

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA SOCIOEDUCAÇÃO: EM BUSCA DA HARMONIA EM UM CENTRO DE CONVIVÊNCIA

CONFLICTS RESOLUTIONS IN SOCIAL EDUCATION: THE SEARCH FOR
HARMONY IN A COMMUNITY CENTER

**MARIA LUIZA BAMBINI
VASCONCELLOS**

*Pedagoga, especialista em
1a. Infância, terapeuta de
casal e família. Consultora
para Instituições de
Ensino e ONGs com foco
socioeducativo*

RESUMO: Neste artigo pretendemos partilhar a experiência desenvolvida em um Centro de Convivência, em cujo espaço/tempo dedicado à formação em serviço, se buscou a intersecção entre disciplinas e práticas sob os pressupostos teóricos da Aprendizagem Colaborativa. Relatamos, portanto, a reflexão que buscava contemplar as demandas da comunidade, enquanto ampliava os saberes necessários a uma prática mais eficaz e inovadora, já que o educador social, profissional das atividades socioeducativas, tem seu perfil ainda em definição no Brasil, necessitando agregar os saberes da área educativa, com a amplitude de olhar do campo da assistência social e das políticas públicas para as crianças e adolescentes.

PALAVRAS-CHAVE: educação social, resolução de conflitos, aprendizagem colaborativa.

ABSTRACT: In this article we pretend to share an experience developed in a Center of Community Living, such which time and space were spent to create a non academic training but a service training that heads to find the intersection between the disciplines and practices related on theories assumptions of the Collaborative Apprenticeship. We therefore report our community thoughts which had tried to observe the community's demands while amplifies required knowledges to a more efficient and innovating practices, once the social educator – professional in socioeducative activities — is yet to be established in Brazil revealing the necessity to aggregate knowledges in the educational area in order to expand the sight of the social assistance and public policies for child and youthood.

KEYWORDS: social education, conflict resolutions, harmony development

Os Centros de Convivência são equipamentos destinados ao acolhimento de crianças, adolescentes e jovens em seu contraturno escolar, diferindo entre si, basicamente, no que diz respeito aos projetos neles desenvolvidos, podendo oferecer desde alimentação e lazer simplesmente, até esportes, artes, cursos regulares e/ou acompanhamento escolar. Sob a responsabilidade da Assistência Social, agregam profissionais denominados de *educadores sociais* que podem ser professores oriundos da área de Educação, monitores com formação secundária, ou ainda oficinairos de diversas áreas, o que muitas vezes resulta numa polifonia de olhares e vozes que — ao invés de contribuir por sua diversidade — gera discordâncias sobre os objetivos, procedimentos e maneiras de atuar. O quadro se mostra mais severo quando se trata de Centros inseridos em comunidades de muita vulnerabilidade e/ou violência, dado que trazem para dentro de seus espaços toda a qualidade de demandas não atendidas que a população vivencia, comumente expressas em atrasos nos processos escolares, inadequação à convivência social, conflitos de muitas naturezas igualmente denominados de indisciplina e dificuldades

familiares de toda ordem. O educador social necessita, portanto, dedicar-se a constituir um perfil que lhe possibilite utilizar os conhecimentos que já possui, além de gerar saberes e recursos inovadores para as situações específicas em que trabalha.

O EXERCÍCIO DA APRENDIZAGEM COLABORATIVA

No momento do desenvolvimento deste trabalho, éramos um grupo de *educadores sociais* atuando em um Centro de Convivência, numa pequena cidade que compõe a Grande São Paulo. A equipe de educadores e seus auxiliares, dirigidos por uma Coordenadora Pedagógica, e eu, na qualidade de Consultora, formávamos uma equipe calcada fundamentalmente na pedagogia, sendo que os educadores e auxiliares encontravam-se, em sua maioria, ainda em processo de graduação. Sentíamos, no entanto, que os saberes provenientes da educação sobre os processos de ensino/aprendizagem, assim como os documentos oficiais da Assistência Social, não contemplavam as habilidades necessárias a um bom desenvolvimento do trabalho. Sem saber ao certo como atuar, cada educador buscava as próprias maneiras de enfrentar os conflitos trazidos pelos meninos e meninas atendidos no Centro, porém, necessitávamos de uma ação unificada e conjunta, de forma que pudesse ser percebida e adotada, não apenas como ação pedagógica, mas também, e principalmente, como exercício de convívio harmonioso e alternativa para a solução de impasses com os quais nossas crianças e adolescentes se deparavam cotidianamente.

Dessa maneira, depois de um ano de trabalho onde procuramos constituir

o perfil do Centro de Convivência e definir seu Plano Pedagógico, documento oficial, nos deparávamos com duas demandas:

- ✓ aprender a estruturar um projeto pedagógico com autonomia;
- ✓ gerar recursos de enfrentamento, administração e/ou resolução, dos constantes conflitos – entendendo aqui conflitos como disputas verbais inflamadas, embates físicos e mesmo depredação dos equipamentos em surtos de raiva e descontrole — em que os atendidos se envolviam, inviabilizando, segundo eles, qualquer trabalho.

Nesse contexto, os pressupostos apontados por Harlene Anderson e Goolishian (Anderson, 2009) para processos de aprendizagem constituídos em colaboração, nos quais possam emergir novas possibilidades em resposta a contextos específicos, nos pareceram ideais para essa demanda que havíamos eleito para o momento de formação, uma vez que todo sistema de relações:

- ✓ é construído em um contexto, sendo um produto da comunicação social;
- ✓ é formado pelos indivíduos que estão em relacionamento através da linguagem;
- ✓ funciona a partir de uma postura filosófica que convida a um relacionamento e um processo colaborativo entre pessoas com perspectivas e conhecimentos diferentes;
- ✓ conta com um terapeuta não conhecedor, em posição de ser informado, ocupando um lugar de facilitador do processo de diálogo;
- ✓ cria um espaço/tempo compartilhado que conta com o talento e o saber de todas as pessoas que participam de uma conversação.

