele; e por fim, é preciso que o interesse e a conquista do auditório sejam convertidos em adesão lógica e racional às teses apresentadas (*logos*).

Nem sempre precisaremos utilizar estas três técnicas no mesmo discurso. Mas fazê-lo é alargar o campo da persuasão desde o caráter moral, passando pelo despertar das emoções até a racionalidade daquilo que se apresenta perante o auditório.

Após apresentar a retórica e suas particularidades, discorrendo também sobre sua transformação, abordamos a seguir o tema conflito e as reflexões de alguns pesquisadores quanto a contribuições para resolvê-lo, especialmente por intermédio do instrumento da mediação baseada no diálogo e veremos sua relação com a retórica.

2. A mediação do conflito escolar através do diálogo: Em busca de uma educação para a paz

Apesar de pequena, a palavra “paz” possui um amplo significado sendo um dos conceitos mais complexos conhecidos pelo homem. Enquanto a grande maioria procura por ela, os seres humanos ainda se encontram longe de construir um mundo pacífico. Talvez uma concepção mais lembrada seja a de viver em tranquilidade e sem medo, mas esta é uma ideia de cunho negativo. Numa visão mais positiva, o conceito de paz não é somente a ausência do medo ou da violência, mas a presença de condições que possibilitam viver sem esses sentimentos. Por aqui se percebe o quão complexa é a ideia de paz.

Uma condição que favorece viver em paz é trabalhar os conflitos, que nada mais é do que um meio utilizado para expressar e canalizar as diferenças existentes entre pessoas. E um mundo onde não haja essas diferenças seria estranho e até mesmo indesejável, pois opiniões distintas ajudam a desenvolver a sociedade. O que se procura são maneiras mediante as quais possamos conviver com essa diversidade, relacionar-se com os demais, manifestando estima para com o outro e compreendendo que a diversidade é também uma fonte de progresso e evolução humana (NISANOF; ROSALES, 2013).

Comportamentos e opiniões são características instáveis que devem ser confrontadas constantemente, e é por meio das diferenças individuais que aprendemos a mudar nossa mente para admitirmos argumentos mais fortes, coerentes e razoáveis. De todo modo, devemos aceitar a mudança e apreciar o fato de que vivemos em um mundo plural, onde há muito o que ganhar da sabedoria, da experiência e também dos erros dos nossos semelhantes.

Este capítulo pretende relatar a mediação apoiada pelo diálogo para resolver conflitos escolares de maneira saudável e produtiva, pois a escola tem grande responsabilidade de promover valores como o respeito à dignidade humana, a igualdade e o próprio diálogo. Para isso incentiva o trabalho com os estudantes para que adquiram habilidades e estejam aptos na resolução de conflitos no sentido de valorizar o sistema educativo e estabelecer as bases para formar cidadãos abertos para o futuro.

Segundo Nisanof e Rosales “devemos combinar ferramentas de diálogo e a resolução de conflitos com as de pensamento crítico para ajudar os estudantes a analisar o mundo que nos rodeia e pensar profundamente por que os conflitos se resolvem principalmente através da violência, e não através do entendimento e do diálogo” (NISANOF; ROSALES, 2013, p. 12).

2.1 O conflito e os métodos utilizados para auxiliar na sua resolução

Os conflitos são situações pertinentes à vida em sociedade, existindo desde o início da humanidade e fazendo parte do contexto histórico evolutivo dos seres humanos. A diferença de pontos de vista, a dificuldade de transmissão de ideias e o posicionamento dos indivíduos são fatores que acentuam a incidência de conflitos, os quais costumam se manifestar no momento em que há a necessidade de optar por entre circunstâncias antagônicas.

Mediante conflitos o ser humano promove transformações na sociedade, proporciona também uma oportunidade prática de retratar as contradições sociais. Eles são demonstrações reais das divergências entre pessoas.

O significado da palavra “CONFLITO”, de acordo com o dicionário online Michaelis é: 1) falta de entendimento grave ou oposição violenta entre duas ou mais partes; 2) encontro violento entre dois ou mais corpos; choque, colisão; 3) POR EXT discussão veemente ou acalorada; altercação; 4) encontro de coisas que se opõem ou divergem; 5) luta armada entre potências ou nações; guerra. A origem do termo vem do latim CONFLICTUS, particípio passado de CONFLIGERE, “bater junto, estar em desavença”, formado por COM-, “junto”, mais FLIGERE, “golpear, atacar”. (https://origemdapalavra.com.br/?s=conflito)

Para Fernández (1998), o conflito é uma situação que surge entre dois ou mais protagonistas, na qual se produz uma disputa de interesse. Conflito sugere também choque entre duas coisas, confronto de pessoas ou grupos opostos que lutam entre si, ou seja, é uma disputa entre duas forças contrárias.

Na prática, conflito é um estado contrário de ideias, pessoas ou interesses e, basicamente, trata da existência de circunstâncias divergentes ou incompatíveis. (BERG, 2012)

Chrispino defende que "conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. Ele se origina da diferença de interesses, de desejos e aspirações. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do conflito." (CHRISPINO, 2011, p. 37 e 38)

> O conflito é o nosso companheiro de jornada mais próximo. Desde os conflitos próprios da infância, passamos pelos conflitos pessoais da adolescência e, hoje, visitados pela maturidade, continuamos a conviver com o conflito intrapessoal (...) ou interpessoal. É parte integrante da vida e da atividade social, quer contemporânea, quer antiga. (CHRISPINO, 2011, p. 37 e 38).

De acordo com Berg (2012), o conflito é um momento de ruptura do que é convencionado para que se construa algo novo. Através do conflito, entendido num sentido geral, é que há o desenvolvimento de pessoas, grupos e da própria sociedade. Sob essa perspectiva, ele deve ser observado como uma oportunidade de reflexão sobre a relação da qual se originou, permitindo, também, o início de um novo relacionamento entre as partes.

Em comum, essas definições indicam a concepção de que existem, ao menos, dois lados que se colocam em sentidos opostos em razão de um desacordo sobre um tema. E dentro desse contexto, trata-se o conflito de modo negativo, tido como danoso à relação e, portanto, devendo-se evitar, ou positivo, sendo este geralmente sadio por envolver diferentes e novos pensamentos.

Os conflitos existentes numa convivência apresentam aberturas para compreender o outro e a si mesmo, para vivenciar novos modos de relacionamento e percepção, e como resultado, para fortalecer nossa identidade pessoal e cultural como parte integrante de um grupo social (ORTEGA; DEL REY, 2002). Eles permitem a abertura de um canal de diálogo e cooperação, possibilitando trabalhar novas opções de resposta aos problemas.

Para Hampton (1991), deve-se buscar reduzir os impactos negativos do conflito e ao mesmo tempo fortalecer os aspectos positivos a partir desta confrontação de

opiniões. Ele é propenso a se tornar destrutivo quando os envolvidos não estão satisfeitos ou interessados e quando o conflito passa a ser mais relevante do que a própria situação geradora, o que leva os indivíduos a não se atentarem ao que de fato interessa e não colaborarem entre si. Ao contrário, tendem a ser construtivos quando as pessoas estão dispostas a se envolver, a abrir discussão, a buscar solução, fazendo com que elas percebam que as diferenças também são importantes.

Há diversos meios para resolver conflitos, desde a intimidação e a violência, passando pela votação, além do uso da legislação e da autoridade. Ao longo dos tempos, a humanidade transitou por diversos desses momentos. Inicialmente, nos povos primitivos, a resolução se dava por processos rudimentares que utilizavam a força. Os mais fortes amedrontavam os mais fracos, que por sua vez acabavam cedendo nas questões que geravam os impasses.

Com a evolução dos povos, foram criados meios onde os envolvidos solucionam a própria divergência, ora abdicando de uma posição, ora considerando a condição do outro, ou mesmo ajustando pontos de discordância. Mais recentemente, surgiram métodos que contavam com a manifestação de terceiros no conflito, chamados autocompositivos.

Dependendo da sua dimensão, a solução passa por um indivíduo, que pode ser um amigo das partes, uma pessoa familiar a ambas ou até um profissional habilitado. Nos conflitos que chegam à esfera judicial, uma pessoa designada, o juiz, representa o Estado e é encarregado de solucionar a disputa de modo mais justo possível (PANTOJA; ALMEIDA, 2016).

Nesses métodos que buscam manter os laços e reforçar a relação entre as partes, o conflito pode ser entendido como a divergência surgida na interação entre pessoas ou grupos sobre interesses, necessidades ou pontos de vista percebidos como incompatíveis. O conflito, em uma relação, é um processo que se constrói com a coparticipação dos envolvidos. Ou seja, na construção do conflito, todos os envolvidos contribuem na dimensão das ações, das emoções e das percepções.

Apesar de comumente nos referirmos ao conflito como algo negativo, o fato é que, considerado isoladamente, é um elemento inerente à condição humana. A existência humana, desde a mais tenra infância, gira em torno de suas relações. Por meio das relações, as pessoas adquirem as capacidades necessárias para seu

desenvolvimento e sobrevivência, obtêm afeto, satisfação pessoal e acolhimento, sendo o contexto para todos os aspectos da vida de um indivíduo.

Se, por um lado, as relações são inerentes à existência humana, por outro, também é certo que as pessoas são diferentes umas das outras; provêm de contextos familiares e culturais os mais diversos possíveis, sem falar em suas características genéticas únicas.

Por estas razões – necessidade de convivência e diferenças entre as pessoas – o conflito é inevitável. A divergência não é essencialmente negativa ou positiva, é da natureza das relações humanas. O que torna o conflito construtivo ou destrutivo para os envolvidos, levando-os para uma situação mais ou menos desejável em termos relacionais, é a forma de lidar com ele.

Nas palavras de Chrispino (2011), "o conflito se origina da diferença de interesses, de desejos e de aspirações. Percebe-se que não existe aqui a noção estrita de erro e de acerto, mas de posições que são defendidas frente a outras, diferentes". Ainda segundo o autor:

> Um exemplo claro da dificuldade que temos para lidar com o conflito é a 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. (CHRISPINO, 2011, p. 38).

Para DEUTSCH (1973, apud ROSENBLATT, 2014), em um processo destrutivo, as pessoas em conflito têm interesses divergentes ou incompatíveis, assumindo uma postura adversarial e considerando o outro como um inimigo. As ações e reações crescem gerando um círculo vicioso de condutas cada vez mais graves, gerando uma escalada do conflito. Em determinado momento, a questão que originou o problema se torna secundária e as partes envolvidas ficam reféns do litígio que geraram. Neste ponto vencer passa a ser uma questão de honra.

Lidar com o conflito de modo destrutivo acarreta prejuízo para a convivência, retrocesso na comunicação e na redução da confiança, além de aumento da hostilidade. Por outro lado, no processo positivo o conflito trabalha com a colaboração através da admissão de ideias distintas, com o desenvolvimento pessoal e com o restabelecimento do convívio.

Existem diferentes ferramentas aplicadas à resolução de conflitos como a negociação direta, mediação, conciliação, arbitragem, processo judicial. Uma vez que os protagonistas usam ferramentas adequadas procurando uma solução que observe tanto a condição dos distintos participantes como a maior parte possível de suas inclinações, se caminhará para uma resposta adequada ao conflito (PANTOJA; ALMEIDA, 2016).

A forma de administrar os conflitos é importante para a definição da ferramenta mais adequada à aplicação de cada caso em particular e deve levar em consideração os efeitos construtivos e destrutivos, além do nível de relacionamento entre as partes.

Mesmo em situações de conflito, as relações sociais devem ser compreensivas, amistosas e espontâneas, porém muitas vezes não o são. Para Ortega e Del Rey:

> o conflito interpessoal, ou entre grupos, que não cede com o esforço espontâneo, não é só indesejável, mas é, por definição, uma situação crítica. Entendemos por situação crítica uma posição de extrema tensão na dinâmica das relações entre as pessoas. (ORTEGA; DEL REY, 2002, p. 144).

Apesar da rede de relações familiares ser aquela onde percebemos uma maior presença do relacionamento afetivo e emocional, há outros como o escolar, o profissional, onde esses sentimentos também são importantes. Nessas redes, esses sentimentos podem se transformar em tensões que se não tratadas acabam gerando consequências negativas como alguns exemplos vistos na tabela a seguir:

CONSEQUÊNCIAS DO CONFLITO		
DIRETA		INDIRETA
FÍSICA	VERBAL	SÓCIO-EMOCIONAL
- Ameaça - Perseguição - Agressão - Assédio sexual - Dano material	- Insultos - Intimidação - Humilhações - Assédio Moral - Ofensas	- Indiferença - Desprezo - Exclusão social - Difamação

Quadro 2: Consequências do conflito

Diante do exposto percebemos que conflito é inerente às relações humanas e faz parte do cotidiano de toda a sociedade. E é também na escola que esse fenômeno se faz presente e se torna mais sério quando não o abordam de forma dialogada e democrática, deixando de dar atenção ao relacionamento dos indivíduos que ali convivem, que por vezes se encerra devido ao agravamento desse problema.

Para Ortega e Del Rey (2002), por ser um espaço de convivência e de realização de atividades variadas, a escola desenvolve um mundo social, cuja natureza ultrapassa o âmbito da decisão individual. Docentes, discentes, pais, orientadores e conselheiros escolares compõem um núcleo de convivência com objetivos educacionais que nem sempre estão alinhados. Por isso, a convivência se submete a diversos tipos de contratempos que às vezes não se resolvem por si mesmos, nem de forma imediata.

Nesse cenário, a escola como lugar de convivência atua como uma rede de relacionamentos onde é fundamental dispor de mecanismos para solucionar espontaneamente os conflitos que ocorrem no dia a dia.

Ao estabelecer o conflito como consequência da diferença de interesse de duas ou mais pessoas, deve-se imaginar que, no universo escolar, a divergência de pontos de vista entre alunos, entre alunos e professores e entre professores seja uma razão objetiva de conflitos.

Ainda que a instituição escolar tradicionalmente procure meios de sanar os conflitos, instituindo procedimentos normativos e disciplinares, eles nem sempre são eficientes por variados motivos. Um deles é que esse procedimento não costuma ser formulado com a participação de toda a comunidade e assim nem sempre é compreendido por todos ou nem sempre contém mecanismos de resposta ao conflito.

Esses procedimentos que se originam da elaboração de regras e padrões sociais precisam contemplar os interesses de todos, sendo efetuados de modo a estimular um olhar otimista do conflito, isto é, que admitam que o conflito é positivo quando encoraja o diálogo produtivo, e negativo quando o estresse, a raiva e o rancor afetam esse diálogo, tornando-o impraticável (ORTEGA; DEL REY, 2002).

Aquela escola que privilegia o hábito do diálogo e da tomada de decisões de forma participativa e que dispõe de tempo e local para abordar o tema costuma ser um ambiente em que os conflitos interpessoais se resolvem mais facilmente, beneficiando a

convivência. No entanto, isso não é regra, pois há certos atritos onde a solução não é espontânea. Nessas situações torna-se necessário pensar em uma ferramenta capaz de tratar o problema e quebrar a resistência existente.

A resolução de conflitos se dá através de dois meios. O adjudicatório no qual a deliberação é oriunda de decisão jurídica de um indivíduo, que dispõe de legitimidade para determinar seu juízo, e o consensual, onde os personagens envolvidos detêm domínio sobre o andamento e as consequências do processo. Nesta situação uma pessoa neutra não estabelece uma decisão, ela somente contribui com as partes para solucionar a demanda. Esta conduta inclui ações como auxiliar a comunicação entre os envolvidos até aventar ajustamento de conduta. (FRADE, 2003).

Para Frade (2003), esses procedimentos também são classificados como métodos de autocomposição e heterocomposição. Sendo que no primeiro temos a mediação e a conciliação, e os personagens atuam na desavença com ou sem a contribuição de um terceiro buscando apenas um acordo. Na heterocomposição temos a arbitragem e a determinação judicial, e essa desavença é definida obrigatoriamente por um terceiro apoiado em informações repassadas pelos partícipes.

O foco de reflexão desta dissertação converge para o expediente da autocomposição, mais especificamente para a mediação. No entanto, veremos sua diferença em relação à conciliação. Ambas são alternativas para trabalhar conflitos num contexto colaborativo, no qual existe um cuidado com o vínculo dos envolvidos a fim de que a causa geradora não se agrave a ponto de levar o problema à justiça.

Há de se levar em conta que a mediação e a conciliação requerem um planejamento de ações para que de fato venham a dar resultado, ou seja, refletir sobre o problema, apaziguar os ânimos e buscar o melhor desfecho possível.

Não há dúvidas que no período em que vivemos um grande desafio que a sociedade atual enfrenta é aprender a lidar com a crescente diversidade de personalidades que possuem diferentes interesses, desejos e necessidades que geram uma infinidade de situações de divergência interpessoal. Algumas dessas ocorrências, quando representam graves ataques contra o reconhecimento dos direito humanos, podem demandar ações institucionais imediatas e diretas. No entanto, quando não se trata de violência física ou moral com tamanha gravidade, é fundamental buscar recompor as relações por meio da aplicação de métodos eficientes que atendam a essa

heterogeneidade de pensamentos e promovam uma cultura de paz (UNESCO, 2010, p. 72).

A conciliação e a mediação, conhecidos como métodos autocompositivos, são essas ferramentas que se fundamentam no entendimento entre as partes visando uma resposta ao conflito nos meios judicial ou extrajudicial através da intervenção de uma pessoa isenta. Apesar da semelhança entre ambos, na conciliação o agente, chamado de conciliador, apresenta uma conduta mais dinâmica e atuante no tocante à causa do conflito, ouvindo ambos os lados e propondo a solução.

Frade (2003) aponta que a conciliação é mais utilizada quando as partes não possuem vínculo ou relação contínua e por isso, via de regra, não há necessidade de se preservar o relacionamento.

Nesse método é necessária a presença de uma terceira pessoa, chamado conciliador, para conduzir uma tomada de decisão. Ele intervém diretamente na decisão, apresentando sugestões e assinalando aspectos positivos e negativos com intuito de solucionar o conflito, ou seja, possui papel ativo no processo.

Na mediação, que veremos mais atentamente, o mediador não interfere tanto no processo. Ele atua incentivando as partes a apontar as possíveis soluções e a desenvolvê-las de modo que elas atinjam um acordo espontaneamente. Seu intuito essencial é resgatar o diálogo entre os envolvidos, pois nestes casos havia um vínculo precedente à desavença que deve ser mantido.

É importante dizer que a aplicação desses métodos traz diversos benefícios para as partes como a redução do estresse, o desenvolvimento de respostas mais satisfatória aos seus anseios, a agilidade nas respostas, a atuação de uma terceira pessoa imparcial, além da preservação do sigilo. (CALMON, 2013).

