



## **MEDIAR UFBA: MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO NO AMBIENTE UNIVERSITÁRIO**

*Dandara Lima Santana de Jesus<sup>1</sup>*

*Suzana Monteiro Souza<sup>2</sup>*

### **RESUMO**

A mediação no contexto universitário surge como possibilidade de conhecimento e como instrumento de resolução de conflitos, assim a demonstrar outras possibilidades de lidar com os dilemas que permeiam o âmbito universitário, como: os conflitos entre professores, entre professores e alunos, entre alunos e alunos, bem como dos professores e alunos com os servidores públicos administrativos. Neste sentido, o objetivo do estudo tem como parâmetro as ações desdobradas pelo projeto “MEDIAR UFBA: PREVENINDO E SOLUCIONANDO CONFLITOS”, criado em 2012, desenvolvido através do programa “Observatório da Pacificação Social”, a partir da abordagem do conflito universitário à luz da Teoria do Conflito.

**Palavras-chave:** Mediação. Solução de conflitos. Mediação universitária.

<sup>1</sup> Graduanda de Direito na Universidade Federal da Bahia (UFBA). Bacharela em Humanidades com área de concentração em Relações Internacionais (UFBA). Ex-Extensionista e Pesquisadora de Iniciação Científica na pesquisa: “Mediação Universitária: prevenindo e solucionando conflitos”. Mediadora extrajudicial no Balcão de Justiça e na Câmara Modelo do Observatório de Pacificação Social.

<sup>2</sup> Graduanda em Direito pela Universidade Federal da Bahia. Atualmente é estagiária da Procuradoria do Município de Salvador. Tem experiência na área de Direito Público com ênfase em Direito Previdenciário. Possui capacitação básica em mediação de conflitos. Ex-Bolsista de Iniciação Científica no Instituto Federal da Bahia.

## 1 INTRODUÇÃO

A mediação no contexto universitário se apresenta como uma oportunidade de inserir dado instrumento em um ambiente marcado pela multiplicidade de grupos culturais. Assim, por consequência, sofre incidência desse contexto as relações entre os indivíduos que possuem classe, cor, religião, opção sexual e hierarquia distintas. Desta forma, enfrentar dado fato com os instrumentos mais adequados permite que àqueles que passam boa parte do seu dia neste ambiente, se construindo profissionalmente ou trabalhando, possam lidar com as diferenças e possíveis conflitos de forma mais amigável, menos burocratizada e com mais eficiência na recuperação da relação social universitária, que por ventura, tenha sido perdida. Portanto, o objetivo deste estudo tem como foco as ações desdobradas pelo projeto “MEDIAR UFBA: PREVENINDO E SOLUCIONANDO CONFLITOS”, criado em 2012, desenvolvido através do programa “Observatório da Pacificação Social”, que funciona na Faculdade de Direito da UFBA, com o intuito de atuar na prevenção e solução de conflitos dentro das unidades administrativas e dos institutos de ensino da Universidade Federal da Bahia. O projeto almeja alcançar toda a esfera universitária, sensibilizando e capacitando novos agentes mediadores que atuarão como multiplicadores da cultura da paz através da autocomposição.

Com a finalidade de dialogar com determinadas teorias para que o presente trabalho estabeleça o aprofundamento do seu objetivo, intensificando a elucidação das ações do MEDIAR UFBA: PREVENINDO E SOLUCIONANDO CONFLITOS, é que se faz necessário a abordagem da Teoria do Conflito. Esta, dispõe acerca da tensão gerada entre indivíduos que se encontram em situações díspares, abordando a necessidade de ressignificar o conflito através da dicotomia do conflito positivo e negativo na busca do entendimento mútuo entre os indivíduos. Além desta, é importante abordar a Teoria do Agir Comunicativo, como uma possibilidade de nortear os insumos colhidos através das ações do projeto, haja vista que dada teoria atribui valor filosófico a linguagem, através da “ação comunicativa”, em que os indivíduos avaliam suas posições individuais e caminham para uma possível solução de uma dada situação. Ademais, a análise será embasada pela Teoria da Transformação do Conflito e da Comunicação não Violenta, na qual estimula um caminho para a pacificação social. Destarte, tais referenciais possibilitam uma análise abrangente e interdisciplinar acerca do tema, assim a enriquecer a pesquisa demonstrando o mérito das ações de mediação universitária no projeto MEDIAR UFBA.