O contato com a Aprendizagem Colaborativa dava, de início, boas

perspectivas, pois, se todo sistema é um sistema de aprendizagem, e se em colaboração construímos novos mundos, dispendo-nos a aprender com os outros, com eles cooperar, e com eles aprender, certamente poderíamos experimentar novas formas de ser com o(s) outro(s), experimentando, em nosso processo, o que esperávamos ser possível construir com as crianças e adolescentes atendidos. Além disso, a essência inferida nos pressupostos da Aprendizagem Colaborativa recuperava a *Pedagogia do Oprimido* de Paulo Freire (Freire, 1987), autor bastante abordado nos contextos de Educação Social, já que traz em si uma forma de estar no mundo, um comprometimento com ideais de igualdade e fraternidade, legitimando os conhecimentos prévios dos educadores e os objetivos sociopedagógicos da Instituição.

Passamos então a construir um Projeto de Resolução de Conflitos, agregando os passos do *Guia para a Colaboração* de Sylvia London (2009), aos pressupostos já elencados:

- ✓ participação em igualdade de condições;
- ✓ criação de um grupo;
- ✓ realização de conexões pessoais e profissionais;
- ✓ incentivo à hospitalidade para membros externos ao grupo;
- ✓ instituição de retroalimentação e promoção de ajustes;
- ✓ alimentação de resultados duradouros, desdobrando os procedimentos para as demais situações;
- ✓ estímulo à aprendizagem pela arte, música, cultura, etc.

Aos referidos passos, agregamos as nossas perguntas, e as respostas passaram a compor o **Projeto de Resolução de Conflitos**:

1. **Com quem, quando e onde** iria acontecer o projeto de Resolução de Conflitos?

Esperávamos que as respostas a essas perguntas nos dessem a contextualização necessária ao trabalho, dado o pressuposto de que um sistema é baseado no contexto, que por sua vez, é produto da comunicação social. Pretendíamos exercitar a compreensão de que as soluções novas e criativas não estariam em cópias de outros modelos, e sim, intrínsecas ao próprio sistema (Anderson, 2009).

Deveríamos, portanto, analisar os documentos da Instituição, suas características e equipe, assim como a clientela, ampliando a observação que tínhamos cotidianamente das crianças, adolescentes e jovens, para suas famílias e comunidade.

O Centro de Convivência Sementes do Amanhã é um subsistema da Ong denominada ACCL – Associação Cristã Corrente de Luz, cuja missão é “buscar contribuir para a construção de uma sociedade mais humana, justa e fraterna por meio de projetos de cunho social e espiritual que visem elevar a consciência do ser humano com base nos ensinamentos de Cristo, sem vínculos dogmáticos de qualquer natureza, exercendo o amor em todas as ações como a premissa básica para esta transformação”.

Na construção de nosso Plano Pedagógico, construímos a missão do Centro de Convivência, em conformidade com o da Associação, definindo-o como um espaço que “abriga crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, em contra-turno escolar, com a missão de complementar sua formação com atividades diversas que possibilitem a construção de sujeitos conscientes de sua cidadania local e planetária, buscando conciliar essa formação em equilíbrio com a integridade do ser humano”.

Os **pressupostos** da ACCL, e, conseqüentemente, do Sementes do Amanhã nos indicavam, portanto, que

deveríamos atuar por meio da fraternidade e do amor.

A história da instituição nos esclarecia que, em seu curto percurso (nascida juridicamente em 2007, teve o início de atuação em 2009), a Associação se organizou a partir do desejo de partilhar recursos com pessoas em situação de muita vulnerabilidade social, de forma que foram doadas verbas e a chácara-sede para que se pudesse desenvolver atividades diversas em favor da comunidade local. Para atuar, foram chamadas pessoas com as mais diferentes características, cuja semelhança era estar ligada de alguma maneira ao fundador, agregando-se em torno dele, e não necessariamente dos ideais ou da instituição, embora houvesse em todos um desejo legítimo de “servir ao outro”. Essa leitura e discussão nos sugeriu que a referida polifonia que experimentávamos se dava em razão da forma pela qual a Instituição se instituíra, no entanto, acordamos que sua riqueza ainda poderia emergir e que a construção dessa possibilidade poderia advir de experiências como a que constituíamos no momento.

A comunidade do entorno, por sua vez, à qual a Associação pretendeu servir preferencialmente, surgiu ao redor de um lixão, hoje um aterro sanitário. Durante mais de uma década organizou-se em barracos, mas em 2011 foi transferida para uma Cohab construída nas proximidades, além de já atuarem numa Cooperativa de Reciclagem denominada Avemare. As marcas de sua história, porém, permanecem muito vivas e as disputas geradas pela miséria atravessam a segunda ou terceira geração “de filhos do lixo”, crianças e adolescentes que nos chegam diariamente, reproduzindo a violência das vidas de seus pais e avós, apesar de já morarem mais dignamente e de possuírem inúmeros

benefícios com os quais seus familiares não contaram.

O exercício de entendermos o tempo e o espaço em que vivíamos nossa proposta já nos situou historicamente, e dessa contextualização emergiu relativa compreensão a respeito das relações tão conflituosas das crianças e adolescentes.