2.2 A mediação como resposta ao conflito escolar

Entendemos a escola como um universo de representação social, onde preceitos, comportamentos e convicções, vistos como relevantes pela sociedade, são difundidos de geração em geração. Sob essa ótica, a escola opera como mecanismo de preservação da

ordem social. Em contrapartida, ela também é lembrada como espaço em que se originam significativas mudanças sociais. Por ser esse ambiente antagônico, de preservação e de transformação da ordem social, é cenário para implantação da cultura da mediação.

O ambiente escolar se caracteriza como um espaço privilegiado para os jovens, visto que ali eles convivem durante uma grande parcela do seu dia, e onde são praticadas relações de sociabilidade. Sendo um lugar de convivência, de manifestação e construção de identidades, deve ser entendido também como espaço de apresentação de diversidade e, por conseguinte de existência de conflitos.

Ao ter contato com esta realidade, percebemos que entre esses jovens há diversas divisões de grupos, que se formam por diversos motivos, e a composição desses grupos influencia no modo como se dão as relações entre eles e entre eles e a escola (PINTO et al., 2013). Segundo as autoras,

> As diferenças e os desdobramentos que essas divisões geram são comuns em suas falas, na verdade essas diferenças são uma forma de delimitar a que grupo o estudante pertence. Esse grupo representa também um espaço de identificação, lugar de integração entre as várias possibilidades da escola, ao mesmo tempo em que o estudante sofre outras influências além das daquelas produzidas pelo grupo que pertence (PINTO et al., 2013, p. 4).

Entendemos que essas diferenças e desdobramentos são capazes de causarem os conflitos, que são eventos complexos, pois envolvem relações pessoais, que estão presentes no cotidiano das escolas, sendo neste local que as diferentes formas de educação e valores familiares se encontram. Alguns deles são ocasionais, outros permanentes, sendo certo que dependem tanto das condições internas quanto externas da escola.

O controle e a prevenção dessas questões não devem ser tratados de maneira determinista e fechada, mas necessitam de estratégias que transformem o padrão de convivência na comunidade escolar, formada por funcionários, docentes, discentes e seus familiares.

Para Miriam Abramovay e Maria das Graças Rua (2002) um dos fatores mais importantes para alterar um quadro de conflito é criar uma sensação de pertencimento à

comunidade, visando à construção de uma cultura de paz, e para que essa sensação se materialize é fundamental que a escola tenha normas claras e uma base democrática para que todos se percebam representados neste grupo.

Ainda de acordo com a pesquisa das autoras, a compreensão de que há diversos tipos de conflitos na escola é manifestada nos discursos de alunos, professores, diretores e pais. Em seus relatos,

> (...) os alunos expõem, muito claramente, sua insatisfação em relação à infraestrutura dos prédios, reclamam da falta de vínculo entre o conteúdo das disciplinas e suas necessidades existenciais e profissionais e dizem que não gostam de seus professores. Os docentes, de sua parte, reclamam dos alunos, que classificam como indisciplinados e desinteressados. Cria-se, então, um clima de conflito, transformando a escola em um lugar de sofrimento para alunos e professores. Prevalece a falta de diálogo e a convivência se torna difícil, tensa e impera nas relações sociais a lei do silêncio (ABRAMOVAY; RUA, 2002, p. 10).

Recentemente, educadores e pesquisadores têm se dedicado ao estudo desta questão no sentido de buscar meios que sejam eficazes para a melhoria do convívio entre os sujeitos do espaço escolar. Essa melhoria do clima neste ambiente possibilitará que cada um desses sujeitos exponha o que pensa e sente, facilitando a solução dos problemas à medida que eles ocorrem, uma vez que a convivência escolar é dinâmica.

Um desses meios utilizados é a mediação, que visa conduzir os conflitos com a contribuição de uma pessoa neutra e que, através do diálogo, encoraja o amadurecimento dos indivíduos envolvidos para desenvolver suas próprias soluções, baseando-se num procedimento democrático de reconstrução de uma harmonia antes existente.

Luís Alberto Warat define mediação como:

> (...) um processo de reconstrução simbólica do conflito, no qual as partes têm a oportunidade de resolver suas diferenças reinterpretando o conflito com o auxílio de um mediador, que as ajuda, com sua escuta, interpretação e mecanismos de transferência, para que elas encontrem os caminhos de resolução, sem que o mediador participe da resolução ou influa em decisões ou mudanças de atitude (WARAT, 1998, p. 31).

As autoras Ortega e Del Rey explicam que:

> A mediação é a intervenção, profissional ou profissionalizada, de um terceiro – um especialista – no conflito travado entre duas partes que não alcançam, por si mesmas, um acordo nos aspectos mínimos necessários para restaurarem uma comunicação, um diálogo que, é necessário para ambas (...) com o reconhecimento da responsabilidade individual de cada um no conflito e o acordo sobre como agir para eliminar a situação de crise com o menor custo de prejuízo psicológico, social ou moral para ambos os protagonistas e suas repercussões em relação a terceiros envolvidos (ORTEGA; DEL REY, 2002, p. 147).

Percebemos que a mediação promove um tratamento igualitário entre as partes, na condição de seres humanos, respeitando as características de cada indivíduo, não tolerando qualquer forma de juízo, mas sim provocando uma compreensão mútua e um compromisso compartilhado pelo restabelecimento do diálogo. É recomendada em situações onde as partes possuem uma relação que se mantém ao longo do tempo.

Ela não deve ser vista somente como um instrumento utilizado para se chegar a um acordo, pois transcende essa perspectiva simplista. Sua intenção é guiar as partes à melhoria do relacionamento, a favorecer a comunicação e apaziguar os desentendimentos. Assim, a mediação se torna efetiva por permitir uma evolução no relacionamento, ainda que não se obtenha um acordo naquele momento.

Além desses objetivos, a mediação se preocupa com a prevenção e a incorporação de novas práticas visando auxiliar na solução dos conflitos, proporcionando um ambiente favorável à colaboração e consequentemente que as relações se mantenham positivas ao longo do tempo (VASCONCELOS, 2008).

Em virtude desse tratamento dado ao conflito, na mediação a atuação dos envolvidos deve ser dinâmica, cooperativa e sincera, manifestando suas intenções de modo independente e responsável, num ambiente reservado que permita encontrar a melhor decisão.

Apoiando-se nessas hipóteses, a mediação aplicada como dispositivo que propicia aplicação de ações transformadoras, apurando a sensibilidade em relação ao

outro, fomenta ações que visam à prevenção do conflito e o relacionamento interpessoal.

Para Vasconcelos, "o restabelecimento das relações entre as partes concorre para a continuidade dos vínculos pessoais, familiares ou de negócios, tendo o acordo assim, eventualmente, obtido maior probabilidade de acordo espontâneo". (VASCONCELOS, 2008, p. 46)

A prática da mediação presume habilitar uma pessoa chamada mediador para trabalhar com as dinâmicas do conflito e do diálogo, incluindo conhecimentos teóricos e metodológicos de caráter multidisciplinar. A principal função do mediador é:

> (...) conduzir as partes ao seu empoderamento, ou seja, à conscientização de seus atos, ações, condutas e de soluções, induzindo-as, também, ao reconhecimento da posição do outro, para que seja ele respeitado em suas posições e proposições. Evidentemente também aqui a criação de um ambiente propício, para superar a animosidade, é uma tarefa relevante. 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, 2011, p. 39).

O papel do mediador consiste em contribuir para que as partes se empenhem no processo pela escuta cuidadosa um do outro para se provocar a sensibilização entre eles. Essa tarefa é importante, pois sempre que o mediador interfere numa reunião não tem que fazer pretendendo dar uma solução ao problema, mas sim buscando avaliar e auxiliar esses indivíduos para que eles se entendam e voltem a conviver a partir de seu sentir.

A solução será sempre consequência da sensibilização entre os participantes, do entendimento das necessidades de cada um e da adaptação dessas necessidades na busca de respostas que considerem tudo isso. E é esta a que importa, pois a que vem do mediador não conta porque ele não vivencia a realidade dos conflitantes. Contudo, essa figura pode sim auxiliar na tomada de decisão cooperativa e responsável, ponderando as alternativas concebidas para apurar aquela que atenda aos anseios das partes.

O mediador ajuda na emancipação dos indivíduos ao desenvolver a capacidade que eles têm de dialogar com o outro para que quando um novo conflito se manifestar

eles sejam capazes de tratá-lo de um jeito mais simples e satisfatório. Além disso, também encorajam a reflexão sobre como conviver encarando os conflitos e mantendo o bom relacionamento.

Para a autora Inês Jazzar (2008), não há um paradigma para aplicação de um modelo de mediação. O processo se caracteriza por ser simples, informal, rápido e sem custos. O mediador tenta aproximar as partes para que elas busquem uma solução a partir de alguns princípios que devem estar sempre presentes como:

- Voluntariedade das partes – Admite o direito das partes optarem por participar livremente do processo. Da aceitação inicia-se a mediação e o trabalho em conjunto sobre o problema.
- Não competitividade – Deve-se abordar o conflito de modo positivo para que as partes não compitam, mas sim cooperem entre si, estimuladas pelo bom diálogo e honestidade, para que saiam satisfeitas.
- Autonomia das partes – O mediador é um facilitador durante o processo, trabalhando principalmente a comunicação, embora a decisão caiba exclusivamente as partes.
- Imparcialidade – Assegura às partes um processo justo e igualitário e a atuação de um terceiro isento, que se prive de realizar juízo de valor e que proporcione igualdade de oportunidade do diálogo.
- Competência/Credibilidade do mediador – O mediador deverá ser uma pessoa atenta e cuidadosa para mediar e compreender a dinâmica do conflito, passando sempre credibilidade e viabilizando o diálogo produtivo.
- Informalidade – Não há normas rígidas no processo de mediação, o que permite maior espontaneidade das partes para revelar suas diferenças.
- Confidencialidade – Significa dizer que as informações discutidas serão mantidas em sigilo por todos os envolvidos, o que garante um ambiente de segurança e respeito, indispensável para o diálogo colaborativo.

Tomar decisões mais ponderadas permite criar oportunidades que auxiliam um sujeito a ser capaz de olhar mais adiante aos seus interesses, a se colocar no lugar do

outro, a se empenhar em compreender um dado problema e a buscar outros modos de solucioná-lo para evitar casos de violência na escola ou fora dela.

Para contribuir neste contexto e estudar as motivações que usualmente provocam os conflitos num local de ensino, a mediação se torna um caminho como método de intervenção preventiva e pontual. Porém, é preciso planejar, ensinar e fomentar os personagens pertencentes a essa comunidade para que estejam aptos a resolverem suas próprias diferenças por meio de um diálogo positivo, uma boa argumentação, pela reflexão, procurando atingir um resultado reciprocamente razoável, favorecendo assim o desenvolvimento de ações coerentes e conscientes, e objetivando o bem estar social inclusive para além dos muros escolares.

As autoras Emanuella Alencar e Lilia Sales afirmam que "a mediação escolar se caracteriza por possibilitar, dentro da escola, a educação em valores, a educação para paz e uma nova visão acerca dos conflitos". (ALENCAR; SALES, 2004, p. 92). Essa afirmação indica a mediação no espaço escolar como construção de diálogos e consensos, e como sua contribuição é capaz de melhorar a comunicação e consequentemente o entrosamento entre os sujeitos, o ambiente interno, a estabilidade das relações sociais e a própria formação do aluno.

A mediação é um dos procedimentos que demonstram serem mais eficazes e construtivos na resolução de conflitos em casos de indisciplina, bullying, atos infracionais de menor gravidade, casos de violência entre alunos e até mesmo desentendimentos no entorno escolar. Para Torrego et. al. (2001), na prática as avaliações realizadas pelas instituições educacionais que já implementaram esse procedimento assinalam os seguintes aspectos positivos:

- Cria um ambiente mais descontraído e produtivo.
- Contribui para o desenvolvimento de atitudes de interesse e respeito pelo outro.
- Ajuda a reconhecer e valorizar os sentimentos, interesses, necessidades e valores dos outros.
- Aumenta o desenvolvimento de atitudes cooperativas ao buscar soluções satisfatórias para ambos.
- Aumenta a capacidade de resolver conflitos de maneira não violenta.

- Contribui para o desenvolvimento da capacidade de diálogo e melhoria das habilidades de comunicação.
- Contribui para melhorar as relações interpessoais.
- Diminui o número de conflitos e, portanto, o tempo dedicado a resolvê-los.
- Ajuda a resolver disputas com mais rapidez e menor custo.
- Reduz o número de advertências, suspensões e expulsões.
- Diminui a intervenção de adultos que é substituída por mediadores estudantis ou mesmo pelas partes.

Se um dos propósitos das instituições de ensino é a socialização, e os conflitos e as diferenças entre as pessoas fazem parte de nossas relações sociais, o sistema educacional deve assumir que esse processo de socialização inclui ele fazer frente aos problemas de convivência, sobretudo quando parte da sociedade aponta para a juventude como um foco potencial de violência.

A mediação escolar nos conduz a tratar os conflitos de forma mais específica e atenta, contrapondo os usuais modelos de repreensão e sanção ao destacar os conceitos de inclusão, de pertencimento, responsabilidade e cooperação.

Programas de mediação escolar têm caráter pedagógico e apóiam a melhoria dos relacionamentos, favorecendo a redução dos problemas de disciplina, pois o diálogo sobressai onde antes prevalecia a punição, a imposição, o desrespeito, os insultos e agressões. Programas assim ainda oportunizam a formação de membros da própria instituição como mediadores, a divulgação de uma cultura de paz e também a explicitar a utilidade desse método autocompositivo no dia a dia.

A autora Lília Sales entende que:

> (...) a mediação possibilita a transformação da "cultura do conflito" em "cultura do diálogo" na medida em que estimula a resolução dos problemas pelas próprias partes. A valorização das pessoas é um ponto importante, uma vez que são elas os atores principais e responsáveis pela resolução da divergência (SALES, 2007, p. 184).

Chrispino cita a existência de vários programas cujos mediadores são os próprios estudantes, sendo eles "capacitados para buscar comportamento pró-social, por

meio de um programa que inclui empatia, cooperação, visão prospectiva etc., para que todos possam encontrar soluções pacíficas". (CHRISPINO, 2011, p. 62).

Os estudantes que se valem da mediação escolar demonstram uma evolução em sua sensibilidade e lucidez acerca do individual e do coletivo, assim como aprimoram a capacidade de dialogar com o outro e compreender os obstáculos da vida. Os docentes ampliam a habilidade de entender os conflitos e as adversidades pertinentes a sua função no seu ambiente de trabalho. Do mesmo modo, os pais possuem uma função relevante ao colaborar mais fortemente com as demandas referentes aos filhos, sobretudo nos episódios de conflito. As instituições de ensino também acabam se aproveitando da melhoria do clima interno, pois todos os atores citados anteriormente passam a administrar as desavenças de um modo mais apropriado.

2.3 A educação baseada no diálogo como apoio à mediação de conflitos escolares

A maneira como os conflitos são resolvidos é, de certo modo, o reflexo da educação recebida, tanto na família como na escola. Essa educação se caracteriza como elemento transformador, um instrumento que permite aos estudantes ampliar sua consciência quanto a suas escolhas, conduzindo-os a refletir acerca de sua conduta na escola e na sociedade.

> A educação desempenha um papel tão importante na promoção de uma cultura de paz e transformação pacífica e positiva dos conflitos. Para se chegar a este ponto é essencial fortalecer o diálogo, a cooperação, o respeito, a harmonia e o apreço pelas diferenças, ensinando que pensar e ser diferente nos enriquece e nos torna pessoas melhores. (NISANOF; ROSALES, 2013, p. 16).

Hoje em dia essa educação para a paz é tida como uma linha filosófica e um processo no qual estão envolvidos o desenvolvimento pessoal de habilidades como escutar, refletir, cooperar e resolver problemas para tornar o mundo mais seguro e construir um ambiente mais sustentável. A parte filosófica ensinará a não violência, amor, compaixão e a valorização da vida. Educar para a paz contrapõe justamente os

exemplos de conflitos, por vezes violentos, que atuam na sociedade, explicando suas origens e razões, e oferecendo os conhecimentos necessários que permitirão buscar alternativas para sua solução.

Seguindo essas bases, uma escola atenta a esse tipo de educação se preocupa em esclarecer a seus membros sobre o valor que possui o diálogo e a paz, o que se entende por capacitar jovens num conjunto de boas práticas sociais fundamentais à formação de uma personalidade mais justa, serena e sensata, à compreensão dos princípios sociais e morais, ao desenvolvimento dos relacionamentos, ao entendimento das diferenças e à cultura da não violência. E traçando um paralelo, essa cultura da não violência nas escolas significa a cultura da paz, do respeito à dignidade da pessoa humana, da democracia, do diálogo, da solução pacífica dos conflitos.

O educador e também filósofo Paulo Freire revelava que o diálogo é premissa da ação do ser humano, pois ele nos move ao encontro do outro, sendo parte integrante e único modo de aperfeiçoamento dos vínculos sociais. Para ele "o diálogo autêntico - reconhecimento do outro e reconhecimento de si, no outro - é decisão e compromisso de colaborar na construção do mundo comum". (FREIRE, 1987, p. 14).

Freire indagava “como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro, nunca em mim? Como posso dialogar, se me fecho à contribuição dos outros, que jamais reconheço, e até me sinto ofendido com ela?”. (FREIRE, 1987, p. 51 e 52).

Com isso queria dizer que pelo diálogo um sujeito deve permitir a admissão das experiências do outro como válidas já que sem ele não há comunicação e sem esta não há verdadeira educação.

Um aspecto significativo da educação dialógica de Paulo Freire (1987) remete ao processo contínuo de agir e de refletir incorporado à prática pedagógica, onde o professor precisa incluir esse processo em sua rotina permanentemente, priorizando a reflexão no momento da ação.

Freire (1987) pensava que o modelo de educação mais próximo do ideal não era aquele definido pelas relações de hierarquia entre professor e aluno, na condição de opressor e oprimido, mas uma educação libertadora, horizontal e participativa, baseada na dialogicidade, onde o educador deve promover a reciprocidade no aprendizado com

seus alunos, visto que este é um processo de troca que precisa ser amparado pelo amor, respeito e confiança.

As possibilidades de crescimento por meio do diálogo são inúmeras e legítimas, uma vez que é na comunicação e na interação com o outro que o ser humano se constitui enquanto ser racional.

Sem diálogo as possibilidades de crescimento individual se esgotam, uma vez que é através da comunicação e da interação com o outro que o ser humano se assume na qualidade de um ser racional.