Diante do exposto, a relevância da análise está em abordar o conflito universitário à luz de Teorias importantes acerca da temática, a fim de possibilitar um novo olhar sobre os conflitos provenientes das relações interpessoais na Universidade, para que assim se construa um ambiente pacífico, com a qualidade necessária para o desenvolvimento acadêmico e profissional.

Assim, o presente trabalho propõe que olhemos o conflito com as lentes da mediação, como instrumento de pacificação, com o intuito de fomentar resoluções autônomas, responsáveis, menos burocratizadas e judicializadas. Para além disso, incentiva a transformação acadêmica e social a partir da mudança de atitude frente ao conflito, bem como das estruturas institucionais.

## **2 MEDIAÇÃO UNIVERSITÁRIA**

Antes de entender o que é a mediação universitária é preciso estabelecer o que é a mediação. A mediação pode ser considerada como um instrumento de resolução de conflitos, como um instrumento transformativo, como instrumento de restabelecimento da comunicação, bem como um instrumento de pacificação social. Toda esta abrangência é possível por que tal mecanismo lida com a mudança de estado das relações em seu caráter amplo, dando a oportunidade de escuta a todos os envolvidos, bem como analisa os efeitos do conflito entendendo o ambiente no qual este se formou, além disto, emancipa pessoas ao colocá-las diante de uma possível solução ou transformação de uma dada situação-problema. Ademais, a mediação possui princípios basilares que conduzem a sua efetivação e passa para os indivíduos que tenham conhecimento acerca deste dispositivo uma compreensão voltada para o respeito ao próximo, para a parcimônia, para a capacidade de negociação, tendo a finalidade de vislumbrar ambientes menos tensos e com maiores habilidades de conversão de situações conflituosas.

Para a prevenção e resolução de conflitos é necessário fazer uma gestão positiva dos mesmos de modo a privilegiar o diálogo, a assertividade, a solidariedade e a paz. Para este efeito existem alguns métodos de prevenção e resolução de conflitos que podemos utilizar como é o caso da negociação, da conciliação, da mediação ou, em casos mais extremos, por via judicial e arbitrária. A forma mais eficaz e assertiva de chegar a um consenso e de prevenir um determinado conflito é a mediação. (TOMÁS, 2010, p. 27)

A facilidade de aceitabilidade da mediação está em não se colocar como única via possível para sanar todos os problemas. A mediação não se compromete a tomar espaços de outros instrumentos presentes na Universidade, como a ouvidoria e os colegiados das unidades acadêmicas, mas sim, se colocar à disposição dessa estrutura já existente, bem como ofertar novas possibilidades, assim Águida Arruda Barbosa (2006, p. 7)<sup>3</sup> dispõe que, “a definição de mediação também se enquadra como espaço de criatividade pessoal e social, um acesso à cidadania. A mediação encontra-se num plano que aproxima, sem confundir, e distingue, sem separar.”

A mediação universitária é um instrumento de gestão de conflitos desenvolvida neste ambiente tendo o fito de auxiliar e construir uma nova mentalidade acerca da solução e prevenção de conflitos. Tendo em vista que a Universidade sofreu mudanças nos últimos dez anos, estas em torno da expansão universitária que possibilitou um ambiente mais plural e dinâmico, também fez insurgir os choques culturais que acirraram a cultura do conflito. Valores novos e valores conservadores entram em choque, fazendo emergir uma série de conflitos, que demandam gerenciamento adequado de forma a não prejudicar o desempenho da Universidade e, até mesmo, de potenciar as mudanças necessárias ao seu bom desempenho em novo cenário. (MARRA; MELO, 2005, p. 24)

Sendo assim, a gestão desta situação necessita de instrumentos múltiplos que possam atuar nesse cenário e, é com isso que o projeto Mediar UFBA pretende trabalhar para que as diferenças sejam respeitadas e que a Universidade seja um espaço mais acolhedor, já que é um importante eixo da vida acadêmica dos indivíduos que por ela passa.