Por sua vez, a equipe que começava a atuar nessa proposta era composta por educadores ainda em processo de formação em sua maioria, sendo que alguns já possuíam história de atuação em Educação Social; não tínhamos, porém, conhecimentos e/ou experiência pregressa que nos desse soluções; precisávamos construí-las.

2. **Por que** precisávamos desse trabalho?

Esperávamos que as razões que a equipe apontava como relevantes para que nos dedicássemos a esse projeto sustentassem uma **justificativa**:

- ✓ atuávamos numa comunidade com história de muita violência;
- ✓ atritos constantes inviabilizavam qualquer projeto e aprendizagem;
- ✓ as atuações nos conflitos, devido às diferenças com que cada pessoa entendia como deveriam ser tratadas, geravam novas situações de dificuldade entre:
 - ✓ os educadores e os atendidos;
 - ✓ os educadores e sua Coordenação;
 - ✓ os educadores, sua Coordenação e demais subsistemas da ACCL.

Concluíamos, portanto, que o projeto poderia ser relevante não apenas para os atendidos, mas também para a formação de toda a equipe e amadurecimento da Instituição.

3. **Como** conduziríamos nossos encontros?

Entendemos que a **Metodologia** deveria surgir a partir dos pressupostos da Aprendizagem Colaborativa, isto é, pela formação de uma parceria entre

peças com perspectivas e conhecimentos diferentes, oferecendo confiança, valor e significado às diferentes contribuições, de modo a oferecer a cada elemento da equipe um lugar de coparticipante da criação do que produzíamos (Anderson, 2009). Esta escolha nos levou a elencar os seguintes passos como o método de trabalho:

1. conceituação de conflito;
2. exercício da memória pessoal de conflitos vividos, na busca de encontrar nas histórias pessoais, as formas que foram mais eficazes e educativas de resolvê-los;
3. leitura e discussão de textos;
4. discussão de casos de conflitos e das ações da equipe;
5. elaboração de textos com os dados de todas as discussões para circulação e registro gradativo do trabalho, disponível a todos os interessados, como modo de socializar o trabalho;
6. reflexão dos resultados e da aplicação dos conceitos discutidos;
7. visitas a outros projetos com missão semelhante;
8. avaliação constante do alcance das ações e reflexões.

O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

1. A conceituação de conflito:

A tentativa de conceituar – não valia olhar no dicionário! — nos levou a perceber que a cultura em que estamos imersos considera conflito como algo pernicioso, e que, portanto, deve ser evitado. A ideia de conflito como um impasse, uma contraposição, uma legítima oposição sobre modos de ver e compreender o mundo, e portanto, não necessariamente danoso, foi trazida nesse momento, e embora ainda não estivesse solidamente constituída, permitiu que separássemos conflito

de “briga”. Restava, por outro lado, a forma como nós, adultos, enfrentamos os conflitos, e como os meninos e meninas se posicionam diante dele. Emergiu uma percepção de que não somos diferentes das crianças e adolescentes, embora sejamos capazes de evitar o embate físico – felizmente – mas que a ideia de harmonia estava ligada ao desejo de “eliminar” as diferenças. A partir dessa sensibilização, resolvemos deixar a conceituação final para outro momento pois sentíamos que nos faltavam elementos para isso até então.

2. Que formas de enfrentar os conflitos nos surgem como as mais eficazes quando as buscamos em nossas memórias?

Esse exercício tocou de modo muito expressivo a todos os presentes que, em vários momentos, sentiram-se emocionados, principalmente quando se reportavam à infância. Alguns perceberam que não havia, na atuação parental, uma intencionalidade educativa e moral na condução dos conflitos, mas sim, apenas um desejo de conter a desavença. Outros notaram como foram arranjando maneiras “de se sair bem” das situações de punição que sabiam que viriam por parte dos adultos, e que as mentiras podiam ser essa saída. Outros ainda constituíram recursos de passar despercebidos, calando, ficando quietos, posicionando-se o menos possível.

Enfim, em meio a muita emoção suscitada por essas memórias, foi possível notar que a maneira como atuamos hoje diz respeito à maneira como fomos nos constituindo em nossas relações ao longo da vida, e que essas maneiras não têm necessariamente a eficácia almejada; apenas atuamos como sabemos atuar e diante de situações conflituosas “sacamos a carta da manga”, expressão usada durante as conversações.

Nessas conversas foram sendo lembradas frases e ditados populares mencionados pelos adultos nas memórias de infância, e foi possível sentir, bem no fundo de uma dimensão emotiva, o quanto elas nos falam, e também fazem calar. Lembramos de: “Quando um não quer, dois não brigam”, contextualizada pelos adultos para qualificar quem começou e quem se envolveu na briga. “Pau que nasce torto, morre torto”, para evidenciar que a agressividade é algo que nasce com a pessoa e que as ponderações não adiantam. E também:

“O hábito do cachimbo deixa a boca torta”, para mencionar que você pode não ter nascido *mau* mas você pode se tornar mau dependendo de como foi sua vida. Essa ideia tem estreita relação com a seguinte: “Me diga com quem andas que eu te direi quem és”; servindo para qualificar as pessoas a partir das amizades escolhidas, embutindo uma ideia de exclusão daqueles que promovem desavenças.

“Amor com amor se paga”, lembrança interessante, pois embora pudesse nos levar a crer que deveríamos atuar com amor, ela continha um *não-dito* dizendo que *agressividade com agressividade se paga*, corroborada pela seguinte: “Quem com ferro fere, com ferro será ferido”, diziam alguns.