Torrego descreve que a raiz de muitos conflitos se encontra na má comunicação, pois "quando uma pessoa interpreta mal o que a outra queria dizer e reage defendendo-se ante o que considera uma ofensa, aumenta a tensão do conflito e nos encontramos mais longe de solucioná-lo" (TORREGO, 2001, p. 69). Ao contrário, quando duas pessoas em conflito podem estabelecer uma boa comunicação, elas são capazes de perceber que realmente não havia um problema ou eu se existia era pequeno e de fácil solução. Mesmo em casos onde há um problema importante, o diálogo pode ajudar as partes a trabalharem juntas para encontrar soluções que satisfaçam a ambos.

O diálogo é um processo comunicativo que visa criar significados comuns entre pessoas para uma melhor compreensão mútua. Nas palavras de Bohm (1998, apud Nisanof e Rosales) o diálogo é definido como:

> Uma corrente de significado que flui dentro e através dos envolvidos (...) e este significado compartilhado é aglutinante, o cimento que mantém os laços entre pessoas e sociedades. O diálogo, cujo prefixo dia significa "através de", é o resultado de um processo de cooperação e trabalho conjunto para construir significados comuns aos interlocutores. (NISANOF; ROSALES, 2013, p. 40)

Entende-se o diálogo como uma sucessão intermitente de interações e trocas de informações, que gera um entendimento recíproco ou uma ação coletiva capaz de transformar uma determinada situação. Aos que se utilizam dele, é um meio útil e eficaz na superação de problemas de relacionamento, uma vez que propicia atitudes colaborativas entre as pessoas.

No diálogo dito produtivo prioriza-se a escuta, e não a contra-argumentação; a construção de consenso, e não o debate; o entendimento, e não a disputa. Nele, o

contato com o outro é a oportunidade mútua de expor e ouvir, ser reconhecido e reconhecer. É onde se trata bem o outro e onde se trata os obstáculos com seriedade. A divergência é manifestada sem que o interlocutor seja julgado e desprezado por suas propostas ou pontos de vista. A disputa por uma opinião ou convicção deixa de ser o objetivo.

O diálogo surge da aceitação do outro, do reconhecimento de uma identidade proporcional do sujeito com quem a conversa é estabelecida. Nele deve haver comunicação e não uma hierarquia, pois ninguém tem a plena convicção da certeza e da verdade absoluta. Como princípio, ele é uma aposta pela confiança e a esperança de que somos capazes de nos dar bons motivos para aceitar e mudar aquilo que estivermos enganados, sem ter que impor tais motivos pelo uso da força.

Dizem os autores Rueda e Muñoz que:

> dialogar não é apenas falar, não se trata apenas de declarar nossas razões ao outro, mas também escutar o outro. A escuta envolve uma ação que requer um alto grau de concentração e atenção, portanto, é uma atitude ativa, e não passiva, para entender o significado mais profundo do que nos dizem e como nos dizem as coisas, é ouvir e interpretar ao mesmo tempo. (RUEDA e MUÑOZ, 2004, P. 316).

Percebe-se que o diálogo não significa simples conversas intermináveis, mas uma autêntica troca em que as partes têm o desejo de ouvir e estarem determinadas a expandir o entendimento das coisas, por intermédio de um feedback contínuo.

Paulo Freire cita na sua obra Pedagogia da Autonomia que:

> Escutar é obviamente algo que vai mais além da possibilidade auditiva de cada um. Escutar (…) significa a disponibilidade permanente por parte do sujeito que escuta para a abertura à fala do outro, ao gesto do outro, às diferenças do outro. Isto não quer dizer, evidentemente, que escutar exija de quem realmente escuta sua redução ao outro que fala. (FREIRE, 1996, p. 75)

Para Freire (1996), a escuta não impede o direito do sujeito de discordar, de contradizer e se posicionar. Ao contrário, escutar bem permite um melhor preparo para argumentar. Quem bem escuta, atentando-se ao discurso do outro sem preconceito,

expõe seu pensamento com mais facilidade e clareza, e mesmo que este seja divergente não é de modo algum autoritário, justamente por que escuta.

A escuta autoriza as pessoas a aprimorar a expectativa de exercer o direito de assumir uma posição perante diferentes perspectivas. Esse movimento recíproco de escutar e se expressar são as bases do diálogo e um passo importante para o entendimento, embora entrar num diálogo também significa entrar no campo da incerteza e da insegurança onde não se consegue prever o resultado final.

Através do diálogo conseguimos descobrir e conhecer não apenas o que o outro sente, mas expressarmos ao outro aquilo que sentimos o que também requer um exercício de pensamento reflexivo e estruturado que demanda um esforço permanente (RUEDA e MUÑOZ, 2004). Pelo diálogo as partes divergentes se encarregam de trocar argumentos que possibilitam uma melhor compreensão do problema que enfrentam, e talvez chegar a um acordo que traga benefício mútuo.

Seu propósito é procurar entender as idéias e sentimentos das partes através de palavras e expressões e essas condutas têm a propriedade de gerar mudança nos atores que as praticam. Por isso mesmo um diálogo autêntico e eficaz oferece como consequência uma mudança recíproca de percepções, ao invés de uma mudança individual.

Na ação de dialogar espera-se que os participantes percebam, entendam, ampliem, considerem e reconsiderem as mensagens até atingir um melhor entendimento recíproco. No decorrer do diálogo passamos a conhecer o que sente o outro e como o expressa. Por isso, demanda um exercício de pensamento reflexivo que implica em um empenho constante das partes.

Exerce um dos papéis mais importantes no gerenciamento e resolução de conflitos, bem como na construção da paz, pois auxilia a constituir fundamentos comuns para as partes. Sob a perspectiva da resolução de conflitos, um diálogo é uma troca de mensagens provocada pela busca de interesses partilhados, com a intenção de informar e aprender com o outro.

Daí subentende-se que um diálogo eficaz tem como missão superar as divergências e os mal entendidos, fazendo com que pessoas com diferentes pensamentos e opiniões se escutem e admitam as circunstâncias sob as quais o ponto de

vista do outro pode ser reconhecido como válido, identificando semelhanças de pensamento.

Um diálogo saudável proporciona aos indivíduos que participam a chance de:

- Ouvir e ser ouvido, de maneira que aqueles que falam podem ser entendidos.
- Falar e desejar que falem de modo respeitoso.
- Desenvolver e aprofundar a compreensão mútua.
- Entender o ponto de vista da outra pessoa e refletir sobre suas próprias opiniões.

Como abordado anteriormente, o diálogo é um componente essencial na resolução de conflitos. De fato, poderíamos definir o processo de mediação como consistindo em fornecer as partes conflitantes de recursos de comunicação de qualidade para que possam resolver o conflito que eles estão lidando. Durante todo esse processo, as partes falam de censuras, posições, opiniões, desejos, necessidades, sentimentos e os mediadores devem ajudá-los a se expressar construtivamente e a ouvir de maneira que o diálogo que eles estabeleçam possa ajudá-los a resolver o conflito. (TORREGO et al., 2001).

Observamos que o diálogo é fundamental nos conflitos porque se trata de um recurso necessário para alcançar a base do problema e encontrar soluções satisfatórias para as partes e porque sua ausência pode ser em si mesma a causa dos conflitos.

O estabelecimento de uma parceria entre a instituição de ensino e as famílias ensejará o aprofundamento do diálogo entre toda a comunidade no combate aos mais variados problemas que aquelas, sozinhas, não conseguiriam solucionar.

Em síntese, devemos incentivar e desenvolver o diálogo e a mediação de conflitos nas escolas, lembrando que essas ações não levam necessariamente a um acordo, mas a repensar conceitos, aprender com os outros, entender melhor o próprio conflito e fortalecer o relacionamento entre os participantes.

2.4 Avaliação da presença da retórica na mediação de conflitos

A partir da pesquisa realizada até aqui e procurando responder a um dos objetivos propostos, buscaremos identificar contribuições da retórica aristotélica no processo de mediação de conflitos no âmbito escolar, sobretudo através do reconhecimento dos gêneros retóricos (deliberativo, judicial e epidítico) e das provas artísticas (*ethos*, *pathos* e *logos*).

Nas palavras de Lima,

> "a retórica, entendida como um saber técnico, quando aplicada às situações cotidianas da vida dos indivíduos, alterará o curso dos acontecimentos interferindo não só nas suas relações sociais dialógicas, bem como no íntimo de cada um que a compartilha." (LIMA, 2011, p. 10).

Desta citação percebemos que a retórica tem potencial para influenciar relacionamentos, pois a capacidade de convencer o outro com o uso da palavra permite ao ser humano optar, entre um conjunto de alternativas, aquela que melhor orienta a transformação das relações. Através de seu caráter interventivo e dialógico, a retórica permite que os indivíduos se conectem num elo comunicativo por meio dos quais disputas são tratadas e ajustadas.

Ainda segundo Lima (2011), em um discurso, o orador que busca assentimento e compreensão do público ou dos seus interlocutores deve, ao fazer sua proposição, expô-la sob fundamentos válidos. Sua intenção visa à concordância do outro lado obtida pela comunicação. O argumento se torna válido quando são apresentadas razões legítimas que desencorajam o uso da ameaça ou força, pois se o orador admite a imposição de sua intenção ele impede o exame do seu próprio raciocínio.

Por este princípio, a retórica colabora com a mediação, pois nela os personagens assumem um compromisso a partir do reconhecimento das intenções de seus discursos e dos seus interlocutores. Quando se fala em retórica, falamos também sobre um diálogo argumentativo onde um indivíduo se empenha em conquistar o outro a fim de que este compreenda e aceite sua proposta ou posição.

Nesse mesmo pensamento, Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005) sustentam que para esse diálogo argumentativo existir é necessário um pacto inicial, que são requisitos preliminares adequados a viabilizar o seguimento do processo dialógico, e que os argumentos utilizados não devem possuir caráter autoritário ou compulsório. O preceito para que esse pacto seja firmado entre os interlocutores é a disposição para um escutar o outro.

As análises feitas a seguir propõem destacar a retórica próxima ao que ABREU (2009) chama de convencimento, ou seja, "falar à razão do outro", considerando-a no ambiente de mediação em que se espera uma atitude isenta e colaborativa do mediador e, ao mesmo tempo, uma disposição participativa e emancipadora das partes envolvidas neste método autocompositivo de resolução de conflitos.

Com referência à retórica aristotélica, o estudo explora primeiramente os gêneros persuasivos que, como vimos anteriormente, se desdobra em judicial, deliberativo e epidítico. No gênero judicial, a questão principal focaliza na essência e na causa de fatos ocorridos no passado, ou seja, um interlocutor empenha-se em demonstrar a outro(s) que sua interpretação dos fatos passados é a mais correta ou confiável. No gênero deliberativo o debate se concentra nas ações futuras objetivando a melhor decisão, por isso a deliberação lida com cenários possíveis, ou seja, ainda não efetivos. No gênero epidítico o foco está voltado para o momento presente e para a análise de determinado caráter ou ação, indicando se é digno de aprovação ou reprovação.

Assim, no processo judicial, os atos de acusar e defender são características do uso argumentativo de lados divergentes. A deliberação possui como ingredientes o consenso e a dissuasão, apresentando particularidade de recomendação em seu uso privado ou de interesse público no uso comunitário. E o discurso epidítico se expressa para enaltecer ou criticar uma questão pertinente a uma pessoa, comunidade ou algo que se pretenda louvar ou criticar.

Em seguida, a análise do estudo aponta para as provas artísticas que são subdivididas em *ethos*, *pathos* e *logos*. O *ethos* compreende a credibilidade de quem fala perante o(s) outro(s), aproveitando-se da imparcialidade, da honestidade e da sensatez para cooptá-lo espontaneamente. Assim, o interlocutor necessita de algumas habilidades para obter sucesso no convencimento, sendo a principal delas a capacidade

de dialogar. O *pathos* inclui a seleção de estratégias apropriadas para despertar sensações e emoções essenciais para facilitar o assentimento, pois mesmo o interlocutor se utilizando da razão, deve sempre buscar aquilo que é sensível. Quanto ao *logos*, deve-se trabalhar o uso dos argumentos baseados na razão, fundamentando-os com o fim de dar consistência e inteligibilidade ao seu discurso.

Ferreira (2017) lembra que o *pathos* se volta mais ao ato de persuadir, por retratar os aspectos subjetivos utilizados pelo orador, como o uso de subterfúgios de apelo emocional, frente a seu auditório. Por sua vez, o *logos* se aproximaria ao ato de convencer, ou seja, o orador se utiliza de argumentos que são ou parecem lógicos e verossímeis.

Com base nesses conceitos provenientes da retórica, indicaremos algumas características que se fazem presentes nos processos de mediação e cujo entendimento contribui para a formação do mediador, ampliando sua capacidade de conduzir as partes ao diálogo.

Em certos processos de mediação, percebe-se que as partes implicadas nos conflitos se servem da palavra que lhe é concedida naquele momento (presente) para contestar, diminuir ou desdenhar da outra. Este tipo de fala, louvando ou censurando outrem, se associa ao gênero epidítico. Por exemplo, uma simples demonstração de menosprezo expressa diferenças entre as partes e precisam ser discutidas na tentativa de uma composição, visando à transformação do diálogo, de negativo para positivo, e de uma atitude de reprovação em aprovação.

Na mediação entendemos também a presença dos gêneros judicial, uma vez que o diálogo ocorre em função de um conflito gerado de um fato ocorrido num passado distante ou recente. Além disso, busca-se não julgar, mas analisar este fato gerador com o desejo de se chegar ao entendimento e ao reconhecimento mútuos. Nesse sentido, o gênero deliberativo concorre na mediação, pois se o objetivo desta é o restabelecimento do diálogo e de um possível acordo, estamos olhando para ações que serão tomadas cujo resultado ocorrerá no futuro. Para isso, o papel do mediador guiando o procedimento é fundamental e característico desse gênero.

A título de exemplificação, num processo judicial o juiz é aquela figura principal que toma a decisão e as partes, apesar de se utilizarem da argumentação, se comportam como meros espectadores. Diferentemente, ao se deliberar numa sessão de

mediação os papeis se invertem, ou seja, o mediador torna-se coadjuvante e observa-se o empoderamento das partes, que com seus argumentos assumem o protagonismo uma vez que somente com colaboração mútua há a possibilidade do consenso.

Passando às provas artísticas, também identificamos a presença do *ethos*, *pathos* e *logos* nos diferentes atores do processo de mediação. O *ethos* se manifesta fundamentalmente na figura do mediador, valendo-se de um perfil ético que passa credibilidade. A imagem do mediador se constitui pelo caráter, experiência, formação, isenção e como ele se expressa perante as partes, sendo capaz de convencê-los a participar da mediação por meio de um diálogo saudável, onde ambos os lados possam falar e escutar. Pelo *ethos*, o mediador é capaz de aplicar sua autoridade através de ações pontuais para nortear o diálogo, caso este venha a encaminhar-se a um beco sem saída, uma aporia. A mediação também oferece empoderamento, reconhecimento e credibilidade às partes, reforçando seu próprio *ethos* e tornando-as credíveis para o diálogo.

O *pathos* se anuncia no andamento da mediação sob o apelo da emoção ora pelas partes envolvidas ao demonstrarem suas angústias, medos e frustrações ou ao reprovarem práticas e condutas da outra; ora pelo mediador, quando procura tocar o lado afetivo, trazendo as próprias partes para o diálogo com intuito de sensibilizá-las.

Por fim, o *logos* se manifesta na figura do mediador à medida que ele é o responsável por iniciar o procedimento oferecendo argumentos consistentes para pactuar com as partes a importância da participação no processo de mediação. Ele se vale da razão apoiado a fatos concretos em busca do apoio e consentimento dos participantes. Estes, por sua vez, se servem do *logos* também quando argumentam de acordo com o que lhes parece razoável, expondo seus pontos de vista sobre a origem do conflito. Reconhecer o que o outro entende como razoável permite um melhor orientação da mediação, já que propicia mobilizar a disposição das partes a formular as justificativas que guiaram suas próprias ações, tornando-as públicas e autorizando a análise pelo outro.

Em uma sessão de mediação, o que se defende é o uso manifesto da razão, ainda que uma razão amparada também na emoção, influenciada pelo *pathos* e *logos*. Isto presume e acarreta no reconhecimento do outro, independentemente de qualquer conjuntura, como sendo um interlocutor legítimo, a quem é digno de expor argumentos.

Não podemos determinar quais as características da retórica que foram apresentadas são as mais presentes ou mais importantes, fato é que todas compõem o processo de mediação de conflitos. Contudo, percebemos que o conhecimento da retórica e de seus conceitos é capaz de contribuir com a mediação no sentido de facilitar o diálogo e convencer, de maneira propedêutica, aqueles que estejam em conflito de que o melhor caminho é sempre buscar o entendimento e a cooperação para a melhoria da convivência.

A análise realizada nos parágrafos anteriores indica elementos derivados da retórica aristotélica relevantes, em relação ao tempo, às funções e às características do discurso, presentes na preparação e na execução de processos de mediação. Conhecê-los favorece o planejamento e o fortalecimento de práticas dialógicas, com base em saberes provenientes da tradição filosófica, que integram a atividade escolar de diferentes formas.

O próximo capítulo contextualiza brevemente o CEFET/RJ, instituição pública de ensino, como local onde a pesquisa sobre mediação teve sua origem, apresentando um histórico e destacando seu papel para a sociedade. Concluindo o capítulo, será retratada a elaboração do guia sobre a mediação escolar amparada pelo diálogo.

3. A construção do produto didático a partir das percepções dos conflitos apresentados pelos alunos de Filosofia do CEFET/RJ

Antes de dar continuidade neste trabalho, vale informar que a apresentação do guia ao longo deste capítulo abordando a mediação de conflitos no espaço escolar não procura determinar normas ou diretrizes específicas, pois apesar desse processo possuir particularidades comuns a todos, a mediação é um instrumento caracterizado pela flexibilidade.

As definições, os procedimentos e metodologia aqui retratados podem ser adaptados e aplicados pelas escolas do modo como considerarem melhor, com vistas a auxiliar na melhoria do diálogo interno e na pacificação do ambiente.

Além de atrair os indivíduos em conflito para novo contexto cooperativo, a mediação cria uma atmosfera de constante reflexão em todos os atores da instituição, inclusive naqueles envolvidos diretamente no processo quanto ao próprio trabalho realizado e à troca de experiências, objetivando a construção de um cenário de solidariedade, de inclusão e mais tolerante.

Dito isto, a elaboração de um produto didático é um dos requisitos para a conclusão do mestrado profissional do Programa de Pós-Graduação em Filosofia e Ensino e como mencionado anteriormente o interesse pelo desenvolvimento desse produto didático surgiu durante as aulas de Filosofia do ensino médio, ocorridas no *campus* Maria da Graça do CEFET/RJ, instituição centenária, que conheceremos adiante.