### 3 O PROJETO MEDIAR UFBA: PREVENINDO E SOLUCIONANDO CONFLITOS

A indissociabilidade do tripé ensino-pesquisa-extensão, em que se assenta a Universidade Pública, foi o que permitiu que, em 2012, surgisse o Observatório da Pacificação Social, projeto de extensão de natureza interdisciplinar, lotado na Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia.<sup>4</sup> Fruto da pesquisa voltada aos MASC’S – Métodos

<sup>3</sup> BARBOSA, Águida Arruda. **Relação de Respeito**. Boletim IBDFAM, n. 38, ano 6, p. 7, mai./jun., 2006.

<sup>4</sup> O programa se efetiva pela conjugação de projetos e ações na seara da Pacificação Social tendo em vista a necessidade da vivência acadêmica decorrente da prática dos MASC’S-Métodos Adequados de Soluções de Conflitos, mediante a efetivação de ações de ensino, pesquisa e extensão, que se perfazem por meio da pesquisa-ação, em decorrência da leitura e discussão de textos, observação etnográfica da conflituosidade, elaboração,

Adequados de Soluções de Conflitos, com o fito de propagar a mediação como instrumento hábil à resolução de conflitos gerados no âmbito universitário, o projeto “Mediar UFBA: Prevenindo e solucionando conflitos” configura-se como uma inovação em pesquisa sobre mediação universitária realizada na esfera da Universidade Federal da Bahia. O projeto visa alcançar toda a comunidade interna da UFBA – unidades acadêmicas e administrativas – disseminando a utilização da mediação como meio apto a alcançar a pacificação social.

O Mediar UFBA surge da experiência bem-sucedida da Mediação Escolar desenvolvida pelo Observatório da Pacificação Social<sup>5</sup>, tendo como eixo a atuação no ensino fundamental e médio de algumas escolas municipais e estaduais da Bahia. A noção de colaborativismo e de alternativas transformativas e resolutivas diante da complexidade das questões que se insurgem no âmbito escolar, faz com que a mediação escolar seja um instrumento integrativo entre os envolvidos nesta relação. A mediação neste setor propõe que pais, estudantes e diretores possam construir decisões acertadas perante um conflito e isto é possível, através de práticas educativas que estimulem aos jovens a ser mais autônomos e disseminadores da cultura da paz no trato do vínculo entre as pessoas, na escolha dos gestores em trazer a cultura do diálogo e da escuta ativa para a condução de uma possível solução e a demonstração aos tutores da necessidade da presença deles na construção deste movimento.

Isto posto, o setor universitário se dissocia do setor escolar em alguns pontos, mas em outros há uma interseção e, é nesta que se revela o aproveitamento das ideias instituídas da mediação escolar. Desta forma, o conglomerado de unidades administrativas e acadêmicas, cada uma com seus ritos próprios, conduzem a situações que são inerentes dos choques interrelacionais e tendem gerar uma situação de desconforto em estar nestes ambientes, fato relatado por discentes, servidores e professores durante as ações do projeto. Com o propósito de interferir neste cenário, o projeto Mediar UFBA: prevenindo e solucionando conflitos tem nas suas ações o objetivo de levar a mediação ao ambiente acadêmico como método colaborativo e autocompositivo de resolução de controvérsia, já que é necessário educar para a paz através da implantação de uma cultura de atuação política e social de paz, por meio de uma política voltada para a paz. (MUNIZ, 2006, p. 268)

---

aplicação e tabulação de questionários estruturados e semiestruturados junto à comunidade, escola e empresas, sensibilização e capacitação de agentes de mediação escolar e comunitária, implantação, acompanhamento e supervisão de núcleos de mediação escolar e comunitária, administrar conflitos por meio da mediação, conciliação e arbitragem, dentre outros, por meio dos quais alunos da graduação e pós-graduação possam vivenciar a experiência da mediação, conciliação e arbitragem. *Observatório - Quem somos?* (OBSERVATÓRIO DA PACIFICAÇÃO SOCIAL, 2018). Disponível em: <<http://www.observatorio.direito.ufba.br/observatorio/quem-somos>>. Acesso em: 28 jul. 2018.