Por outro lado, a maior parte do grupo se percebeu muito tocada quando notou que, na história pessoal, o diálogo compreensivo é que foi capaz de oferecer sentido às impossibilidades, frustrações e desentendimentos, enquanto as atuações de contenção e punição restavam como um controle a ser superado, assim que possível.

Como resultado dessas reflexões, foi eleito o diálogo e a reparação em lugar da reprimenda e da punição, e acordamos que embora outros projetos que, conhecíamos tivessem gerado

outras maneiras de atuar, a Missão da Associação e do Centro de Convivência apontavam nessa direção. Estávamos, porém, apenas iniciando e aprendendo a atuar dessa maneira, logo, vivemos um momento de muita efervescência no cotidiano, com os educadores experimentando fazer o que chamavam de “interferências”, o que causava um mal-estar muito grande, pois diziam que não sabiam conter os conflitos com diálogo, nem tinham ideia de como isso ia terminar, ficando uma sensação de que os meninos e meninas não dariam importância para essas conversações sem as punições.

A coordenadora pedagógica teve uma atuação importantíssima, oferecendo maneiras de dialogar com as crianças, de ouvir os envolvidos, de fazer acordos entre eles, de conter verdadeiros surtos. Os educadores que não sabiam como atuar levavam as crianças que brigavam, a todo o momento, para sua sala, e ela passou a ter seu tempo de coordenação tomado por essas demandas, porém, aos poucos, os educadores foram sendo capazes de assumir esse papel. Muitas perguntas, no entanto, iam surgindo: “Como será que nossos meninos e meninas estão sendo constituídos?” “Que verdades sua vida de luta pela sobrevivência está oferecendo para que atuem como atuam?” “É possível ‘mudar’ visões de mundo já constituídas?” “Será que, como acreditamos nas verdades trazidas por esses provérbios, se mudarmos essas frases elas têm o poder de mudar a atuação?” “Tudo isso que estamos abordando diz respeito a que dimensão: cognitiva ou psíquica?” O estudo a respeito dessas questões viria em boa hora!

3. Leitura e discussão de textos:

Os textos escolhidos para iluminar nossos caminhos surgiam da

necessidade de clarear pontos obscuros de entendimentos necessários à continuidade da construção colaborativa. Coube a mim buscá-los diante de cada impasse, embora qualquer dos participantes pudesse contribuir. Lemos, então, a respeito da constituição da psique infantil, da instituição da ética nos primeiros anos de vida sob o ponto de vista de Yves de La Taille (La Taille, 2002;1999), sobre o conceito Piagetiano de heteronomia e autonomia (Piaget,1998); sobre a Pedagogia da Autonomia de Paulo Freire (Freire, 1996), sobre a constituição da Família Brasileira (Kaloustian, 2010), sobre a ética e seu lugar nas relações (Marcondes, 2007; Morin, 2001; Zatti, 2007), entre outros.

4. **Discussão dos casos de conflitos e da atuação da equipe:**

Celulares roubados, socos, xingamentos, comida desperdiçada, vandalismo nos banheiros... muitos dos embates, depois de analisados, pareciam ter começado na vizinhança da comunidade ou na escola, mas em função das restrições e da ausência de tratamento, vinham se manifestar no Centro, o que gerava mais dúvidas nos educadores, pois julgavam que as dificuldades se expressavam ali por termos atitudes mais complacentes. Para outros, surgia a hipótese de que as dificuldades dos atendidos estavam em situação de grande represamento e que poderia ser bastante benéfico ter um lugar onde pudessem tratar suas questões, caso conseguíssemos fazê-lo, e isso comporia de forma muito adequada com os objetivos de um Centro de Convivência, isto é, aprender a conviver. As alternativas da sociedade local eram os encaminhamentos para os psicólogos da rede de saúde e víamos instituída a discussão da medicalização na infância, porém, embora existissem casos de maior gravidade ou

complexidade, o que observávamos, na maior parte das vezes, não parecia assunto médico, e sim, tema do âmbito socioeducativo.

Uma discussão interessante ocorreu quando, ao início dos trabalhos, soubemos que no dia anterior uma criança havia jogado uma grande pedra na casa vizinha ao prédio do Centro, colocando em risco, inclusive, a vida dos moradores, além de ter quebrado o piso. Qual seria o procedimento de reparação? Por que uma criança faria isso? As conversas em torno do café mostravam indignação e falavam de uma criança “reincidente”. Da minha parte, eu pensava que precisava trazer a história, a nossa história e coloquei na lousa a frase: “Atire a primeira pedra...” O efeito foi imediato, pois, tendo feito esse exercício por diversas vezes, rapidamente passamos a nos lembrar de todos os momentos que atiramos pedras quando éramos crianças. Estilíngues, ou “baladeiras”, foram povoando nossas conversas, entre risadas complacentes e parceria de “molecagens”, e a criança saiu da condição de delinquente mirim em que se encontrava para o lugar de... “criança”! Restava conseguirmos instituir maneiras de tratar pois a ausência de soluções eficazes gerava insegurança.

5. **Elaboração de textos como modo de socializar o trabalho:**

Os encontros foram ficando ricos e enchíamos lousas e lousas com nossas observações, e embora o assunto fosse o mesmo com a turma da manhã e da tarde, diferentes aspectos dos mesmos assuntos apareciam, de modo que era necessário um veículo de amálgama para a equipe. A elaboração de textos para oferecer essa visão do que havia ocorrido entre os dois períodos me pareceu uma boa maneira de fazê-lo, além de constituir um registro de

nosso percurso, e embora não tenha uma estrutura textual propriamente dita, dado que é um resumo dos assuntos abordados na formação, reproduzo um deles para ilustração, escolhido por retomar vários dos conceitos discutidos nos textos que visitamos:

*Em continuidade à nossa reflexão sobre **Resolução de Conflitos**, passo um resumo dos últimos encontros.*

Nesse dia, embora tivéssemos programado partir das perguntas contidas ao final do resumo do encontro anterior, em função de vários conflitos diante dos quais precisamos nos posicionar e atuar, decidimos usá-los, ao invés das perguntas programadas, para continuar nossa reflexão.