Diante disso, percebemos que o tema deste trabalho e consequentemente do guia deverão ser tratados de forma mais adequada, no ensino médio, na disciplina voltada ao ensino de Filosofia. Este é o local onde o jovem terá a oportunidade de se expressar, discutir e refletir acerca dos conflitos, comportamentos, relacionamentos e convivência no local onde passa boa parte do seu tempo. Acreditamos que a Filosofia enquanto disciplina justifica-se inteiramente no desenvolvimento desse jovem, logo, sua presença e continuidade se fazem relevante no currículo do ensino médio.

3.1 O CEFET/RJ e sua preocupação com a formação integral de seus alunos

O Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) representa o desenvolvimento de um modelo de instituição educacional que seguiu e auxiliou no avanço da industrialização do país no século XX.

Sua memória está relacionada à criação do ensino profissionalizante quando o então Presidente Nilo Peçanha determinou, por decreto que remete a 1909, a formação de Escolas de Aprendizes Artífices nas capitais dos Estados, com o intuito de viabilizar uma educação profissional, primária e gratuita. (CARDOSO, 2013).

Na época, essas escolas precisavam de instrutores qualificados, o que se tornou um obstáculo para o governo da época já que os mestres de fábricas e oficinas não possuíam conhecimento didático e teórico necessários, ao passo que os professores do nível primário da rede pública não tinham as habilitações técnicas requeridas pelos cursos disponíveis.

Para solucionar esse problema, o governo decidiu-se pela criação da Escola Normal de Artes e Ofícios Wenceslau Brás, então Presidente do Brasil, instituída pelo decreto nº 1880, de 11 de agosto de 1917, onde em seu art. 1º trazia a definição de sua finalidade institucional: “Para instrução e preparo de professores, mestres e contra-mestres dos vários Institutos e escolas profissionais do Distrito Federal, assim como de professores de trabalhos manuais para as escolas primárias”. (CARDOSO, 2013).

Sendo 1917 o marco de fundação, inicialmente administrada pela Prefeitura Municipal do Distrito Federal, a escola deslocou-se para a esfera federal logo em 1919 em função da justificativa de custos elevados em sua manutenção que acarretaria prejuízo aos cofres da então Prefeitura.

Naquele momento, a Escola Normal de Artes e Ofícios Wenceslau Brás era a única instituição pública voltada à formação de docentes habilitados a lecionarem nas escolas de aprendizes e artífices. Ela foi criada num momento de crescente urbanização e desenvolvimento industrial no Brasil no qual o número de estabelecimentos que preparavam mão de obra visando atender às novas demandas da economia do país e à formação de docentes para a rede de escolas federais de formação profissional precisava ser ampliado (BRASIL, 2017).

Em 1937, a organização do Ministério da Educação transforma a Escola Normal de Artes e Ofícios em liceu destinado ao ensino profissional de várias áreas. Entretanto, antes que o liceu fosse fundado de fato, sua designação foi alterada para Escola Técnica Nacional (ETN) com base no Decreto-Lei nº 4.127, de 1942. E foi essa lei que determinou as bases de organização da rede federal de estabelecimentos de ensino industrial que autorizou a então Escola Técnica a lecionar cursos industriais e de mestria, assim como técnicos e pedagógicos.

Apesar de instituída em 1942, a ETN foi oficialmente inaugurada em outubro de 1944, com a presença de Getúlio Vargas, então Presidente da República. Importante destacar que, por estar situada na capital federal, a ETN seria um modelo nacional, assim como o Colégio Pedro II e o Instituto de Educação (BRASIL, 2017).

A partir de 1959, um novo decreto trouxe mais liberdade administrativa para o atual CEFET/RJ, que o levou a acabar com alguns cursos e a ministrar apenas aqueles voltados à formação de técnicos para o mercado de trabalho. Em 1960, a capital do país se muda para Brasília, passando o Distrito Federal a ser chamado de Estado da Guanabara. Devido a esse fato, no ano de 1965 a ETN passou a se chamar Escola Técnica Federal da Guanabara (ETFG).

No ano seguinte, são instituídos os cursos de Engenharia de Operação na ETFG, iniciando-se, assim, a formação de profissionais para a indústria em cursos de nível superior de curta duração. Esses cursos eram efetivados através de convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro, que auxiliava mediante cooperação do corpo docente e emissão de diplomas. (PDI, 2015-2019)[1]

Alterando de nome durante sua história, primeiramente foi denominada Escola Normal de Artes e Ofícios Wenceslau Brás e em seguida Escola Técnica Federal (ETN), passou a Escola Técnica Federal da Guanabara (ETFG). Em 1967, a Instituição teve seu nome alterado para Escola Técnica Federal Celso Suckow da Fonseca, homenageando seu diretor, falecido em 1966.

Finalmente, em 1978, a Escola Técnica Federal Celso Suckow da Fonseca adquire sua designação atual, ou seja, Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) pela Lei nº 6.545, de 30 de junho de 1978. A partir desta data, o CEFET/RJ, em razão da lei que o instituiu, passou a ter as mesmas

[1] PDI 2015-2019 – Plano de Desenvolvimento Institucional. Disponível em http://www.cefet-rj.br/index.php/plano-de-desenvolvimento-institucional

prerrogativas das instituições de ensino superior, a ter autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didática e disciplinar.

Conforme estimativas do IBGE[2] de 2019, a área do Estado do Rio de Janeiro é de 43.781,5 km^2 e sua população ultrapassa 16 milhões de habitantes de acordo com o último censo, o que faz o Estado ter a maior densidade demográfica do país com aproximadamente 365 habitantes/km^2. O Rio de Janeiro situa-se numa localização privilegiada e por pertencer à região geoeconômica mais expressiva do país representa um significativo mercado consumidor de bens e serviços.

O setor de prestação de serviços como comércio, telecomunicações e tecnologia da informação é bem desenvolvido e o setor industrial é o segundo maior do país o que demonstra sua grandeza econômica. Indústrias nas áreas de metalurgia, siderurgia, petroquímica, naval, automobilística, audiovisual, alimentícia, mecânica, extração e refino de petróleo, química e farmacêutica evidenciam a pluralidade da composição do setor industrial do Rio de Janeiro.

Nessa lógica da formação profissional, o CEFET/RJ passou por uma grande expansão em termos de infraestrutura e, atualmente, é composto pelo *campus* sede (Maracanã), por seus sete *campi* (Angra dos Reis, Itaguaí, Maria da Graça, Nova Friburgo, Nova Iguaçu, Petrópolis e Valença) distribuídos em sete diferentes municípios (fig. 1). Além disso, conta com diversos pólos de educação à distância, considerando as demandas do mercado de trabalho, e procura trabalhar na formação de mão de obra capacitada para suprir as necessidades de cada região, em diversas áreas e segmentos de ensino.

[2] IBGE – Instituto Brasileiro De Geografia e Estatística. Dados disponíveis em https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/panorama

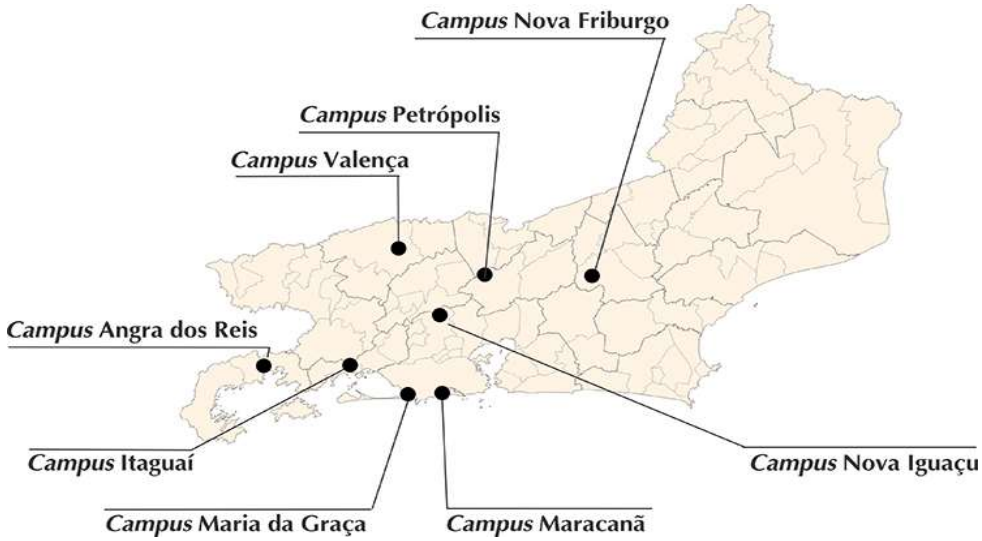


Figura 1 - Distribuição dos *Campi* do CEFET/RJ no Estado do Rio de Janeiro
Fonte: http://www.cefet-rj.br/

A filosofia institucional que orienta as ações do CEFET/RJ visa entender a instituição como um espaço público dedicado à formação humana, científica e tecnológica, onde o convívio de cursos diferentes, de níveis diferentes e de atividades de pesquisa e extensão constitui o aspecto formador dos profissionais capacitados por este centro.

Além disso, a política institucional se norteia na formação de cidadãos hábeis para atuar numa sociedade democrática e tolerante com as diversidades de origem, étnico-racial, religiosa, de orientação sexual e política, etc.

Essa filosofia é constituída por uma série de princípios que estão detalhados no seu projeto pedagógico institucional (PPI)[3], documento elaborado com a participação dos servidores, alunos e representantes da sociedade.

De acordo com o PPI, a missão do CEFET/RJ consiste em:

> "Promover a educação mediante atividades de ensino, pesquisa e extensão que propiciem, de modo reflexivo e crítico, na interação com a sociedade, a formação integral (humanística, científica e tecnológica, ética, política e social) de profissionais capazes de contribuir para o desenvolvimento cultural, tecnológico e econômico dessa mesma sociedade." (PPI, 2018, p. 9 e 10)

[3] PPI – Projeto Pedagógico Institucional. Disponível em http://www.cefet-rj.br/index.php?option=com_content&view=article&id=3249&catid=154&Itemid=895

O Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI do quadriênio 2015-2019 cita como objetivo geral do CEFET/RJ:

> "Promover o desenvolvimento institucional, visando à sua inserção nos cenários local, nacional e internacional, na perspectiva da indissociabilidade do ensino, da pesquisa e da extensão, mantendo o caráter de um Centro de Excelência e futura Universidade pública, gratuita, de qualidade, inserida na realidade social, participando da formulação das políticas públicas e contribuindo para o desenvolvimento científico, integrador, inclusivo e tecnológico do País." (PDI, 2015-2019)

Entendemos que mais do que visar uma capacitação tecnológica de indivíduos, o CEFET/RJ tem o compromisso por uma formação humanística, ou seja, deve se preocupar também em formar cidadãos críticos e conscientes de seu papel na sociedade e também capazes de questionar, de dialogar, de argumentar e debater sobre assuntos diversos. Nessa tarefa, o ensino de Filosofia torna-se indispensável na construção da personalidade e na formação de seus estudantes.

Objeto deste curso de mestrado, a Filosofia é tida como fundamental ao currículo do ensino médio, local onde essa pesquisa foi idealizada. Cerletti e Kohan verificam:

> (...) um lento, mas progressivo comparecimento da Filosofia aos currículos escolares em todo o país, resultado da sensibilização gerada pelos professores de Filosofia, universitários e secundaristas, ao longo de quase três décadas e, mais recentemente, uma retomada do tema, inspirada pelas diretrizes e pelos parâmetros da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (n. 9.394/96), que, embora ambígua e vacilante ao referir-se ao ensino da Filosofia, tem o mérito de despertar outra vez para a necessidade de mobilização entre os profissionais da área no Brasil (CERLETTI; KOHAN, 1999, p. 19).

Reforçando a LDB, nova legislação estabelecida pela Câmara de Educação Básica do Conselho Nacional de Educação (CNE), em 2006, tornou a Filosofia disciplina obrigatória, e mesmo com a aprovação da lei 13.145/2017, conhecida como

reforma do ensino médio, ela continuou compondo a grade da Base Nacional Comum Curricular (BNCC).

Tal condição se deu em virtude do entendimento que educadores tiveram ao verificar os benefícios que a disciplina proporciona aos estudantes que lidam com ela. Nesse sentido, Thiago Silva afirma que:

> ... quem quer que se tenha familiarizado com o empreendimento filosófico (...) não terá nenhuma dificuldade em reconhecer que a Filosofia estimula e desenvolve nas pessoas o senso crítico, algo que é essencial para que elas atinjam sua autonomia intelectual. Com efeito, pensar por si não significa ter ideias diferentes das de todos os seres humanos, mas apenas que (...) o indivíduo intelectualmente autônomo não adota uma postura passiva: ele exige que tais pensamentos sejam acompanhados de razões; que, além disso, sejam boas essas razões, para, somente então, dar-lhes assentimento. Desse modo, ele é primeiro crítico, e então autônomo. (SILVA, 2011, p. 206).

A Filosofia orienta o aluno a raciocinar, aprimorando seu pensamento crítico, ou seja, proporciona a ele vivenciar um pensar autônomo, a prática de análise e reflexão em favor do conhecimento do mundo e do ser humano.

Faz-se necessário que a escola também tenha essa compreensão e perceba que seu ensino não pode ser negligenciado. O professor de Filosofia deve ter a consciência de que suas aulas precisam ser dinâmicas, não dependendo apenas de livros didáticos, mas despertando o pensamento individual e a criatividade da turma.

O ensino médio normalmente é encarado pelos educadores como uma etapa de fortalecimento da personalidade do indivíduo e a Filosofia oferece uma grande contribuição nesse sentido. Apesar disso, ela tem tido dificuldade em permanecer no currículo escolar, assim como seus profissionais acabam sendo injustamente desvalorizados.

De acordo com Daniela Sardá, o ensino da Filosofia no Brasil é marcado por uma longa história de “idas e vindas”. A autora aponta três momentos marcantes sobre o ensino de Filosofia no país. A partir de 1942, onde ele foi instituído como obrigatório no governo de Getúlio Vargas; durante a ditadura militar, no qual a filosofia foi removida do currículo em favor de uma formação tecnicista, por força da lei 5.692/71; e

um terceiro instante, na segunda metade da década de 90, no qual a Filosofia volta a ganhar destaque e torna a ser inserida no Ensino Médio. (SARDÁ, 2018).

A reintrodução da Filosofia no currículo escolar foi alcançada com muito esforço. Além dessa dificuldade, ainda há questões desfavoráveis que atrapalham o seu ensino como o fato que os alunos por vezes a julgarem uma disciplina complicada e sem tanta utilidade. Esse preconceito prejudica a tarefa de ensinar do docente visto que o foco dos alunos não se prende à disciplina e a aula não se desenvolve como deveria.

O professor deve procurar por práticas que tornem o ensino de Filosofia algo prazeroso e que seja capaz de atrair os alunos, sobretudo no atual contexto social que objetiva a formação profissionalizante para o mercado de trabalho em prejuízo a uma formação intelectual.

A filosofia apresenta características que a distingue de outras disciplinas que demandam do docente um ensino mais teórico. A realização de dinâmicas, oficinas, jogos, mídias e outros recursos auxiliam o ensino por parte do professor, porém sua utilização não pode deixar a Filosofia em segundo plano.

Cerletti e Kohan (1999) alegam que ensinar Filosofia provoca a prática rigorosa do pensamento sobre problemáticas contextualizadas e que os modelos de ensino que forem empregados estarão vinculados pelo sentido que se atribui à função docente.

A Filosofia permite enxergar possibilidades diversas para os problemas que nos cercam e afetam. Assim, entende-se que ela não é disciplina com consensos resumidos, mas sim uma atividade do pensamento e por isso, precisa de uma didática compatível, que estimule o estudante a pensar de maneira reflexiva e independente.

O ensino de Filosofia objetiva propor aos estudantes as teorias, os fundamentos e os princípios filosóficos, conduzindo o debate para o cotidiano dos alunos e levando-os a perceber que a Filosofia é um componente de suas vidas. Ao absorver estes conhecimentos, os alunos serão capazes de expandir o pensamento crítico demandado pela prática filosófica assim como desenvolver de forma mais coerente suas visões pessoais da sociedade e do mundo.

Para os autores Luiz Carlos Luz e Eniel Santo, “cabe a escola e aos docentes propor alternativas para um ensino sério e significativo que fuja da ideia clássica de uma aula conteudista, que nega todas as possibilidades de indagação, reflexão e

interrelação com os saberes apresentados no currículo de ensino médio.”. (LUZ; SANTO, 2012, p. 316).

A afirmação reflete que o ensino de filosofia não se faz despejando na turma um grande volume de conteúdo de maneira mecânica. É preciso que exista uma reflexão sobre as questões filosóficas, porém que atraia o entusiasmo dos alunos. Nesse sentido, a Filosofia deve estar associada a modelos dinâmicos de ensino, como método para estimular esse interesse, contribuindo com a didática, porém sem se afastar das discussões filosóficas.

Essa ideia reforça o pensamento do pesquisador Wagner Oliveira (2018) que afirma haver divergências entre os docentes em relação à qualidade e quantidade dos recursos didáticos. Para o autor,

> alguns professores reclamam do fato de não haver um manual capaz de facilitar o acesso dos alunos a textos clássicos, iniciando-os na leitura de textos filosóficos. De outro lado, professores que reclamam do fato de não haver recursos didáticos capazes de relacionar os conteúdos filosóficos tratados em sala com a realidade dos alunos, de sorte que em razão disso a Filosofia não é capaz despertar o interesse dos alunos. (OLIVEIRA, 2018, p. 63)

Discussões assim necessitam de uma argumentação lógica e racional para serem debatidas. No entanto, estão permanentemente abertas a diferentes análises e pontos de vista, confirmando que a Filosofia é uma disciplina dinâmica, pois seus conceitos se movem, ou seja, não há uma explicação acabada que englobe todas as alternativas que orientem a um único entendimento.

Nesse sentido, a Filosofia não ensina bases objetivas e consensuais como outras disciplinas. Compete a ela a função de encorajar alunos a refletir e a argumentar de forma crítica, coerente e sistematizada sobre múltiplos conceitos e assuntos diversos, afastando-se dos achismos.

Em vista desse caráter explicitado anteriormente, acreditamos que o tema dessa dissertação e o produto por ela gerado, voltado principalmente à mediação de conflitos escolares, seja melhor aplicado no ensino de Filosofia, visto que é a disciplina capaz de provocar a reflexão, o diálogo, a argumentação, o respeito à diversidade e às diferenças,

aspectos fundamentais para a boa convivência e o estabelecimento de um ambiente saudável e propício ao aprendizado.