<sup>5</sup> Mediação Escolar em Pauta. (OBSERVATÓRIO DA PACIFICAÇÃO SOCIAL, 2018). Disponível em: <<http://www.observatorio.direito.ufba.br/mediacao-escolar/historico>>.

### 3.1 Histórico

O Observatório da Pacificação Social é um programa de extensão coordenado pela Prof. Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Rocha do Bomfim, lotada no Departamento de Direito Privado, na Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, que congrega os projetos "Ação Curricular em Comunidade e Sociedade (ACCS) - Observatório da Pacificação Social via MESC's", "Mediação Escolar em Pauta", "Câmara Modelo de Mediação, Conciliação e Arbitragem", "Um olhar sobre a conflituosidade nas comunidades quilombolas", o "Projeto Mediação Comunitária em Pauta", "Mediar UFBA: prevenindo e solucionando conflitos, "Mediação Empresarial" e "Mediação Familiar".

As ações tiveram início com o ACCS "Observatório da Pacificação Social via MESC's" em 13 de agosto de 2012. Pautam-se na metodologia da pesquisa-ação decorrente da intervenção, que objetiva sobretudo a geração de tecnologia social em prol das comunidades atendidas e de outras que possam ser assim beneficiadas mediante os resultados obtidos em decorrência da interação ensino, pesquisa e extensão. Participam do programa professores e alunos de graduação de diversos cursos da UFBA, dentre estes Direito, Administração, Psicologia, do Programa de Mestrado em Segurança Pública, Justiça e Cidadania, além de voluntários, na sua maioria ex-alunos, e professores do curso de Direito do Campus XIX da Universidade Estadual da Bahia.<sup>6</sup>

Após o sucesso da visionária Ação Curricular em Comunidade e Sociedade (ACCS) – Observatório da Pacificação Social, ministrada pela professora Ana Paula Rocha do Bomfim, em 02 de setembro de 2013 o Observatório da Pacificação Social institucionalizou, na qualidade de ação extensionista de natureza permanente, os trabalhos de pacificação social via MASC'S que já vinham sendo realizados na ACCS. Com o surgimento da Câmara Modelo de Mediação, Conciliação e Arbitragem, as atividades ora realizadas com o objetivo de propagar a cultura da paz se intensificam, com o oferecimento de cursos, oficinas e outros eventos que visam a formação de mais agentes mediadores na Universidade.

O Projeto Mediar UFBA foi originado no primeiro semestre do ano de 2014 sob a coordenação da Professora Ana Paula Rocha do Bomfim. A primeira atividade do grupo foi uma sensibilização, realizada na Residência Universitária Frederico Perez Rodrigues Lima, conhecida pela comunidade universitária como "R5", que se localiza na Avenida Anita Garibaldi, número 1207, no bairro Ondina da cidade de Salvador, Bahia. A sensibilização

---

6 Acervo Observatório da Pacificação Social (2016).

pretendia apresentar o projeto aos residentes e familiarizá-los com a mediação como meio adequado à resolução de controvérsias na seara universitária. Esse contato inicial permitiu, em 03, 04 e 05 de setembro de 2014, a realização da primeira capacitação básica em mediação para os residentes da R5, que ocorreu na Faculdade de Direito da UFBA. O sucesso dessa primeira capacitação possibilitou ao projeto MEDIAR UFBA empreender mais ações intervencionistas nas outras residências universitárias da UFBA. Por tal ferramenta de disseminação ter logrado êxito, as capacitações começaram a ser desenvolvidas nas unidades administrativas da UFBA, assim a instaurar uma das estratégias da mediação: capacitação de disseminadores em cada local para concretização dos ideais almejados.