Assim sendo, depois do relato do ocorrido onde uma criança jogou o celular da outra no mato, passamos à reflexão da qual resultaram algumas perguntas que surgiram a partir dele:

- ✓ *como buscar a verdade?— leia-se: como saber se não estão mentindo?*
- ✓ *enquanto instituição, temos que pagar pelo que foi destruído?*
- ✓ *o que realmente buscamos quando atuamos no sentido de envolver e partilhar a situação com o grupo?*

No decorrer da discussão, marcamos algumas premissas que – esperamos – possam nos ajudar nas próximas situações:

- ✓ *quando estivermos em busca da verdade devemos lembrar que cada pessoa que vive uma situação tem uma verdade constituída a partir do seu olhar sobre a situação ou*

conflito, e para ela, essa é a verdade;

- ✓ *ainda sobre a verdade: não conseguiremos verdades — sejam absolutas como alguns acreditam que exista, sejam individuais/pessoais — com pressão, constrangimento ou punição, e sim, com acolhimento, afeto e compreensão; lembramos que mesmo os adultos mentem para fugir das punições do Conselho Tutelar, das exigências das escolas, da perda de vaga aqui e ali, enfim, das demandas da sociedade instituída; não se trata aqui de julgar cada uma das instituições do aparelho de Estado em sua relação com a comunidade em questão, e sim, de lembrar que nosso espaço tem um objetivo diferente de todos os citados, objetivo esse de promover e construir a paz e a convivência harmônica e fraterna;*
- ✓ *sobre o pagamento do que foi destruído: a reparação, feita de diversas formas, diante do que destruímos ou comprometemos com nosso comportamento é uma forma de pagamento para “reparar” os estragos, danos, aborrecimento, tristeza, enfim, o mal que causamos; ela deve fazer parte do processo de Resolução de Conflitos no sentido de, gradativamente, ensinar às crianças, adolescentes — e todos nós, de um modo geral — a nos responsabilizarmos pelas nossas relações e pelo meio em que vivemos;*
- ✓ *na condução da mediação de um conflito, devemos sempre*

nos reportar ao conceito e não ao fato. Por exemplo: o que ouvimos na TV com frequência, por parte de alguns jornalistas e apresentadores de programas que incitam à violência e à retaliação (que é o oposto de reparação) é que busquemos o que sentiríamos se fossemos nós ou nossos filhos diante dessa ou daquela situação; dessa maneira, afastam nossa atenção do conceito moral que devemos preservar, como por exemplo, não matar. Se estivermos focados no fato, e não no conceito, poderemos, tomados pela emoção, em alguns momentos, até achar que uma punição mais radical como a Pena de Morte, seria adequada. Temos que ter muito cuidado!

- ✓ No nosso caso específico, havia uma regra para a portabilidade de celulares dentro do Centro de Convivência, ou seja, a criança não deveria estar com ele, o que teria evitado o conflito; nessa regra temos um **conceito** e um **procedimento** decorrente do conceito: o conceito é de igualdade de condições, assim como de função do espaço educativo, ou seja, ninguém deve brincar ou portar algo que os outros não tenham, exceto se houver algum acordo especial para isso; no que diz respeito ao espaço educativo, o celular não é um instrumento ou ferramenta utilizada para a construção de conhecimento nesse momento, logo, não deve estar em uso durante

os trabalhos; esses conceitos geraram um procedimento: guardar na caixa apropriada existente em cada sala, todos os celulares, que serão pegos de volta ao final do período;

- ✓ Lembramos ainda que nas crianças com idade até 9/10 anos, é possível compreender a generosidade com muito mais facilidade do que compreender a justiça, já que essa última necessita de um descentramento que elas ainda não possuem em plenitude; assim sendo, tendem a simpatizar com medidas que atuam generosamente em relação a essa ou aquela criança, porém, a justiça de alguma medida ou norma pode lhes ser extremamente hostil, por não compreenderem ainda toda a complexidade que envolve julgamentos justos;
- ✓ Quando envolvemos o grupo na administração de um conflito, devemos ter cuidado para não colocar o grupo “contra” o gerador da confusão ou desequilíbrio. Por exemplo: quando conduzimos uma intervenção anunciando que não haverá jogo, filme ou outra atividade qualquer porque alguns não estão se comportando bem, estamos transferindo a nossa responsabilidade de manter o grupo atento, interessado e envolvido, para eles mesmos; e nesses casos, as crianças que estiverem se comportando, tenderão a sentir raiva, desejar punir ou mesmo entrar em embate direto com aqueles, por estarem perdendo algo, logo, lembramos que

envolver o grupo não significa delegar para eles que administrem o conflito, pois essa tarefa é nossa; envolver o grupo, portanto, significa demonstrar, oferecer, partilhar outras maneiras de resolver impasses, de forma a dar-lhes os recursos e os instrumentos de uma vivência mais justa e equilibrada, recursos esses que demonstram não possuir.