3.2 A idealização e o desenvolvimento do guia "Diálogo na mediação de conflitos no ambiente escolar"

Ao ingressar no curso de mestrado profissional em Filosofia e Ensino no início do ano de 2018 meu objeto de pesquisa era a retórica aristotélica e a proposição inicial foi desenvolver o tema e mostrar a relevância de seu ensino a alunos do ensino médio como forma de desenvolver sua capacidade de comunicação, assim como visava à melhoria do relacionamento interpessoal.

Por consequência, em linhas gerais previa elaborar um guia dedicado a atingir esses objetivos em forma de produto educacional, que é um dos requisitos para a conclusão do curso, pois segundo Moreira (2004, p. 134) o objetivo do produto é que ele "se constitua em material que possa ser utilizado por outros profissionais".

No decorrer do tempo, fui percebendo que o viés do trabalho foi se afastando dos objetivos do curso de Filosofia e então fui aconselhado pelo professor e orientador Felipe Gonçalves Pinto a repensar o rumo que queria seguir.

Em 2019, sob a orientação e supervisão do professor Felipe, juntamente com o então mestrando Valmir Martins de Barros, participei de atividade desenvolvida na disciplina de Filosofia em duas turmas do ensino médio integrado da unidade descentralizada de Maria da Graça do CEFET/RJ, abordando a temática "Ética e Assédio Moral".

O trabalho desenvolvido com a utilização de uma cartilha chamada "Assédio Moral: Dialogar para prevenir" pretendia estimular de forma filosófica esses alunos quanto ao assédio moral para uma formação mais humanizada. "A utilização de um produto didático participativo propicia a reflexão e o debate, além da experiência do exercício do filosofar." (BARROS, 2019, p. 55).

Assim, ocorreram três encontros no primeiro bimestre de 2019 com os alunos do curso Técnico em Segurança do Trabalho e do curso Técnico em Automação. No

primeiro encontro, após a exposição da cartilha iniciou-se uma roda de conversa, tendo como foco a análise de situações que se caracterizam ou não como assédio moral.

A partir da cartilha foi sugerido que esses alunos realizassem uma pesquisa, produzindo um vídeo ou encenação de alguma situação do cotidiano que se caracterizasse como assédio moral para apresentação nos encontros seguintes. Desses encontros, chamou-me a atenção que, independentemente do tipo, o conflito é algo intrínseco em todo o contexto de uma sociedade haja vista as exposições dos grupos de alunos.

> Na turma do curso Técnico em Segurança do Trabalho, que foi dividida em seis grupos, foram apresentadas duas situações caracterizadas como assédio moral no ambiente de trabalho, duas no ambiente escolar, uma no ambiente de internet e uma no contexto familiar. A turma do curso Técnico em Automação apresentou quatro situações no ambiente de trabalho e uma no ambiente escolar. (BARROS, 2019, p. 62).

Na ocasião notei o registro da incidência de casos de assédio moral, um tipo específico de conflito, no ambiente escolar nas duas turmas trabalhadas, conforme observado também no fragmento da dissertação acima. Dessa percepção, surgiu a ideia de como trabalhar os aspectos negativos que o conflito escolar traz nos relacionamentos através da mediação de modo a minimizá-los ou transformá-los em positivos. E após várias leituras, entendi que a palavra chave utilizada nos processos de mediação é diálogo.

Assim para o produto didático pensei em apresentar um guia sobre mediação, pois o conflito é um fato recorrente no âmbito escolar e que se não tratado tende a gerar situações de violência e prejuízo à convivência. Consequentemente, pretendo identificar o conflito e suas causas para então apontar os benefícios da aplicação da mediação nas instituições de ensino.

O guia foi concebido com o objetivo de colaborar com a conscientização de indivíduos, a partir do ponto de vista do diálogo e da reflexão quanto às relações humanas. A estruturação de seu conteúdo teve por base a consulta a outros guias,

apostilas, cartilhas e manuais produzidos por outras instituições cujo tema trata da mediação, especialmente aquelas cujo foco se destina ao ambiente escolar.

Uma das principais fontes de consulta, o guia "Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas" [4], foi elaborada pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e destaca "a força transformadora da educação" e das "experiências relacionais entre alunos, pais e educadores" apoiadas nas:

> experiências e vivências diárias que permitem perceber o lugar do outro, a existência de limites – por vezes afrouxados no trato familiar -, e a tolerância com aquele que não espelha nem compartilha dos mesmos valores e gostos. Enfim, a percepção de que, dentro da escola, o respeito é a condição, de início, meio e fim, para que cada um exercite, no desenho coletivo, a sua individualidade. (CNMP, 2014, p. 3).

Esse material contém tópicos que procuro abordar no guia, mas diferentemente deste, que se volta a alunos do ensino médio, o guia do CNMP é orientado aos educadores. Ele se tornou uma excelente fonte de consulta, pois apresenta o conflito como oportunidade de aprendizagem, a importância do diálogo, as práticas restaurativas e a mediação propriamente dita, e conta com algumas sugestões de atividades relacionadas a essas questões.

Outra fonte pesquisada por mim foi a cartilha "Projeto Escola de Mediadores" [5], do Instituto Viva Rio, cuja proposta principal é "estimular uma atmosfera colaborativa nas escolas, a partir da criação do hábito de diálogo e resolução de conflitos por meio de soluções apresentadas pelos próprios envolvidos." (2002, p. 5). Através de perguntas e respostas, este material traz uma abordagem geral da mediação e foca principalmente na figura do mediador e em sua formação.

Foram consultados também os seguintes materiais: "Violência e Escola: Definição, Encaminhamento e Prevenção" [6], da Secretaria de Estado de Educação do Governo do Distrito Federal, que se trata de um manual aos gestores das instituições

4 Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas – Disponível em https://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Comissoes/CSCCEAP/Di%C3%A1logos_e_Media%C3%A7%C3%A3o_de_Conflitos_nas_Escolas_-_Guia_Pr%C3%A1tico_para_Educadores.pdf

5 Projeto Escola de Mediadores – Disponível em http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/educacao/escola_de_mediadores_2002.pdf

6 Violência e Escola: Definição, Encaminhamento e Prevenção – Disponível em https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/cartilhas/Cartilha_Violencia_e_Escola.pdf

educacionais, voltado aos "procedimentos a serem adotados nos casos em que se evidencie situação de violência no contexto escolar" (2008, p. 9), ao fortalecimento da comunidade escolar, assim como à construção de uma cultura de paz; e 'Escolas Seguras – Novas abordagens sobre prevenção da violência entre jovens" [7], do Instituto Sou da Paz, uma cartilha que conta com fundamentos teóricos e práticos para inspirar a execução de propostas de prevenção da violência entre jovens.

Norteada pelos materiais citados, a construção do guia "Diálogo na mediação de conflitos no ambiente escolar" foi pensada de modo a tornar o produto atraente e interessante aos olhos dos alunos do ensino médio com a parte textual redigida de forma simples e clara, e com a inserção de figuras e links para vídeos sobre o assunto a partir de QR *Codes*, que podem ser assistidos através de qualquer smartphone.

Infere-se que esse material seja melhor aplicado nas aulas de Filosofia do ensino médio por ser essa uma disciplina que busca de modo organizado, sistemático e rigoroso problematizar as temáticas propostas relativas à vida do homem, do mundo e da sociedade, incluídas aí aquelas referentes ao ambiente escolar.

Uma das proposições da mediação de conflito no currículo escolar por meio do ensino de Filosofia é também o ensejo de verbalizar um tema específico e deixar nítido o papel do jovem no conjunto de comportamentos sociais. Essa discussão mostra a estes indivíduos que suas diferenças podem se converter em resistências, que se não forem percebidos, se transformam em conflitos e talvez episódios violentos. Convém destacar que quando um aluno assimila esse conhecimento e consciência social, ela os leva para a vida.

Deseja-se também que as instituições de ensino percebam que a mediação é um ótimo instrumento para auxiliar na pacificação e democratização de seus espaços, assim como para oferecer uma educação que contribua com ferramentas para o aluno desenvolver habilidades emocionais, sociais e de comunicação. Vislumbra-se que esse entendimento favoreça o desenvolvimento de programas específicos voltados a este fim.

O guia foi concebido a partir do entendimento de que o conflito é inerente ao relacionamento humano e faz parte do processo de evolução da própria sociedade. Os conflitos se dividem em dois tipos. Aquele que é benéfico e resulta no aprendizado,

7 Escolas Seguras - Novas abordagens sobre prevenção da violência entre jovens – Disponível em https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/cartilhas/Cartilha_Escolas_Seguras.pdf

chamado de funcional, e aquele que traz prejuízo à convivência, chamado de disfuncional.

Como não poderia ser diferente, os conflitos são fatos presentes e constantes no espaço escolar. Contudo, poucas instituições refletem sobre ele e estabelecem estratégias para instituir uma cultura de paz. A maior parte impõe penalidades que, ao invés de extinguir o enfrentamento, incentiva esse tipo de conduta e impede que os próprios alunos tenham autonomia para resolver seus problemas.

Na sequência do produto e ainda abordando a questão do conflito, elencamos os comportamentos mais usuais manifestados pelas partes envolvidas no conflito. Verificamos que eles se apresentam como: competição, afastamento, acomodação, compromisso e colaboração. Dentre eles, devemos trabalhar para fortalecer o comportamento colaborativo, pois nos permite entender o conflito e transformar a relação gerando ganho mútuo.

Partimos para o tema principal do material didático ao citar métodos autocompositivos de resolução de conflitos. Esses métodos ganharam destaque após a aprovação do novo Código de Processo Civil, em 2015, que instituiu a conciliação e a mediação como ferramentas utilizadas para tratar conflitos. Em ambas, os protagonistas da composição do acordo ou entendimento são as partes, que assumem para si o empoderamento e ganham autonomia para tomarem as próprias decisões.

Deixaremos de lado a conciliação por se voltar majoritariamente ao âmbito judiciário e nos dedicaremos exclusivamente à mediação, explicitando sua ideia geral cujo objetivo é auxiliar a comunicação dos envolvidos, estimulando um diálogo positivo e saudável, porém sem atuar diretamente na causa do conflito ou sugerir soluções.

Em seguida, listaremos os benefícios da aplicação e as etapas do processo de mediação de conflitos. Talvez a principal vantagem da ferramenta seja a restabelecimento do relacionamento entre as partes, por intermédio da restauração do diálogo, afinal é seu objetivo principal. Quanto às etapas, afirmamos que não há uma estrutura rígida, pois a mediação é caracterizada como um procedimento flexível. Contudo, a sequência apresentada no guia pretende apenas orientar aquela figura responsável pelo processo, o chamado mediador.

Aliás, apesar de não influenciar na decisão, a cargo das partes, o mediador é figura central, obrigatória e de grande importância no processo. Diante disso, ele precisa ser alguém capacitado, neutro e imparcial, além de passar credibilidade e atuar como facilitador do diálogo. No guia essas características foram abordadas de forma simplificada para facilitar o entendimento dos estudantes.

A concepção e os objetivos da mediação devem ser aplicados pelo mediador da maneira que ele entender ser melhor no sentido de auxiliar as partes, como também atraí-las para um novo cenário, definido pela cooperação, tolerância e inclusão. Além de atuar na resolução do conflito, a mediação encoraja o mediador a ponderar frequentemente sobre sua própria atuação, agregando novas técnicas e absorvendo diferentes pontos de vista sobre determinada questão.

Logo após a caracterização da mediação e do mediador, partindo do geral para o específico, abordamos no material didático a mediação escolar propriamente dita. Afirmamos que a implantação de um programa como esse deve contar com o apoio da instituição de ensino a partir do reconhecimento dos conflitos oriundos pelos diversos atores que habitam o espaço escolar. Entretanto a iniciativa deve vir desses próprios atores, sejam eles professores, alunos, funcionários, sendo o apoio institucional fundamental para o sucesso do programa através de treinamento e de uma infraestrutura mínima necessária.

O guia apresentou os tipos mais comuns de mediação escolar, deixando claro que a instituição é que escolherá o modelo mais adequado a sua realidade a depender daqueles que estarão dispostos a colaborar neste processo e dos conflitos mais frequentes.

Há o modelo onde a figura do mediador é representada pelo aluno, o modelo do professor mediador e um modelo híbrido, chamado mediação em rede. Citamos também o modelo conhecido como círculos de paz, que são caracterizados por reuniões que contam com a presença de representantes de toda a comunidade escolar, sem necessariamente contar com um mediador e que tratam de conflitos que englobam assuntos coletivos.

Além de agir diretamente nos conflitos, a mediação também atua de forma preventiva buscando manter um ambiente de paz. Assim, os benefícios são atingidos em

diversos níveis como, por exemplo, na melhoria da convivência, da aprendizagem dos alunos, do trabalho do docente, da conscientização da comunidade, etc.

Posteriormente o guia aponta em linhas gerais as etapas para quem deseja introduzir um programa de mediação na escola. A começar pelo planejamento, a instituição deve se reunir com a comunidade para definir o modelo a ser implantado. Depois, é necessária ampla divulgação de modo a angariar voluntários dispostos a contribuir e se engajarem nesse projeto. Sob tutela da escola, esses voluntários precisam passar por uma formação para atuarem no processo. Passa-se então à prática que é a etapa de envolve toda a execução do programa. Finalmente temos a fase do monitoramento das ações, onde é realizada a avaliação dos procedimentos e das experiências.

Continuando, destacamos no produto educacional a importância do diálogo como elemento pelo qual a mediação busca alcançar o restabelecimento da comunicação. O diálogo permite nos reaproximarmos do outro, ajuda-nos a contornar um desentendimento, a prevenir o conflito, enfim a transformar indivíduos e sociedade. A escola que reconhece a cultura do diálogo tende a valorizar as diferenças e o espírito colaborativo entre os membros de sua comunidade.

Por fim, inserimos duas reportagens que são acessadas por meio de leitura do QR *Code* e uma atividade sobre o tema a ser aplicada em sala de aula após a apresentação do guia.

Ambas as reportagens tratam da mediação escolar e foram veiculadas em programas de televisão de grande audiência. Isso reforça a relevância da mediação de conflitos e a valorização do diálogo para as instituições de ensino, que são comprovadas pelos resultados informados. Quanto à atividade, ela objetiva despertar um debate entre os estudantes sobre atitudes, conflitos até chegar à mediação, provocando a turma quanto à necessidade de implantação de um programa de mediação de conflito no ambiente escolar.

Após traçar o conteúdo desenvolvido nessa proposta inicial de guia, ressaltamos que ele se trata de um protótipo para utilização em instituições escolares. Sua elaboração foi resultado da análise de materiais similares ou que tinham objetivos semelhantes, como outros guias, manuais, apostilas e cartilhas sobre mediação escolar e

consiste em uma conclusão parcial do processo de pesquisa que visa incorporar às práticas de mediação contribuições advindas da retórica como disciplina filosófica e como rede de saberes interdisciplinares.

Apesar de possuir limitações por não ter sido concebida em diálogo com a comunidade e de não ter passado por avaliação em sala de aula, o guia pode ser visto como uma etapa de construção de um material mais robusto que venha a esboçar a implantação de um ambiente de mediação nas escolas. Essa etapa seguinte tende a ser desenvolvida num projeto de extensão ou de doutorado.

A recepção crítica deste, como de qualquer outro guia, e o diálogo cultivado por cada comunidade escolar são pressupostos fundamentais para que se possa mobilizar, com liberdade e responsabilidade, uma ação de mediação escolar.

Considerações Finais

O objetivo principal deste trabalho foi a concepção de um guia focado na mediação dos conflitos que ocorrem rotineiramente no espaço escolar. Ele foi criado com a intenção de funcionar como um material de fácil compreensão contendo definições sobre a mediação, além de apresentar características próprias deste método chamado autocompositivo, que visa auxiliar no entendimento das partes envolvidas como resposta positiva ao conflito.

Sendo um guia rápido e prático, ele não pretende esgotar discussões ou estabelecer paradigmas sobre este tema, ao contrário, a intenção é que ele seja um material de apoio ao docente do ensino médio durante as aulas de Filosofia com a intenção de provocar a reflexão dos discentes.

Ao mesmo tempo, esta dissertação buscou trazer à tona o tema da retórica a partir da concepção aristotélica, apresentando sua evolução e suas principais características. Para Aristóteles, filósofo grego, a retórica era uma arte que buscava encontrar tudo o que era adequado em cada caso com o fim de persuadir, sendo assim uma arte indispensável para se viver num mundo de incertezas e conflitos. Não à toa percebemos algumas de suas características que atravessaram gerações e estão presentes nos tempos modernos.

Observamos que a intenção da retórica é administrar as diferenças existentes entre indivíduos, compreendendo uma atividade comunicativa que procura solucionar aquilo que distancia as pessoas através da prática argumentativa. Ela aproxima os sujeitos e envolve-os numa relação comunicativa através da qual as controvérsias são resolvidas.

A retórica atua em favor da sociedade quando persuade para conciliar através do diálogo. Assim, entendemos que ela também tem a capacidade de aprimorar as relações sociais quando em situações de desavenças.

Verificamos que, para Aristóteles, a retórica se dividia em três gêneros, sendo que cada um deles possuía características próprias que os distinguiam um dos outros. Eram divididos em: deliberativo, o judicial e o epidítico, e classificados de acordo com

critérios relacionados ao orador, ao auditório, à intencionalidade e ao tempo dominante (presente, passado, futuro).

Constatamos que a mediação de conflitos é um tema contemporâneo e pertinente no momento atual e o aprofundamento neste estudo é sempre uma forma de avançar nas questões relativas à pacificação, visto que dia após dia o convívio social se torna mais difícil, incluído aí o relacionamento presente em toda a comunidade escolar, a partir das diferenças de opiniões, comportamentos, modos de agir em dadas circunstâncias, etc.

A mediação se revela como ferramenta eficaz na abordagem que envolve conflitos escolares e que por ser um local de convívio necessita de preservação do relacionamento entre as partes. Este objetivo é facilitado pela aplicação desse método autocompositivo que por sua vez é sustentado pelo entendimento e pelo diálogo dos envolvidos buscados através da intervenção de uma pessoa designada chamada de mediador.

Dessa forma, consideramos que seja de interesse dessa comunidade uma atenção no processo de docência para abordar o assunto e conjuntamente buscar a maneira mais adequada de superar eventos que exijam equilíbrio e necessitem de autocontrole, discernimento e sensatez. Com este apoio o docente será capaz de utilizar os conflitos como uma oportunidade educativa de emancipação procurando solucioná-los para adiante promover uma mudança cultural no espaço escolar, valorizando o respeito ao outro e as suas diferenças.

Apoiado nessa pesquisa pode-se pensar e também desenvolver ações relevantes nesse sentido para introduzir o assunto “mediação de conflitos” no ambiente escolar, permitindo estimular uma nova visão sobre conflitos existentes entre os personagens, enxergar diferentes pontos de vista e descobrir caminhos para transformá-los em novas oportunidades.