Diante do exposto, o projeto MEDIAR UFBA fez suas pesquisas com aplicação de questionários e sensibilização em 60% das suas unidades acadêmicas e 30% das unidades administrativas, assim difundido a mediação como instrumento de pacificação e resolução de conflitos, tanto para os servidores administrativos da Universidade, bem como os discentes.

A consolidação do projeto MEDIAR UFBA, além de incentivar a pesquisa e a extensão na Universidade Federal da Bahia, gera tecnologia social na medida em que se utiliza dos resultados obtidos nas ações desenvolvidas pelos seus membros para expandir o potencial transformador da mediação como instrumento de pacificação social para além da comunidade interna da UFBA.

### **3.2 Ações desenvolvidas**

As principais intervenções realizadas pelo projeto, em sua qualidade de extensão universitária, são: aplicação de questionários nas unidades de ensino e administrativas, com a finalidade de criar o mapa da conflituosidade da UFBA; elaboração de oficinas, sensibilizações e capacitações que visam formar novos agentes mediadores universitários, bem como a realização de procedimento de mediação aos conflitos levados à câmara-modelo, lotada na Faculdade de Direito da UFBA. Essa atuação se desdobra de forma sistêmica, com a finalidade de alcançar os discentes, assim como os órgãos institucionais, uma vez que na perspectiva da fragmentação, as culturas dos grupos ou subculturas na universidade, é composta de três grandes grupos distintos: docentes, discentes e funcionários. (MARRA; MELO, 2005, p.14)

No campo da pesquisa, os membros do MEDIAR UFBA se dedicam à leitura e discussão de textos voltados à mediação no âmbito educacional, à elaboração de questionários

estruturados para pesquisa da conflituosidade na comunidade interna da UFBA, bem como a produção de artigos com os resultados dessa pesquisa.

As ações visam efetivar o projeto e com isso pretende levar ao conhecimento da comunidade acadêmica que a mediação pode ser um instrumento de pacificação e resolução de conflitos no âmbito universitário, no qual os indivíduos que permanecerão no mesmo âmbito por um dado tempo possam restaurar relações rompidas, se assim quiserem. Para além disto, as ações contribuem para a pesquisa e extensão disseminada pela Universidade, que tem o intuito de desenvolver aparatos que possam instigar o meio acadêmico e seus discentes a produzir conhecimento e proporcionar um retorno à sociedade dos seus resultados. Para alcançar e implantar as particularidades traçadas pelo instituto, devem ser estabelecidas modalidades de execução das ações [...] que contribuam para o desenvolvimento do mecanismo e para a consolidação de seus objetivos [...]. (MUNIZ, 2006, p. 256).

Sendo assim, estas são as principais ações do projeto:

### **3.2.1 Ação de capacitação da mediação**

A ação de capacitação em mediação visa habilitar a comunidade acadêmica a utilizar as técnicas da mediação para dirimir os conflitos ocorridos dentro da Universidade Federal da Bahia e contribuir para a pacificação social dentro das Unidades Acadêmicas e Administrativas da Instituição. O projeto almeja alcançar toda esfera universitária sensibilizando e capacitando novos agentes mediadores que atuarão como multiplicadores da cultura da paz através da autocomposição para solucionar suas questões utilizando os Meios Adequados de Solução de Conflitos - MASC's.

Dada ferramenta tem sua importância ao difundir no ambiente universitário a mediação como possibilidade de conhecimento e como instrumento de resolução de conflitos, assim a demonstrar outras possibilidades de lidar com as divergências e as dificuldades que permeiam o âmbito universitário. Com isso, o público alvo do projeto são os professores, alunos, servidores, funcionários da Universidade que tenham interesse em conhecer a mediação de conflitos e que possam atuar como multiplicadores da cultura da paz no ambiente acadêmico.

Para a sua realização, compõem sua organização professores e alunos que fazem parte do Observatório da Pacificação Social, além dos colaboradores voluntários. A equipe organizadora é composta por um mínimo de 14 (quatorze) pessoas, organizada da seguinte

forma: 01 (um) coordenador; 02 (dois) ou mais professores assistentes de coordenação responsáveis pela ministração do curso e 11 (onze) ou mais assistentes de execução.