Nesse processo aproveitamos para abordar algumas dificuldades que nossas crianças e adolescentes enfrentam para viver com moralidade e ética, sabendo administrar conflitos, dificuldades essas para as quais devemos estar atentos enquanto cidadãos, evitando os julgamentos das famílias e das próprias crianças:

- ✓ *No âmbito familiar, seja no seu domínio nuclear, seja na família expandida onde temos tios, avós e primos, primeira instância de vivência de todos nós, temos variados conceitos a respeito de como Resolver Conflitos; essas maneiras que constituem a cultura familiar no assunto vão sendo construídas de geração em geração, e dependem muito do ambiente e do grupo social no qual a família vive ou viveu;*
- ✓ *No âmbito escolar, segunda instância de vivência, temos muito pouca preocupação com a construção de códigos de convivência adequados, morais e éticos; há quem diga, ainda, que essa preocupação e construção é responsabilidade da família, porém, seria*

importante nos perguntarmos em que medida a escola pode se furtar a essa tarefa já que as crianças hoje acordam e adormecem nos espaços escolares; o que temos, em contrapartida, é um código que não foi constituído pelas crianças de acordo com suas possibilidades e compreensão, código esse que é aplicado pelos adultos, normalmente em forma de punição;

- ✓ *Na dimensão da comunidade, bairro, município, terceira instância social em que nos vemos inseridos, quanto maior a vulnerabilidade do cidadão, maior a possibilidade de vivenciar preconceitos e injustiças sociais que não referendam nem evidenciam a justiça de regras morais e éticas, diante das quais vão constituindo outras, de defesa e proteção, o que vai quebrando a unidade moral e ética que deve fazer com que um conceito moral deva servir para todo e qualquer cidadão;*
- ✓ *Na dimensão da nação, nossa história tem a marca da impunidade e da corrupção, o que não estimula os cidadãos a agirem de modo diferente.*

Dessa maneira, podemos compreender, ao menos superficial e inicialmente, que somos um país novo que ainda tem por construir seu código moral. Cabe a todos nós, portanto, cidadãos desse país “ainda bebê”, discutir, amadurecer, pensar e se responsabilizar pela construção de nosso código de ética e moral, inserindo nossas gerações futuras nesses valores e regras de convivência.

Para isso, recuperamos os conceitos já abordados nos textos lidos, e que irão nos acompanhar nesse percurso que estamos trilhando rumo à construção da nossa própria ética e moralidade, compatível com os princípios da Associação.

Ethos: morada do homem, natureza. Remete também aos costumes, crenças e identidade de um povo; dá origem à palavra ética enquanto princípio que orienta a moral.

Kant: “Aprende-se mais solidamente e se grava de modo mais estável o que se aprende por si mesmo”, diz o filósofo, depois de orientar que se permita que a criança experimente o mundo ao seu redor, orientando-a a que reflita sobre o que observa.

Segundo ele, a educação moral também se dá dessa forma, o que coincide com o pensamento de Piaget a respeito da construção da moralidade na criança. Para Kant, a liberdade de pensar se opõe à coação civil que estabelece a submissão do sujeito a leis externas não reconhecidas como racionais e boas, o que consiste em heteronomia.

Recuperamos, então, o processo de desenvolvimento cognitivo compreendido por Piaget, segundo o qual, ele também abordou a formação da moralidade da criança.

A acomodação e a assimilação são os conceitos básicos dos fundamentos gerais da teoria de desenvolvimento piagetiana (1996). Segundo a *Epistemologia Genética*, o conhecimento é o resultado de um processo e não um acúmulo de informações; é uma construção individual pela qual as estruturas mentais permitem uma organização e uma reorganização contínuas, construindo e reconstruindo saberes diante dos objetos de conhecimento.

Segundo o próprio Piaget assimilação de uma nova informação é a

“integração a estruturas prévias que podem permanecer invariáveis ou são mais ou menos modificadas, sem descontinuidade com o estado precedente, isto é, sem serem destruídas, mas simplesmente acomodando-se à nova situação”.

A acomodação, por sua vez é “toda modificação dos esquemas de assimilação sob a influência de situações exteriores (meio) aos quais se aplicam”. Segundo ele, assimilação e acomodação acontecem num processo dialético, ou seja, não há uma sem a outra, e vice-versa, chegando a usar a expressão “acomodação de esquemas de assimilação”.

A equilíbrio, conceito piagetiano desse funcionamento que falamos até o momento, é a busca constante de adaptação ao meio, buscando o equilíbrio constante entre assimilação e acomodação. Logo, o equilíbrio cognitivo implica na presença necessária de acomodações nas estruturas, além da conservação dessas estruturas.

Mas o que tudo isso tem a ver com nosso tema? No que diz respeito à *Construção da Moralidade* que nos orientará na *Resolução de Conflitos*, a compreensão da situação como um todo, e a percepção de suas particularidades, está ligada aos conceitos que vimos acima, ou seja, a criança necessita compreender os conceitos morais, assimilando-os e acomodando-os em suas estruturas, sendo capaz de conservá-los nas diferentes situações, percebendo o todo e as particularidades, de forma a saber como agir em cada momento específico.

Fácil, não? Sugiro que terminemos refletindo sobre a frase de Piaget que copio abaixo:

(...) “é preciso ensinar os alunos a pensar, e é impossível aprender a pensar num regime autoritário. Pensar

é procurar por si próprio, é criticar livremente e é demonstrar de forma autônoma. O pensamento supõe então o jogo livre das funções intelectuais e não o trabalho sob pressão e a repetição verbal (Piaget, 1998, p.14)."