Dentre essas ações, destacamos sua abordagem através de disciplina voltada ao ensino de Filosofia durante o ensino médio, visto que a Filosofia tem a intenção de promover o hábito de análise e reflexão a favor da descoberta do conhecimento do mundo e do homem, assim permitindo a formação de jovens capazes de ampliar seu próprio pensamento e senso crítico, tornando-os cidadãos preparados para encarar diferentes situações, conflituosas ou não, que venham a ocorrer em suas vidas.

Por fim, esperamos ter demonstrado a contribuição da retórica para a mediação e sua importância como instrumento de competência comunicativa em uma sociedade democrática, e particularmente como dispositivo de auxílio à solução e prevenção do conflito através do diálogo construtivo e da recomposição de vínculos amistosos comunitários e familiares, sobretudo escolares.

Consideramos que, conforme saibamos lidar com nossos próprios conflitos, nós estaremos capacitados a colaborar para a abertura de oportunidades para uma cultura emancipatória, de paz e direitos humanos, indispensável ao desenvolvimento e ao nosso futuro no mundo.

Referências

ABRAMOVAY, Miriam e RUA, Maria das Graças (Coord.). **Violências nas escolas**. Brasília: UNESCO, 2002.

ABREU, A. S. **A arte de argumentar: gerenciando razão e emoção**. 13ª ed. São Paulo: Ateliê Editorial, 2010.

ALENCAR, Emannuela Cardoso de. & SALES, Lilia Maia de Morais. **Mediação de conflitos escolares: uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas.** In: Revista Pensar, vol. 9, n. 9, p 89-96. Fortaleza, 2004.

ARISTÓTELES. **Retórica**. Trad. Manuel Alexandre Júnior, Paulo Farmhouse Alberto e Abel do Nascimento Pena. 2ª Ed. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2005 (Col. Biblioteca de autores clássicos).

BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.

BRASIL, Ministério da Educação. Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca. **Registros de uma instituição centenária: CEFET/RJ**, Rio de Janeiro: CEFET/RJ, 2017.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. São Paulo: RT, 2011

CALMON, P. **Fundamentos da mediação e conciliação**. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

CARDOSO, T. F. L. **Uma escola normal, uma "escola de trabalho"**. Revista Contemporânea de Educação, vol. 8, n. 15, p. 58-72, janeiro/julho de 2013.

CERLETTI, Alejandro A.; KOHAN, Walter O. **A filosofia no ensino médio: caminhos para pensar seu sentido**. Brasília: UnB, 1999

CHRISPINO, A. **Mediação de conflitos: cabe à escola tornar-se competente para promover transformações**. Revista do Professor, ano 20, n. 79, p. 45-48, Porto Alegre:

jul./set. 2004.

CHRISPINO, A. **A mediação do conflito escolar**. 2ª ed. São Paulo: Ed. Biruta, 2011.

FERNÁNDEZ, I. **Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad**. Madrid: Narcea S. A., 1998.

FERREIRA, I. M. C. **A Publicidade como Gênero Retórico De uma Retórica da Persuasão para uma Retórica da Sedução**. Tese de Doutorado - Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2012.

FERREIRA, L. A. (org.). **Artimanhas do dizer retórica, oratória e eloquência.** São Paulo: Blucher, 2017.

FIDALGO, A. **Definição de retórica e cultura grega**. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação, 2008. Disponível em: http://bocc.ubi.pt/~fidalgo/retorica/retorica-cultura-grega.pdf. Acessado em 21 fev. 2020.

FRADE, C. A. **resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento**. Revista Crítica de Ciências Sociais, v. 65, p. 107-128, 2003.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 17ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

HAMPTON, D. R. **Administração: comportamento organizacional.** São Paulo: McGrawHil, 1991.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, Danilo. **Dicionário básico de filosofia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2006.

JAZZAR, I. S. M., **Mediação e conflitos coletivos de trabalho**. Dissertação de Mestrado – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

LIMA, M. A. **A retórica em Aristóteles: da orientação das paixões ao aprimoramento da eupraxia**. Natal: IFRN Editora, 2011.

LUZ, L. C. S.; SANTO, E. E. **O ensino de filosofia no ensino médio: desafios e possibilidades para a prática filosófica enquanto ação transformadora.** Revista Intersaberes, vol. 7, n.14, p. 309–321, ago./dez. 2012.

MATEUS, S. **Introdução à retórica no séc. XXI.** Covilhã: Editora LabCom.IFP, 2018.

MOREIRA, M. A. **O mestrado (profissional) em ensino**. Revista Brasileira de Pós-Graduação, v. 1, n. 1, 11, p. 131-142, 2004.

NISANOF, T. K., ROSALES, L. P. P. **El diálogo para la resolución de conflictos**. México: Limusa, 2013.

OLIVEIRA, Wagner Teles de. **Filosofia no ensino médio: materiais e métodos**. Kínesis, vol. X, n° 24, p. 55-72, dez. 2018.

ORTEGA, R.; DEL REY, R.; tradução de Joaquim Ozório. **Estratégias educativas para a prevenção da violência**. Brasília: UNESCO, UCB, 2002.

PANTOJA, F. M.; ALMEIDA, R. A. **Os métodos "alternativos" de solução de conflitos (ADRS).** In: ALMEIDA, T., PELAJO, S. JONATHAN, E. (Coord.). Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Juspodivm, 2016. p. 55-69.

PERELMAN, Chaïm. **Retóricas**. 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004

PERELMAN, Chaïm. OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. **Tratado da Argumentação: a nova retórica**. 2ª edição. Trad. de Maria Ermantina Galvão G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

PERLOFF, Richard M. **The dynamics of persuasion : communication and attitudes in the 21st century.** 2ª ed. London and New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2003.

PLATÃO. **Górgias**. Trad. Carlos Alberto Nunes. Disponível em: http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cv000034.pdf. Acessado em: 22 fev. 2020.

PLATIN, Christian, **A Argumentação**. 1ª ed. Coimbra, Grácio Editor, 2010.

PINTO, N. M., FRANCISCO, A. P. O., MARCONDES, E. F. O. **Juventude, Conflitos e Escola: Um estudo sobre a percepção de violências e conflitos em duas escolas do Rio de Janeiro.** Disponível em: https://educere.bruc.com.br/CD2013/pdf/10551_5812.pdf Acessado em 02/03/2020.

QUINTILIANO, M. F. **Instituição Oratória**. Trad. Bruno Fregni Bassetto. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2015.

REBOUL, Olivier. **Introdução à Retórica**. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

ROSENBLATT, A., KIRCHNER, F., MARMOSA, R. V. B., CAVALCANTI, R. R. B., Igor Lima Goettenauer de Oliveira, organizador. **Curso de mediação para Defensoria Pública.** 1. ed. – Brasília, DF: Fundação Universidade de Brasília/FUB, 2014.

RUEDA, B. M., MUÑOZ, F. A. (Eds.). **Manual de Paz y Conflictos**. Granada, Colección Eirene, 2004.

SALES, Lília Maia de Morais. **Mediação de conflitos, família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SILVA, T. A., **Filosofia no Ensino Médio: Por que, o que e como ensiná-la?.** Humanidades em diálogo, v. 4, n. 1, p. 201-214, 23 nov. 2011.

SOUSA, A. **A Persuasão - Estratégias para uma comunicação influente**. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2000.

TORREGO, J. C. et al., **Mediación de conflictos em instituiciones educativas**. Madrid: Narcea, 2001.

UNESCO. **Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo**. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

WARAT, Luís Alberto. **Ecologia, psicanálise e mediação**. In Em nome do acordo: a mediação no Direito. Luís Alberto Warat (org.). Buenos Aires: Almed, 1998.

Apêndice – Produto Educacional

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA
CELSO SUCKOW DA FONSECA
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FILOSOFIA E ENSINO

Diálogo na mediação de conflitos no ambiente escolar



RAFAEL DE OLIVEIRA COSTA

Rio de Janeiro - 2020

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO....4
INTRODUÇÃO....7

1 O CONFLITO....10
Tipos de conflitos escolares....11
Comportamentos mais comuns diante dos conflitos....12

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FERRAMENTAS PARECIDAS, APLICAÇÕES DISTINTAS....14
O conceito de mediação....15
Os benefícios da mediação....16
Etapas do processo de mediação....16
A função do mediador....17

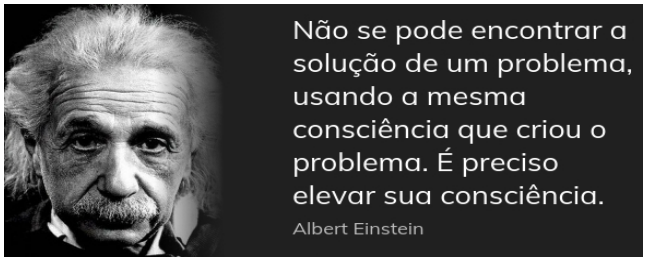
3 A MEDIAÇÃO NO ESPAÇO ESCOLAR....18
Tipos de Mediação Escolar....19
Benefícios da mediação no espaço escolar....20
Como iniciar a introdução de um programa de mediação na escola....21
Diálogo: o ponto chave da mediação do conflito escolar....23
Reportagens sobre o tema....24

ATIVIDADE....25

LISTA DE VÍDEOS....26

REFERÊNCIAS....27

APRESENTAÇÃO



Este guia propõe o uso da mediação através do diálogo, mediante ao exercício do filosofar, como ferramenta eficaz na administração de conflitos no ambiente escolar. Por intermédio desse material pretende-se trabalhar a prevenção visando à construção de uma cultura de paz nesse espaço.

Mas como nasceu este guia? Ele surgiu a partir da observação do autor de variados tipos de conflitos que ocorrem na comunidade escolar enquanto aluno de um curso de mestrado na área de ensino de Filosofia e também como servidor público atuando na área de gestão de uma instituição federal de ensino há mais de dez anos.

Na condição de aluno de pós-graduação ao participar de atividades acadêmicas desenvolvidas em turmas do ensino médio acompanhado pelo professor da disciplina de Filosofia e como servidor publico ao perceber que o conflito existe não apenas entre os estudantes, mas que ocorre dentro da própria gestão, entre professores, funcionários, pais, ou seja, ele envolve toda a comunidade escolar.

Se não tratados, os conflitos podem trazer prejuízo à boa convivência, podendo levar a agressões de ordem física, verbal e sócio-emocional. Então, na esteira das políticas de promoção da cultura de paz (UNESCO, 2010), este autor identificou a importância de se promover ações de formação e sensibilização relacionadas ao conflito através da criação de um guia prático sobre a mediação escolar.

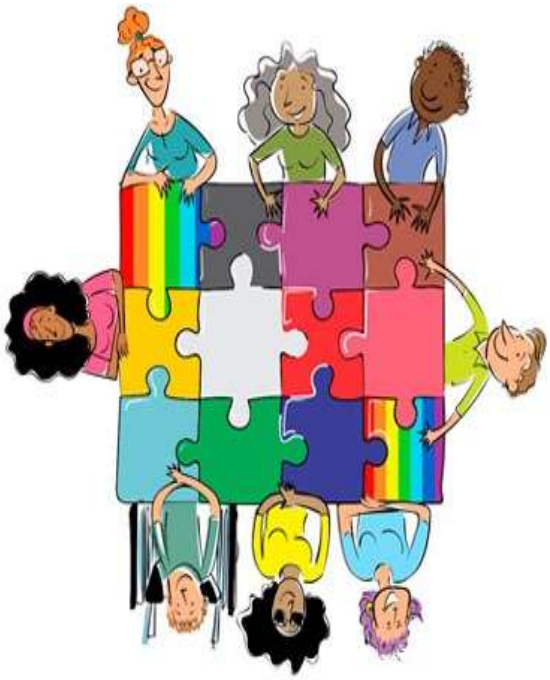
Pretende-se que este seja um material de fácil compreensão, que possa utilizado por aqueles que trabalham na área de educação, trazendo as principais informações sobre o pilar conflito - mediação - diálogo, e que simultaneamente sugira ações reflexivas e participativas visando difundir essas ideias e até mesmo propor a criação de projetos de mediação escolar.

De modo mais específico, objetiva-se aqui apresentar a estudantes do ensino médio um produto didático a ser utilizado em sala de aula como instrumento para a

prática do ensino de Filosofia, aspirando à formação de indivíduos conscientes e que respeitem as diferenças e diversidades, no intuito de aprimorar as relações interpessoais no ambiente escolar, priorizando o diálogo como resposta pacífica aos conflitos.

Vídeo 1 - Diversidade e tolerância

https://www.youtube.com/watch?v=Qau1UA4xBFg



E qual a abordagem principal? Este manual se baseia em aprendizagens que despertam o conhecimento, as competências e o reconhecimento dos direitos humanos, como a democracia, igualdade, a não discriminação, recomendando novas condutas que tornem a prática educativa mais plural, diversa e inclusiva. Neste intuito apóia as escolas a construir uma abordagem participativa e abrangente com todos os agentes educativos: os docentes, discentes, corpo administrativo e direção.

Como o guia foi concebido? Sua ideia se baseou em parâmetros de educação formal e informal, que adotam métodos de intervenção preventiva e formativa. Assim as escolas contam com a oportunidade de refletir e reformular estratégias, práticas e procedimentos no intuito de aprimorarem ações educativas, tornando o ambiente mais saudável, seguro e cooperativo. Sua concepção se deu através da consulta a outros materiais resultantes de pesquisas que tratam do conflito e da violência, sob a visão da mediação e do diálogo em busca de uma cultura de paz.

Assim, se apresenta como recurso destinado a informar quanto ao gerenciamento de conflitos, de modo preventivo, estimulando um ambiente

colaborativo, através do diálogo e reflexão quanto ao ponto de vista de cada parte envolvida, sem enfrentamento ou resistências.

A mediação tem sido implementada como proposta de pacificação social, fundamentada na comunicação, na compreensão e no envolvimento dos sujeitos na composição de soluções para os conflitos que vivenciam. O contexto de aplicação abordado por este material é o espaço escolar.



A escola é um ambiente cujas atribuições são socializar e ao mesmo tempo instrumentar o cidadão para sua integração na comunidade através do conhecimento científico. Deste modo, o diálogo é um recurso que se faz presente para estimular a troca de informações, visando à boa convivência em grupo e à harmonia no processo de socialização e desenvolvimento do indivíduo.

Este produto aponta que no processo de mediação a comunicação ocorre com a participação de um mediador, cuja ação principal consiste em aproximar discentes, docentes, funcionários e pais, com o intuito de melhorar a convivência no ambiente escolar, local em que existe contraposição de interesses e de vontades, mas onde deve predominar a compreensão mútua e o respeito pelas diferenças.

O conflito sempre existiu e continuará existindo, porém é preciso reduzir aquele episódio causador de hostilidade. A proposta de combate surge da vontade de buscar solução para os conflitos que acabam gerando várias situações de disputa dentro do espaço escolar. Para tal, a mediação é uma ação flexível, de caráter voluntário, desempenhada por um mediador que tem a função de instituir a comunicação entre os envolvidos, tomando o cuidado de não interferir nas decisões.

O guia aponta a função do mediador, sua forma de atuação, assim como potenciais obstáculos que ele vai esbarrar na execução da atividade de mediação, mas que se trabalhados corretamente tendem a gerar bons resultados quanto à solução dos problemas. Ele apresenta ainda como inovação códigos *"QR Code"* ao longo do texto,

que levam a vídeos que tratam do assunto abordado. Este recurso tecnológico desperta a curiosidade do leitor, permitindo desenvolver seu interesse pelo tema.

Objetiva-se que o guia seja utilizado para estimular a reflexão daqueles que compõem a comunidade escolar, reforçando o apelo à cidadania e à cooperação, assim como a abertura ao diálogo, voltada para a melhoria das relações sociais.

INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea se faz presente uma cultura de violência[8] que influencia o modo como os indivíduos se relacionam. Esse problema se reflete também no universo escolar, não sendo um fenômeno recente.

A escola é um local de socialização por natureza, que permite ao jovem vivenciar um ambiente bem diferente do familiar. Exatamente por apresentar uma diversidade de princípios, crenças e costumes entre seus integrantes a escola se desenha como um lugar onde o conflito se manifesta.

O senso comum por vezes associa o conflito a um problema, pois ele é capaz de afetar a convivência entre indivíduos. Cada cidadão enxerga o mundo de um jeito único e por isso existem diferenças quanto a opiniões e convicções pessoais. Assim, há uma tendência de que quanto maior a heterogeneidade maior será a probabilidade da existência de conflitos. No entanto, o conflito por si só não é bom ou ruim, mas inerente à condição humana, sendo fato necessário ao aprimoramento das relações.

Estudos sobre o tema indicam que o conflito escolar é fortemente influenciado pela violência externa. É interessante destacar que questões associadas à insubordinação, hostilidade e conflito nesse ambiente requerem uma análise sobre o papel social da escola na formação pessoal do seu aluno.

Refletir sobre esse problema, aprendendo a lidar com ele de maneira positiva, consiste em analisar a dinâmica escolar, pensar estratégias, além de desenvolver competências que proporcionem seu gerenciamento pacífico, objetivando valorizar o

[8] Entende-se por cultura da violência o consentimento de atitudes e comportamentos de uma sociedade que antes eram considerados hostis e violentos.

local de aprendizagem, o desenvolvimento de relacionamentos sadios e a construção da cidadania.

No ambiente escolar os personagens são confrontados ante a necessidade de lidar com desejos, emoções, interesses e valores distintos, o que, em alguns casos, implica em conflitos, exigindo respostas na forma como são enfrentados. Para lidar com esta situação, a mediação é uma metodologia reconhecida pela sociedade e cada vez mais aplicável neste contexto.

A mediação, como alternativa para aprender a conviver com as diferenças, busca fomentar a harmonia no ambiente, o espírito colaborativo e o respeito entre as partes, utilizando-se da comunicação para facilitar a interação social e para pensar positivamente o conflito.

No Brasil, instrumentos de resolução de conflitos, como a conciliação, possuem estrutura legal consolidada desde 1973, estando presente na lei nº 5.869, mais conhecida como Código de Processo Civil (CPC). Posteriormente, a disseminação da ferramenta da mediação se deu a partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), do novo CPC (lei 13.105/2015) e da Lei da Mediação (13.140/2015). Ficava-se aí estabelecida a distinção entre os institutos da conciliação e da mediação.

A mediação não ficou restrita à estrutura jurídica, desenvolvendo-se também em diversos setores da sociedade. No universo escolar, tornou-se uma ferramenta sócio-educativa, de caráter pedagógico e preventivo, que se utiliza da comunicação para tratar de problemas inerentes à convivência neste espaço, objetivando formar indivíduos conscientes e solidários dentro da comunidade, prezando pela tolerância, pelo respeito às diferenças e aos seus semelhantes.