A metodologia utilizada é a denominada ativa, em que os indivíduos estão no centro da abordagem do conhecimento no qual são colocados a dialogar com o que está sendo apreendido. Para a fixação e para compor a finalidade almejada, são realizadas simulações de mediação ao longo do curso, bem como observação das sessões de mediação reais.

Por fim, conforme evidenciado, os novos mediadores universitários podem dedicar-se à prevenção do conflito, funcionando como agentes propagadores da cultura da paz e da autocomposição de conflitos, bem como podem atuar como terceiro imparcial em situações de conflituosidade originadas na comunidade interna da Universidade (seja entre alunos, professores ou servidores).

O ideal de uma Universidade que busca a pacificação social através da mediação de conflitos alude a um corpo universitário que além de empreender nos MASC's, trabalha para a consecução de um ambiente acadêmico saudável.

### **3.2.2 Ação da disseminação da mediação através de questionário**

A aplicação de questionários nas unidades acadêmicas pretende traçar um mapa da conflituosidade dentro da Universidade, objetivando conhecer quais os conflitos mais frequentes e suas formas de solução, além de levar ao conhecimento do corpo docente, discente e demais funcionários (servidores administrativos e terceirizados) a importância da mediação.

A relevância desta ferramenta está em colher os insumos necessários para a produção de pesquisas voltadas a mapear e entender qual é o público da Universidade, suas características, seus anseios frente às dificuldades encontradas ao resolver uma situação conflituosa e como se caracterizam os conflitos universitários. A partir disto, disseminar a mediação como instrumento de resolução de conflitos, abrindo o leque de possibilidades para lidar com as divergências que permeiam o âmbito universitário, entre eles: os conflitos entre professores, entre professores e alunos, entre alunos e alunos, bem como dos professores e alunos com os servidores públicos administrativos.

Para a realização de dada ferramenta, forma-se uma equipe organizadora composta pelos professores e alunos da UFBA, além de colaboradores voluntários. Esta equipe será composta por um mínimo de 14 (quatorze) pessoas, organizada da seguinte forma: 01 (um) coordenador, 02 (dois) professores assistentes de coordenação e 11 (onze) assistentes de

execução, tendo em vista a necessidade de cobrirem a maior quantidade possível de unidades administrativas e de ensino.

A metodologia utilizada é a qualitativa, com a aplicação dos questionários aplicadas presencialmente nas unidades acadêmicas com maior fluxo de alunos, professores e servidores com o fito de alcançar a maior quantidade de membros do corpo universitário. Após o término da aplicação de questionários, todos os membros da equipe deverão escrever um diário de bordo da ação, de modo a registrar seu desenvolvimento, bem como suas impressões pessoais quanto à atividade.

### **3.2.3 Ação de sensibilização**

A ação de sensibilização é um método que possui o intuito de disseminar a mediação como instrumento transformativo e resolutivo de conflitos ancorada na colaboração e autocomposição. Para além disto, se propõe a disseminar a cultura da paz.

A importância desta ferramenta está na possibilidade de ter um contato maior e pessoal com os indivíduos que compõem o âmbito acadêmico, assim estreitando relações e explanando sobre a proposta do projeto e o instrumento utilizado, a mediação.

Para a sua realização é necessário entre 5 (cinco) a 10 (dez) estudantes bolsistas e voluntários que após entrar em contato com uma unidade administrativa ou acadêmica, se dirige a esta para dar início a proposta de disseminação da mediação como instrumento indicado para transformação e resolução de conflitos.

A metodologia utilizada é a intervenção participativa dos integrantes do projeto nas unidades, com a finalidade de estreitar relações e abrir espaço para outras alternativas adequadas à construção de um ambiente mais pacífico.

As ações demonstram seu caráter educativo ao envolver uma rede de indivíduos dedicados a levar a ideia de pacificação à Universidade, assim a possibilitar a difusão de ideais e participação ativa na vida acadêmica através desta plataforma de ações criada pelo projeto. Ensina-se paz quando se ensina a resolver a prevenir os conflitos de maneira amigável, quando se restaura o diálogo, quando se oferece possibilidades de conscientização de direitos e de responsabilidade social, quando se substitui a competição pela cooperação, o individual egoísta pelo coletivo solidário. (SALES citado por MUNIZ, 2006).