REFLEXÃO DOS RESULTADOS E DA APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DISCUTIDOS

No percurso desse exercício, os educadores traziam um descontentamento diante das intervenções da Coordenadora, descontentamento esse que dizia respeito ao esvaziamento de suas autoridades. Por outro lado, admitiam que demandavam sua presença quando não sabiam como atuar, mas precisavam que ela reforçasse suas imagens diante dos grupos, mesmo que fosse chamada a mediar um conflito. Nessa discussão, pudemos perceber que apesar das dificuldades, emergira um padrão de conduta, logo, surgiu a ideia de constituir um Protocolo a fim de dar unidade às atuações de todos. A princípio, essa ideia me deixou preocupada pela possibilidade de engessamento que os protocolos carregam em si, porém, a elaboração e a aplicação do protocolo foram me evidenciando a qualidade resultante da escolha da Aprendizagem Colaborativa, dado que na elaboração fomos capazes de recuperar os conceitos discutidos, e na aplicação começamos a perceber um movimento novo e procedente no Centro de Convivência.

O PROTOCOLO:

- ✓ guiar-se pelo diálogo e atuar no sentido da reparação, do equilíbrio emocional e do acolhimento às dificuldades;
- ✓ partilhar a atuação convocando um colega ou a coordenação quando não estiver em condições de uma boa atuação ou se estiver sozinho com o grupo;
- ✓ retirar o(s) envolvido(s) do ambiente se estiver(em) desequilibrando o grupo ou quando estiver(em) em situação desfavorável de exposição;
- ✓ oferecer outros modos de manifestação do descontentamento e acordar formas de reparação;
- ✓ propor partilha da reparação com o grupo socializando a experiência e colocando o(s) envolvido(s) em situação de conforto diante do grupo;
- ✓ angariar parceria para as atitudes de reparação.

O Protocolo atendia ao mal-estar dos educadores quando previa que a Coordenadora, ou outra pessoa que não fosse o educador de referência do grupo, uma vez tendo atendido à situação, tinha como elemento trazer as crianças de volta para o coletivo, para comunicar o que tinham resolvido em particular.

Os itens eleitos pelo grupo também previam que se acolhesse as crianças envolvidas e que se estimulasse a compreensão dos companheiros. As crianças também testemunhavam esse processo, passando a buscar a mediação dos adultos, tão logo surgia uma possibilidade de briga.

VISITAS A OUTROS PROJETOS

Planejamos e, apesar das dificuldades de estarmos ausentes do Centro, conseguimos viabilizar duas visitas: ao projeto Monte Azul, de orientação Waldorf, e ao Projeto Âncora, ambos muito afinados com nossos propósitos, o que fortaleceu nosso percurso, na medida que soubemos que percorreram e

ainda percorrem as mesmas dificuldades, mas que acreditam no processo, cada vez mais, e a cada dia.

AVALIAÇÃO CONSTANTE

Como avaliar nossos resultados? Esse era um assunto a ser mais bem compreendido. Acordamos que uma avaliação de resultados sobre a mediação dos conflitos e consequente construção de harmonia deveria ter indicadores que precisávamos ainda criar, de forma que fosse possível mensurar mudanças de comportamento perceptíveis não apenas no âmbito do Centro, mas também, e principalmente, nos outros espaços de convivência dos atendidos, porém, esse olhar só poderia ser alcançado em prazos maiores; entendíamos também que a ausência de conflitos, por si só, não seria um indicador confiável, uma vez que as atuações por punição alcançavam esse efeito, mesmo que temporário, sem alcançar a harmonia.

Por outro lado, a reflexão semanal de nosso cotidiano já poderia dar indícios da adequação do projeto, e no momento em que nos encontrávamos, reconhecemos como resultado da criação e aplicação do Protocolo:

- ✓ melhoria das relações pessoais e profissionais da equipe;
- ✓ declínio das desavenças entre os educadores;
- ✓ declínio das desavenças da equipe de educadores e sua coordenação;
- ✓ percepção do procedimento padrão por parte dos atendidos e adesão ao protocolo;
- ✓ busca espontânea de mediação nas situações de conflito;
- ✓ maior reconhecimento da autoridade dos educadores e sua coordenação;
- ✓ maior empoderamento dos profissionais e consequente segurança na condução dos conflitos;
- ✓ reconhecimento da qualidade do atendimento por parte de outros membros da Ong,

Na sequência dessa avaliação, os educadores trouxeram contribuições valiosas sobre o percurso do trabalho e se dispuseram à discussão de camadas mais profundas dos problemas a serem enfrentados, definindo os seguintes itens para a continuidade do projeto:

- ✓ sensibilização dos educadores *como equipe* às situações relacionais mais resistentes, ao invés de tratá-las apenas sob a responsabilidade do educador de referência;
- ✓ busca de parceria com as famílias das crianças mais resistentes às atuações dos educadores;
- ✓ criação de grupo de discussões familiares, cujo projeto está em processo de escrita;
- ✓ oferta de atendimento de terapia familiar às famílias de maior vulnerabilidade, cuja viabilização está em discussão;
- ✓ avaliação constante das ações e estudos mais aprofundados para iluminar a reflexão;
- ✓ refinamento do protocolo para atender às peculiaridades dos conflitos que, em primeira instância, a equipe diferencia e categoriza em:
 - ✓ conflitos entre criança/criança;
 - ✓ conflitos entre grupos de crianças e outra criança;
 - ✓ conflitos entre grupos de crianças;
 - ✓ conflitos entre criança e educador;
 - ✓ conflitos entre grupos de crianças e educador;

- ✓ conflitos ocorridos no centro de convivência;
- ✓ conflitos trazidos da escola ou da comunidade para dentro do centro de convivência;
- ✓ conflitos entre os educadores;
- ✓ conflitos entre a equipe e demais dimensões da Ong.