Através da valorização do diálogo, a mediação induz uma mudança de atitude diante de desavenças assim como aplicação de ferramentas pedagógicas que facilitam tratar o conflito, propiciando o interesse pela diversidade, que é uma característica tão comum hoje nas instituições de ensino. Este entendimento da mediação contribui

com o processo educacional e consequentemente com a formação das crianças e adolescentes ao permitir um ambiente mais favorável à aprendizagem.

A implantação da mediação nesses espaços requer uma atuação de toda a instituição, que deve agir nos conflitos presentes em todos os níveis, ou seja, naqueles que envolvam direção, administração, professores, pais e principalmente estudantes. Sua intenção se volta a reforçar os laços entre estes personagens, atentando também para casos de vulnerabilidade onde há maiores chances de evasão de alunos.

Esta ação de mediar é realizada pelo mediador, uma figura isenta e imparcial, que procura promover a restauração da comunicação entre as partes envolvidas, estimulando o diálogo. Nesse cenário, o diálogo vai além da prática de conversar, mas colaborar para uma alteração de comportamento nos indivíduos, bem como para a construção de uma ação social voltada a trabalhar o cenário de violência.

Por possuir personagens bem heterogêneos em relação a questões educacionais, étnicas e culturais, a escola é um local predisposto a tensões na comunicação, uma vez que esses indivíduos tendem a querer impor suas convicções. Mediante o diálogo espera-se que essa tendência impositiva dê lugar a um ambiente onde esteja presente a tolerância com o outro, fortalecendo as relações, permitindo que as pessoas reflitam e passem a ponderar suas posições, emergindo então novas ideias, com vistas ao benefício da coletividade**.**

Deste modo, a mediação do conflito escolar baseada na conduta dialógica promove a aproximação dos sujeitos escolares e com isso favorece a busca por uma solução pacífica para esse problema.

Para o educador e filósofo Paulo Freire (1987), o diálogo cria base para a colaboração, procura induzir o sujeito a um novo comportamento para com o outro mediante a compreensão, e é através desse diálogo que a atividade pedagógica deve se pautar, criando uma relação de respeito entre professores e alunos com o intuito de se construir um ambiente propício a troca de conhecimento.

Suas ideias pretendem estimular a reflexão sobre o relacionamento no universo escolar, um espaço tradicionalmente definido por relações hierárquicas, mas que deve ser repensado dando lugar a uma educação horizontal fundamentada no diálogo e na convivência harmoniosa.

Por estes princípios freirianos, entende-se que o diálogo auxilia na mediação dos conflitos escolares uma vez que a conscientização dos indivíduos que participam desse ambiente permite analisar caminhos alternativos para solucionar determinado problema e favorece as interações através do reconhecimento das diferenças de cada sujeito.

Mediante o diálogo constante a mediação é capaz de trabalhar os conflitos que ocorrem no espaço escolar com o objetivo de preveni-los, evitando que se transformem em confronto. Seu sucesso estará no restabelecimento do diálogo e das relações, bem como na busca da melhor solução para as partes envolvidas, sem utilização de decisões autoritárias ou do uso da hierarquia.

Vídeo 2 – Conflito x Confronto

https://www.youtube.com/watch?v=4s3FVHQxeaU

1 O CONFLITO

Os conflitos são parte integrante do processo evolutivo dos homens, existindo desde o início da humanidade. Desde sempre os seres humanos vivem em um mundo cheio de tensões e contradições, que se apresentam por diferentes tipos de conflitos, onde essa diferença é a energia que os impulsiona. Essa dinâmica é a essência das relações humanas, requisito primordial para a evolução de todos os núcleos de uma sociedade, seja este relacionado à vida social, familiar, escolar, etc.

Essa realidade também se aplica amplamente nas instituições de ensino, que por sua vez não estão preparadas para tratar os conflitos interpessoais e transformá-los em aprendizagem, ou seja, prevalece o preconceito e autoritarismo onde deveria predominar a empatia e o diálogo. Problemas e conflitos recorrentes dessa natureza exigem reação por meio de novas estratégias educacionais, novos caminhos e alternativas, enfim ações para lidar com essas questões.

Tipos de conflitos escolares



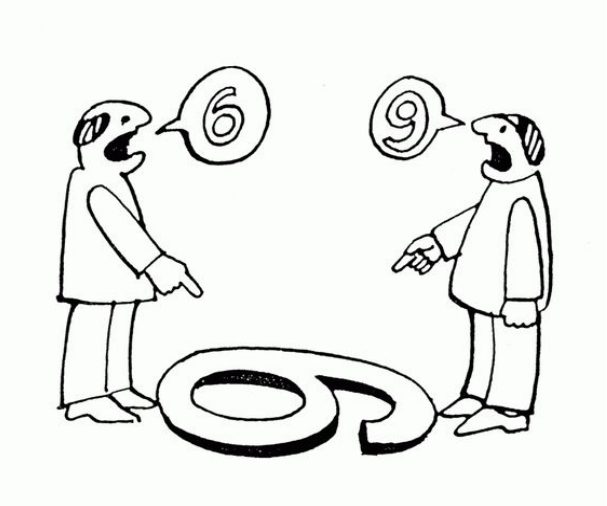
Embora tenha uma conotação negativa, o conflito escolar não significa necessariamente algo nocivo. Longe disso, ele é parte natural da convivência em comunidade e são úteis para que possamos ampliar nossas opiniões e perspectivas e ao mesmo tempo compreender diferentes pontos de vista. A maneira como tratamos o conflito definirá se sua consequência será positiva ou não para os indivíduos e para o ambiente escolar. São classificados conforme sua condução em:

- ***Conflitos Funcionais***

São aqueles considerados como produtivos ou positivos. Tem como consequência romper a uniformidade de pensamentos, afastando os integrantes de suas zonas de conforto, que os dificulta a raciocinar adiante. Por exemplo, numa sala de aula esse conflito ocorre quando um aluno apresenta um contraponto relacionado sobre determinada questão. A opinião divergente acaba causando uma discussão com diferentes pontos de vista, que se transforma em conhecimento a todos da turma.

- ***Conflitos Disfuncionais***

São aqueles considerados como destrutivos ou negativos e, ao contrário do anterior, são capazes de provocar insatisfação, constrangimento, agressividade e, consequentemente, perturbação do ambiente. No universo escolar, observamos esses conflitos quando, por exemplo, alunos praticam



bullying entre si, um aluno discorda de uma avaliação dada pelo professor, os pais contestam o método pedagógico proposto pela direção, um professor discute com outro por questões alheias à escola. Esta por sinal deve estar preparada tratar desses tipos de conflitos recorrendo à mediação.

Comportamentos mais comuns diante dos conflitos

Após conhecer os tipos de conflitos e seus exemplos dentro do espaço escolar, vejamos agora os comportamentos ou atitudes que os personagens envolvidos costumam manifestar e que se repetem nessas situações:

- ***Competição***

Em casos de conflito, esse comportamento indica o esforço em alcançar a própria satisfação. O sujeito se empenha em atingir seus próprios interesses, mesmo que para isso tenha que convencer o(s) outro(s) de que sua perspectiva é a correta, desqualificando as demais. É uma atitude que possui um estilo enérgico onde esse sujeito pode valer-se de sua autoridade, posição e influência para defender sua posição.

- ***Afastamento***

Esse é o comportamento de quem procura se abster do confronto. Nessa situação, o indivíduo não concorda com a verdade do outro, nem sequer se esforça em defender a sua verdade. Verifica-se essa atitude quando uma das partes acredita que a disputa não compensa, quando prefere adiar a discussão sobre o conflito para uma ocasião mais favorável ou quando está sob uma circunstância de intimidação.

- ***Acomodação***

É a atitude oposta à competição. Caso em que o sujeito renuncia a defesa de seu próprio ponto de vista para satisfazer os interesses de outra parte. Normalmente esse comportamento se torna evidente quando a questão não tem tanta importância ou quando é particularmente necessário manter a harmonia e impedir um rompimento no relacionamento.

- ***Compromisso***

Nesse comportamento a pessoa busca soluções mutuamente satisfatórias, que agradem mesmo que parcialmente a si mesmo e ao outro. Ele renuncia a alguma coisa contanto que receba algo em troca que lhe seja conveniente ou lhe traga algum benefício. É um tipo de acordo onde se troca concessões, pois ambos os lados têm a perder caso não cheguem a um consenso.

- ***Colaboração***

Essa atitude tem aspectos semelhantes à anterior, já que as partes também buscam um entendimento. Entretanto, diferentemente do compromisso, neste caso elas não procuram conquistar um benefício apenas parcial para ambas, mas sim total, gerando ganhos para os dois lados. Colaborando, o sujeito passa a compreender os conflitos e a considerar opiniões contrárias, assim como aprende a transformar casos que talvez pudesse gerar uma disputa e a descobrir soluções para questões de relacionamento.



Vídeo 3 – Comportamento perante o conflito

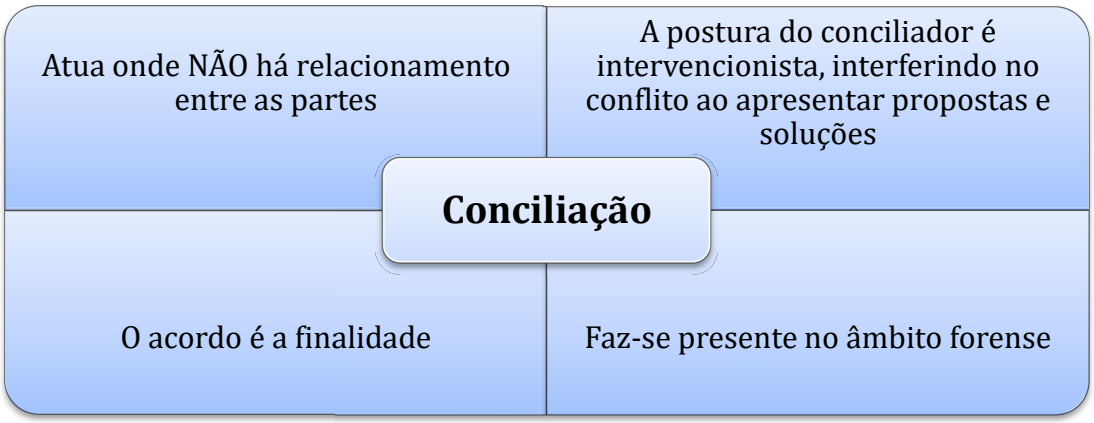
https://www.youtube.com/watch?v=CxK5F17Dyd8

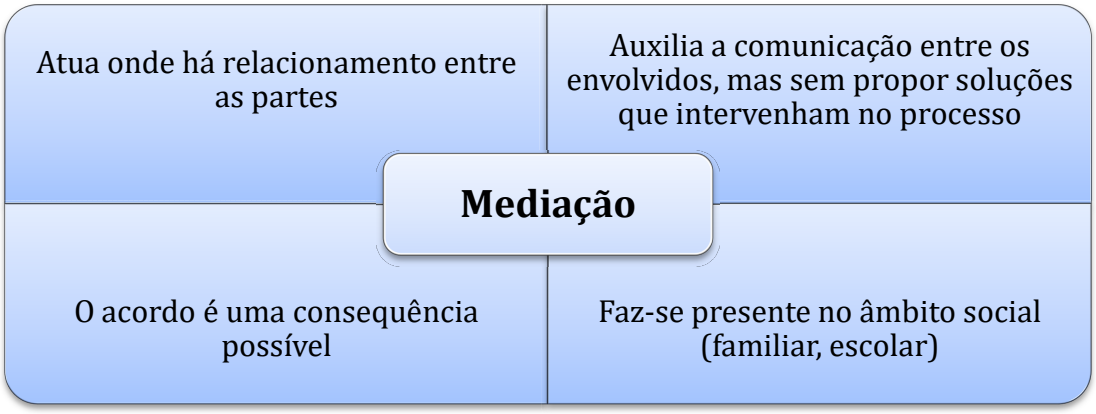
Como vimos acima, temos grande dificuldade de lidar com o conflito disfuncional e com comportamentos tidos como inadequados, pois muitas vezes somos incapazes de perceber o contexto em que eles se originam ou que deles resultam. Geralmente, nas escolas ou em nosso cotidiano, notamos este tipo de conflito e estas atitudes apenas quando apresentam manifestações violentas. Nesse sentido, para auxiliar no tratamento dessas questões, mostraremos a seguir método baseado na autocomposição e na revisão de valores e posturas, bem como na mobilização e no empoderamento das partes envolvidas no conflito.

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: FERRAMENTAS PARECIDAS, APLICAÇÕES DISTINTAS

Nos últimos anos métodos que visam à solução consensual de conflitos ganharam destaque e tiveram seu uso ampliado, principalmente aqueles relacionados a casos que remetem à autoridade judicial. Este expediente que ganhou força a partir da aprovação do novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/15) e dentre esses instrumentos os mais conhecidos são a conciliação e a mediação.

Apesar de haver semelhanças, inclusive pelo significado dos termos, ambos apresentam diferenças quanto à prática que devem observadas. As principais características de ambos são:





Ambos os instrumentos vêm sendo utilizados com mais frequência como importante meio de desenvolvimento da cidadania, onde os envolvidos são os protagonistas da construção da decisão que estabiliza suas relações. Após diferenciar

estes dois instrumentos resumidamente, este material seguirá detalhando o uso da mediação com o propósito da resolução de conflitos no âmbito escolar.

O conceito de mediação



Atualmente, é evidente o reconhecimento social das competências que a mediação se utiliza para solucionar conflitos nas mais distintas perspectivas da vida humana. Sua aplicação é admitida a qualquer pessoa capaz e não busca apenas atingir um acordo, mas estimular um comportamento colaborativo e consequentemente o diálogo entre os envolvidos para que a desavença se resolva satisfatoriamente para ambos os lados.

A mediação associa-se à ideia de intermediário, sendo este condição de existência daquela. Na obra "Mediação Familiar", Breitman & Porto citam uma definição ampla de mediação cunhada pela pesquisadora Tânia Almeida, médica, especialista em sociologia e mestre em mediação de conflitos:

> A mediação é um processo orientado a conferir às pessoas nele envolvidas a autoria de suas próprias decisões, convidando-as à reflexão e ampliando alternativas. É um processo não adversarial dirigido à desconstrução dos impasses que imobilizam a negociação, transformando um contexto de confronto em contexto colaborativo. É um processo confidencial e voluntário no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes onde um acordo mutuamente aceitável pode ser um dos desfechos possíveis (2001, p. 46).

Na mediação, o acordo torna-se uma consequência lógica, fruto de um esforço de cooperação do mediador e das partes efetuado durante todo o processo, e não sua ideia inicial.



Vídeo 4 – O conceito de mediação de conflitos

https://www.youtube.com/watch?v=dpRWMmdpNoI

Os benefícios da mediação

São alguns dos benefícios da mediação:

- Informalidade;
- Simplicidade e flexibilidade do procedimento;
- Visão Prospectiva;
- Restauração do diálogo e da confiança;
- Oportuno a todo instante, até mesmo de maneira preventiva;
- Economia de tempo e custos;
- Autonomia de vontade entre as partes;
- Atuação direta e ativa dos envolvidos;
- Preservação do relacionamento entre as partes;
- Soluções customizadas, criativas e duradouras.

Etapas do processo de mediação

Sendo um procedimento flexível, a mediação se baseia na cooperação mútua das partes, o que implica no modo como o processo é conduzido. Embora não tenha uma estrutura rígida, é possível estabelecer algumas etapas que compõem o procedimento em si.

Etapas		Principais atividades
1ª	Pré-mediação	Etapa de escolha do mediador, obtenção de informações do problema e análise do caso. Demonstração de interesse das partes em colaborar com o processo.

2ª	Abertura	O mediador se apresenta, esclarece os princípios da mediação, as regras e como o processo se desenvolve, tirando qualquer dúvida a fim de criar um clima propício para o diálogo produtivo.
3ª	Narrativa das histórias	Cada parte apresenta sua história a partir de sua própria perspectiva para que o outro lado ouça, com intuito de restabelecer a comunicação.
4ª	Criação de um resumo dos fatos	O mediador expõe um resumo consolidado do que ficou finalmente esclarecido, pedindo que as partes participem dessa construção na correção de algum equívoco ou omissão, objetivando integrar as duas narrativas numa única.
5ª	Verificação das alternativas	O mediador informa o cenário, ouve as alternativas para a solução do problema e tenta ajustá-las à realidade para que sejam possíveis de execução.
6ª	Negociação e escolha da solução	O mediador encoraja a negociação e estimula a escolha da melhor opção para as partes e pelas partes, visando o equilíbrio dos interesses.
7ª	Fechamento	Havendo consenso, o procedimento é concluído com a celebração do acordo, onde as partes se comprometem a cumpri-lo.

A função do mediador

Antes de qualquer coisa, as partes precisam aprovar a figura do mediador para que este exerça sua atividade como um terceiro que participará da discussão do problema. Após aprovação, ele atuará buscando:



- Auxiliar ambos os lados a compreender as origens do conflito;
- Estimular o processo de falar e escutar uns aos outros com respeito e sem interrupções;
- Fazer entender a importância de se prezar pela opinião do outro;
- Buscar a valorização mútua, de modo a tornar as partes mais cooperativas.

Além disso, o mediador deve seguir princípios como:

- Imparcialidade;
- Confidencialidade;
- Independência;
- Isonomia.

3 A MEDIAÇÃO NO ESPAÇO ESCOLAR

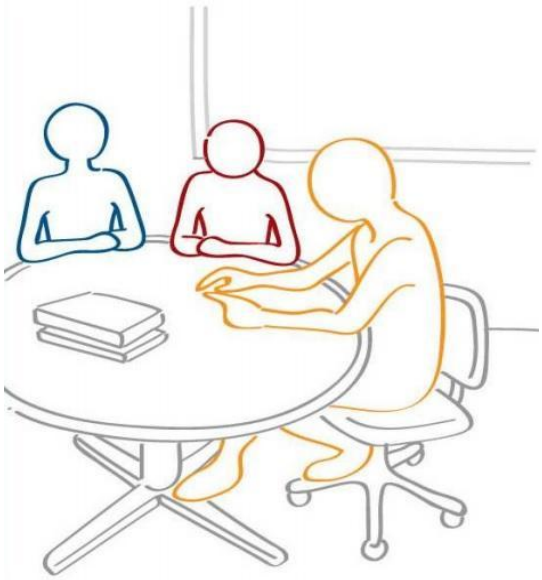
A escola é um local de socialização por excelência, que permite que crianças e jovens descubram um universo além do ambiente familiar. Justamente por ser composta de pessoas de diferentes idades, sexos, origens, valores, costumes e condições socioeconômicas e culturais, a escola também se configura como um local de conflitos. Saber encarar as tensões próprias desse convívio é fundamental para tornar os relacionamentos mais saudáveis e o ambiente sustentável.

Por este princípio, a questão principal para a introdução da mediação na escola é que esta admita a existência de conflitos e que estes precisam ser superados. As escolas que reconhecem o conflito e sabem lidar com esse fato são aquelas no qual o diálogo é constante, ouvindo todos os lados para melhor decidirem; são aquelas onde a atividade de deixar explícito o pensamento é estimulada.

A razão da mediação escolar se justifica em função dos conflitos existentes entre os próprios estudantes, entre estes e professores, entre professores, pais e professores, casos de indisciplina e bullying, de agressão entre alunos e até mesmo conflitos ocorridos no entorno escolar.



Assim, para tratar desses casos o instituto da mediação escolar busca a prevenção e a resolução das questões que já estão instaladas neste ambiente e que acabam prejudicando os relacionamentos e a qualidade da educação. Nesse contexto de mediação, é fundamental a percepção do conflito como um todo, para que as partes sintam e respeitem suas diferenças.



Atualmente, a conscientização sobre esse problema vem crescendo e escolas têm procurado trabalhar com a mediação, criando programas específicos para tratar casos como esse. Importante frisar que a iniciativa para implementação desses programas não precisa vir da direção, mas esta deve necessariamente apoiar o projeto e oferecer uma infraestrutura mínima para seu funcionamento, ou seja, um ambiente propício para reuniões e encontros.

O primeiro passo é estabelecer regras para funcionamento desses programas, seguido da seleção e capacitação de mediadores, além da definição de seus limites de atuação. Apesar de não haver uma regra, recomenda-se a formação de uma comissão de mediadores, composta por representantes de cada segmento, ou seja, professores, alunos e funcionários, atentando-se para as características da escola. Da credibilidade dessas pessoas depende o sucesso desses programas.

Tipos de Mediação Escolar

A mediação é um instrumento marcado pela flexibilidade, não havendo um modelo próprio ou definitivo a ser implantado pelas instituições de ensino. Apesar de haver diferentes modelos de mediação desenvolvidos mundo afora, geralmente eles estão divididos em cinco grupos principais, baseados nos seus agentes. É necessário que a escola defina aquele programa que melhor se adapte a sua realidade para escolher os mediadores e capacitá-los adequadamente para atuar nas sessões. Esses grupos principais são:

- **Aluno Mediador** – Nesse modelo, aqueles alunos que apresentam competências necessárias ficam encarregados pelo procedimento, sendo treinados a aperfeiçoar habilidades associadas ao diálogo, à empatia, à tolerância, de modo a mediar casos conflitantes quando necessário. Também conhecidos como "jovens mediadores" ou "mediadores de pares", eles costumam atuar em desavenças entre alunos menores. Apresenta resultados significativos em longo prazo, pois esses jovens repassam o exemplo para suas comunidades.

- **Professor Mediador** – Aqui o compromisso é do professor, embora outras pessoas que atuem na escola também são capazes de exercer a função de mediar. Elas se voluntariam e são capacitadas pela escola antes de participar de um programa de mediação.

- **Mediação em rede** – Esse modelo engloba os dois anteriores e trabalha a partir de ações realizadas por uma comissão estabelecida pela instituição de ensino e composta por alunos, professores e colaboradores internos e também externos à escola, formando uma rede de mediadores que atua de forma conjunta para sanar o conflito.

- **Círculos de paz** – Nesse modelo são realizadas reuniões com participação de alunos, professores, pais e colaboradores da comunidade escolar, onde não há a participação direta de um mediador. Os conflitos, geralmente envolvendo questões comunitárias, são tratados de uma maneira coletiva, ou seja, através de um diálogo aberto e participativo onde todos discutem e propõem alternativas buscando o consenso.

Benefícios da mediação no espaço escolar

Esse é um processo que traz ganhos a toda a comunidade escolar como por exemplo:

- Auxilia um convívio sadio e mais harmonioso em toda a comunidade escolar;
- Melhora a disciplina e o desempenho acadêmico dos alunos;

- Valoriza o trabalho do professor;
- Estimula a socialização e o vínculo da comunidade escolar através de uma "rede de mediação";
- Desenvolve o autoconhecimento e o pensamento crítico, uma vez que as partes são chamadas a participar da solução do conflito;
- Conscientiza a comunidade quanto aos preceitos da cidadania;
- Evita ocorrências de conflitos, criando uma cultura de paz.



Vídeo 5 – Documentário Educação pra a Paz

https://www.youtube.com/watch?v=cBhEpweaR4I

Como iniciar a introdução de um programa de mediação na escola

A introdução de um programa de mediação escolar ocorre a partir de um diagnóstico dos tipos de conflitos existentes nesse espaço e será realizado por iniciativa própria da instituição e também do(s) membro(s) de sua comunidade. O sucesso da proposta desse programa depende fundamentalmente do apoio mútuo envolvendo o corpo docente, discente e a gestão escolar. Como todo novo projeto a ser instituído, seu desenvolvimento será executado em diferentes etapas.

A começar pelo **planejamento**, recomenda-se dar voz aos professores, funcionários, alunos e seus respectivos pais, onde cada um possa contribuir com sua percepção sobre a natureza dos conflitos no ambiente escolar. Após essa análise, a instituição, com o aval de todos, define o modelo de mediação que é mais adequado a ser aplicado, assim como os recursos disponíveis.

Em seguida, deve-se trabalhar na **divulgação** eficaz da proposta a toda a comunidade, explicando em linhas gerais em que consiste o programa de mediação no intuito de sensibilizar grande número de simpatizantes. Agendar reuniões presenciais com aqueles que desejem fazer parte do projeto, afixar cartazes informativos em murais, publicar conteúdo específico nas redes sociais da escola são meios indicados para divulgar o programa e para informar sobre as diretrizes propostas.

Posteriormente, a escola precisa se responsabilizar pela **formação** da equipe de mediadores a ser realizado por especialistas na área. Além de desempenhar a função voluntariamente, convém ao mediador preparar-se de modo a despertar credibilidade junto a seus pares e atuar de forma ética e imparcial. É também importante que desenvolva ou aprimore sua capacidade de comunicação, pois suas intervenções envolverão argumentos e emoções.

Após a formação, passa-se à fase da **execução** com o estabelecimento de um local próprio para funcionamento do programa, das regras gerais e de uma agenda de funcionamento. Por fim, a equipe envolvida no programa com apoio da gestão escolar deve trabalhar no **acompanhamento** das ações, supervisionando os procedimentos e avaliando as experiências para confirmar a eficiência do programa e os benefícios adquiridos com a atividade.

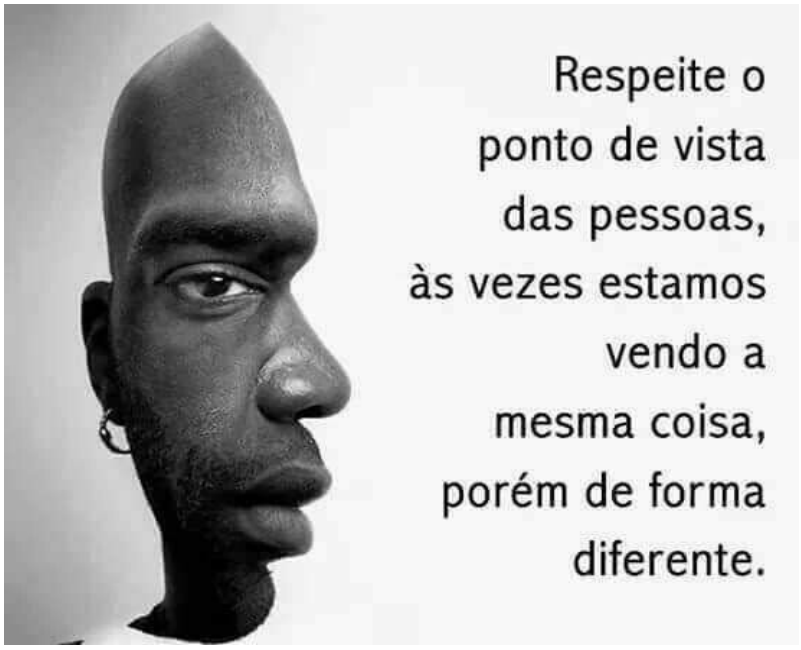
A mediação assume caráter, acima de tudo, educativo, pedagógico e preventivo, destruindo barreiras e construindo pontes através do diálogo. A implantação desse tipo de programa tem sua importância para as escolas no sentido de incentivar a mudança de comportamentos diante de conflitos e de promover o entendimento e o respeito às diferenças, promovendo uma cultura de paz.



Diálogo: o ponto chave da mediação do conflito escolar

O diálogo nos orienta ao encontro do outro e por essa razão é elemento indispensável nos relacionamentos através de um processo que viabiliza o aperfeiçoamento das relações humanas. Caso seja levado da maneira correta, conduz a conversas cordiais e produtivas, tornando os relacionamentos mais saudáveis.

Por vezes entremeada em conflitos, as relações escolares são determinadas por um processo comunicativo e nesse sentido a construção de diálogos produtivos é um desafio no fazer pedagógico e nas relações sociais. Logo a criação de uma cultura do diálogo por instituições de ensino tende a consolidar os vínculos dessas relações e consequentemente a convivência neste ambiente, além de trazer outros inúmeros benefícios.

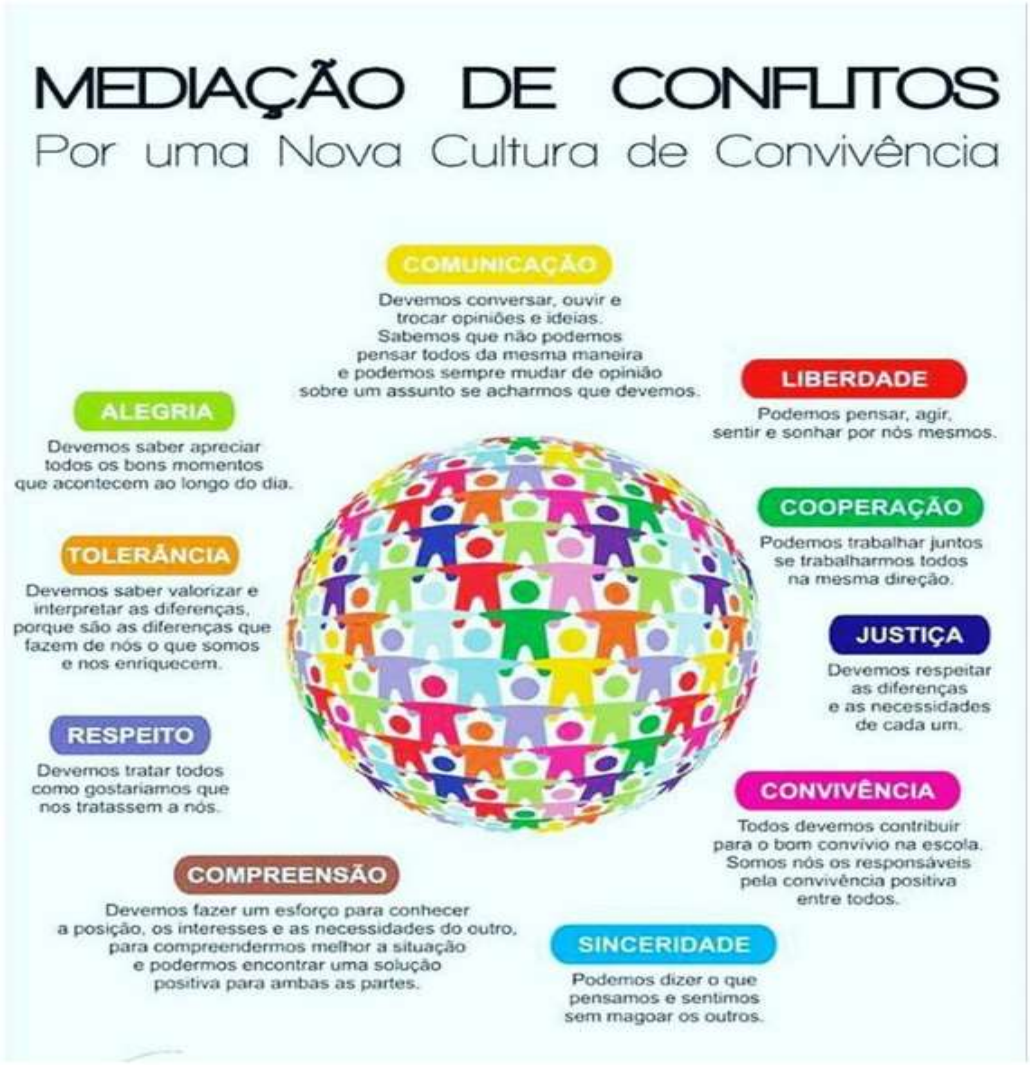


O diálogo é um instrumento eficaz que auxilia a mediação a lidar com o conflito escolar e ao mesmo tempo a restaurar a comunicação antes abalada, proporcionando um ambiente mais colaborativo. Se bem trabalhado pelo mediador, torna-se essencial na condução do processo mediatório, assim como na reconstrução e valorização da comunicação. O bom diálogo é o principal recurso que uma instituição dispõe para promover a paz e a transformar indivíduos e sociedade.

Ao longo deste guia vimos a importância da mediação e do diálogo no contexto educacional. Todavia, há muito a se fazer para que essa cultura de resolução de conflitos, amparada por legislação e políticas públicas, seja amplamente difundida nas escolas a fim de produzir efeitos para a sociedade em longo prazo.

Reportagens sobre o tema

A seguir, temos uma imagem que destaca os vários sentimentos e valores que simbolizam o tema principal desse guia, além de dois vídeos contendo ótimas reportagens sobre a mediação de conflitos no espaço escolar. Todos resgatam esses sentimentos e valores fundamentais ao processo pedagógico na promoção da paz e da união que fazem parte da verdadeira educação.



Vídeo 6 – Reportagem do Programa "Como Será?"

https://www.youtube.com/watch?v=zbFID5JS4Ns&t=

Vídeo 7 – Reportagem do Programa "Encontro"

https://www.youtube.com/watch?v=cZ5fOjl6xgE

ATIVIDADE

A partir do conteúdo apresentado neste material e outros que possam servir de apoio, e como proposta de realização de atividade em sala de aula abordando mediação de conflitos escolares, sugere-se que a turma seja dividida em grupos de pelo menos cinco estudantes.

Através de sorteio ou por livre escolha, os grupos ficarão responsáveis por cinco temáticas referentes a conflitos cotidianos que envolvem diferentes personagens do contexto escolar. São eles: Conflitos entre alunos, conflitos entre professores e alunos, conflitos entre professores, conflitos entre pais e direção, conflitos entre alunos e vizinhança. Logo após, os grupos devem discutir sua respectiva temática.

Como tarefa para o próximo encontro, o docente responsável solicita que os grupos pensem e montem uma dramatização, que pode ser representada ao vivo ou gravada previamente, daquilo que foi discutido, apresentando o contexto do conflito e como o grupo mediaria o cenário retratado.

Espera-se que os grupos tragam casos experienciados no ambiente escolar, ou seja, que reconheçam as condutas negativas dos próprios alunos. Em seguida, é incentivada uma roda de conversa para discutir os conflitos e a mediação. A intenção é que toda a turma participe emitindo suas próprias opiniões, gerando um debate a partir dessas intervenções e agregando outras ideias de mediação. Também projetamos que no meio da discussão surja a ênfase na importância do diálogo e da cooperação com finalidade de transformar não apenas o cotidiano da escola, mas o convívio familiar.

Justamente pelo ambiente escolar ser propicio à existência de conflito, a comunidade deve atentar para desenvolver a cultura do diálogo. Somente assim todos refletirão sobre a importância do ato de dialogar na busca por um ambiente de paz.

Por fim, lembramos que a mediação é um processo marcado pela flexibilidade e que a implantação de um programa assim depende da vontade dos estudantes, professores e gestão escolar. Não há um modelo exclusivo que possa ser adotado a toda e qualquer escola, já que cada uma possui um conjunto de relações complexas, culturas, valores, localização distintos. Como cada instituição tem sua própria realidade, esse estudo deve levá-las em consideração. Portanto, recomenda-se uma análise específica dos conflitos que ocorrem com mais frequência para, em seguida, determinar aquele modelo mais adequado.

LISTA DE VÍDEOS

Vídeo 1 – Diversidade e tolerância – Leandro Karnal

Vídeo 2 – Conflito x Confronto – Mário Sérgio Cortella

Vídeo 3 – Comportamento perante o conflito – Oficina de Psicologia

Vídeo 4 – O conceito de mediação de conflitos – Cárita Carizzi

Vídeo 5 – Documentário "Educação pra a Paz" – Parceiros Brasil

Vídeo 6 – Mediação Escolar - Reportagem do Programa "Como Será?"

Vídeo 7 – O papel do aluno mediador na resolução do conflito escolar - Reportagem do Programa "Encontro"

REFERÊNCIAS

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice C. **Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz.** Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

CHRISPINO, A. **A mediação do conflito escolar**. 2ª ed. São Paulo: Ed. Biruta, 2011.

Diálogos e mediação de conflitos nas escolas. Guia prático para educadores. Disponível em < https://www.cnmp.mp.br/portal/images/stories/Comissoes/CSCCEAP/Di%C3%A1logos_e_Media%C3%A7%C3%A3o_de_Conflitos_nas_Escolas_-_Guia_Pr%C3%A1tico_para_Educadores >. Acessado em 16/04/2020.

Escolas Seguras - Novas abordagens sobre prevenção da violência entre jovens. Disponível em < https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/cartilhas/Cartilha_Escolas_Seguras.pdf>. Acessado em 16/04/2020.

FERNÁNDEZ, I. **Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad**. Madrid: Narcea S. A., 1998.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 17ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

NISANOF, T. K., ROSALES, L. P. P. **El diálogo para la resolución de conflictos**. México: Limusa, 2013.

ORTEGA, R.; DEL REY, R.; tradução de Joaquim Ozório. **Estratégias educativas para a prevenção da violência**. Brasília: UNESCO, UCB, 2002.

Projeto Escola de Mediadores. Disponível em < http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/educacao/escola_de_mediadores_2002.pdf >. Acessado em 16/04/2020.

SALES, Lília Maia de Morais. **Mediação de conflitos, família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

TORREGO, J. C. et al. **Mediación de conflictos em instituiciones educativas**. Madrid: Narcea, 2001.

UNESCO. **Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo**. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

Violência e Escola: Definição, Encaminhamento e Prevenção – Disponível em < https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/cartilhas/Cartilha_Violencia_e_Escola.pdf>. Acessado em 16/04/2020.