A proposta desse refinamento evidenciou que um protocolo não atende às demandas diversas, isto é, não há um modelo que abarque toda a diversidade de controvérsias a que estamos expostos, o que, acredito, produzirá uma nova onda de reflexões, porém, para finalizar o ano, pedimos aos educadores sua avaliação sobre o período, o que irá compor um possível portfólio avaliativo, do qual recorto alguns pequenos trechos:

(...)Vejo este protocolo como a grande conquista do curso, pois todos os educadores bem como a equipe técnica tiveram oportunidades iguais de se posicionar e se expressar para chegar em comum acordo de como proceder e conduzir as crianças.

MONICA FLEMMING, EDUCADORA AMBIENTAL

(...) fizemos um resgate de como era nossa educação, quem eram nossas referências, como eram esses tempos, o que mudou, o que ainda não foi mudado, mas precisa mudar.

PAULO MENDES, EDUCADOR

(...)a formação foi muito importante para poder solucionar alguns conflitos, principalmente com os adolescentes, que a meu ver, são mais desafiadores. Percebi (...) o quanto dialogar numa Roda de Conversa é importante."

HERMINIA TENÓRIO, AUXILIAR DE GRUPO

Pedimos também aos educandos que escrevessem sobre o que haviam aprendido no ano, e de vários depoimentos muito tocantes, trago dois, por serem crianças – cujos nomes originais foram preservados – que viviam em constantes atritos, surtos de raiva e desentendimentos diversos:

Eu aprendi a respeitar, a fazer amizade, a ficar quieto e o jeito de falar com as pessoas. Do jeito que foi acontecendo tudo desde o meu primeiro dia, eu gostei daqui. A única coisa que detesto aqui é a oração. Amar foi uma das coisas que tive muita dificuldade para aprender. Depois que eu consegui harmonizar essas coisas, consegui fazer amigos e muitas coisas. Seja fiel!

RAONI, 8 ANOS

Eu aprendi que mesmo com a briga precisamos uns dos outros e mesmo com a raiva e com o ódio, amamos essa pessoa por dentro.

NATHALY, 7 ANOS

E como o tema era **Resolução de Conflitos**, recortei o trecho abaixo para dividir com meus companheiros de percurso, que tanto me ensinaram:

Se sabemos que nosso mundo é sempre o que construímos com os outros, cada vez que nos encontramos em contradição ou oposição com outro ser humano com o qual desejamos conviver, nossa atitude não poderá ser reafirmar o que vemos do nosso próprio ponto de vista. Ela consistirá em apreciar que nosso ponto de vista é o resultado de um acoplamento estrutural no domínio experiencial, tão válido quanto o de nosso oponente, mesmo que o dele nos pareça menos desejável. Caberá, pois, a busca de uma perspectiva mais abrangente, de um domínio experiencial em que o outro também tenha lugar e no qual possamos construir um mundo juntamente com ele. (...) porque alguma circunstância nos leva a ver o outro como igual, um ato que habitualmente chamamos de amor. (...) a aceitação do outro junto a nós na convivência, é o fundamento biológico do fenômeno social. Sem amor, sem aceitação do outro junto a nós, não há socialização, e sem esta, não há humanidade.

MATURANA (2001)

P.S.: entendemos que o trabalho desenvolvido evidenciou e confirmou as imensas possibilidades de construção de conhecimento e criação de práticas mais democráticas de convivência sob os pressupostos colaborativos, no entanto, percebemos também que, como já delineado, a permanência e consolidação do trabalho necessita envolver toda a instituição, principalmente nos casos em que o poder de decisão

se encontre centralizado, dado que é muito mais fácil reprimir e/ou excluir, transferindo e/ou terceirizando as dificuldades, do que construir novos olhares e formas de estar no mundo. Assim sendo, alterações de rumo na dimensão decisória da estrutura podem comprometer todo o processo, logo, o trabalho que desenvolvemos com os meninos e meninas necessitaria ainda ser feito interna, pessoal e coletivamente com toda a instituição, uma vez que a compreensão da Resolução de Conflitos, de forma autoritária e hierárquica, faz parte da história e da cultura de todos nós.

REFERÊNCIAS

- Anderson, H.** (2009). *Conversação, linguagem e possibilidades: um enfoque pós-moderno da terapia*. São Paulo: Roca.
- Freire, P.** (1996). *Pedagogia da autonomia, saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P.** (1987). *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Kaloustian, S.** (org) (2010). *Família brasileira, a base de tudo*. 9ª. ed. São Paulo/Brasília: Cortez/Unicef.
- La Taille, Y.** (1999). *Limites: três dimensões educacionais*. São Paulo: Ática.
- La Taille, Y.** (2002). Mal-estar na educação. In: I. Macedo (org.) *Psicanálise e pedagogia*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- London, S., St. Sally, G., & Wull, D.** (2009). *Guia para la colaboracion* (pp. 1-8). In: International Journal of Collaborative Practices. Houston Galvestone Institute.
- Marcondes, D.** (2007). *Textos básicos de ética, de Platão a Foucault*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.
- Maturana, H., & Varela, F.** (2001). *A árvore do conhecimento*. (pp. 268-269). São Paulo: Palas Athena.
- Morin, E.** (2001). *Ética, cultura e educação*, São Paulo: Cortez.
- Piaget, J.** (1998). *Sobre a pedagogia*. (p.118). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Piaget, J.** (1996). *Biologia e conhecimento*. (pp. 13-18). Petrópolis: Vozes.
- Zatti, V.** (2007). *Autonomia e educação em Immanuel Kant e Paulo Freire*. Porto Alegre: EDIPUCRS.