## **4 TEORIAS E PRÁTICAS**

O projeto MEDIAR UFBA leva a mensagem da possibilidade de alternativas frente a uma situação, tendo em vista a complexidade em que as relações interpessoais se estabelecem. Neste sentido, o ambiente acadêmico como já abordado anteriormente, apresenta as condições propícias tanto para a formação do conflito, como para a instauração de plataformas que atuem no processo transformativo. Com isso, o dado projeto, através das suas ações, pretende construir procedimentos que auxiliem a Universidade em um caminho menos burocrático, mais aberto ao acolhimento e ao diálogo. Para isto, é preciso enxergar o conflito como ponto de partida para transformações, pois eles nos tiram da zona de conforto e nos confrontam a tomar decisões. Assim dispõe Lederach (2002, p. 21)

O conflito nasce da vida. [...] ao invés de ver o conflito como ameaça, devemos entendê-lo como uma oportunidade para crescer e aumentar a compreensão sobre nós mesmos, os outros e nossa estrutura social. Os conflitos nos relacionamentos de todos os níveis são o modo que a vida encontrou para nos ajudar a parar, avaliar e prestar atenção. Uma forma de conhecer verdadeiramente nossa condição é reconhecer o dom que o conflito representa em nossa vida.

O projeto traz para a Universidade a ressignificação do poder do diálogo na resolução dos conflitos, pois em tempos de avanços tecnológicos e de estruturas que privilegiam procedimentos, a capacidade humana de comunicação tem sido resumida a textos e imagens, o que leva a uma nova configuração da linguagem. Esta nova configuração permite muitas interpretações e conduzem a maiores incompreensões, visto que através dessas formas não se percebe entonação de voz e sentimentos que reflitam verdadeiramente o que está acontecendo em um dado momento. Através disto, a teoria do agir comunicativo nos conduz a uma análise filosófica em que interpreta as interações sociais como uma prática intersubjetiva na qual as premissas dispostas pelos indivíduos não correspondem a verdades universais, assim tendo a necessidade da compreensão do outro por meio da ponderação das falas envolvidas em um dado caso para constituir sua validade. A intercompreensão equivale a um processo que visa obter um acordo entre sujeitos capazes de falar e de agir (HABERMAS, 1989, p. 164-165). Essa ética da discussão de Habermas é a primazia do diálogo em detrimento do convencimento do interlocutor.

Deste modo, através da mediação, conseguimos levar isto para comunidade acadêmica, bem como ensaiar a institucionalização de resoluções de questões por meio do método que conduz o projeto. Assim, tem-se como exemplo o direcionamento para a

resolução de questões através da mediação pela PROAE-UFBA<sup>7</sup>, que já se institucionalizou quando demandada pelo aluno, no que diz respeito a má convivência entre os assistidos pelo Serviço de Residência Universitária - SRU, sendo a mediação parte do procedimento de tentativa de solução do impasse (...) (BORGES, 2017, p. 70).

Isto posto, reflete uma atuação efetiva que caminha para a construção do mapeamento do conflito na Universidade, bem como verificação da utilização da mediação para a mudança de perspectiva quanto a transformação do conflito. De todo modo, essa análise será realizada a médio e longo prazo tendo em vista o tamanho da Universidade e a necessidade de maiores práticas voltadas a alcançar este êxito.

Conforme já mencionado, é natural do ser humano ser dotado de vontades e determinar o melhor modo de resolução de seus problemas, que perpassa por diversos fatores, em especial o meio sociocultural em que ele está inserido, tanto no aspecto macro (sociedade e comunidade) como micro (região em que vive ou seio familiar). Da força atuante desses fatores, verifica-se uma interferência no que há de mais pessoal no indivíduo, e que se colocado em face da personalidade do outro ser, permite a manifestação de um ambiente propício ao surgimento de divergências com potencial para gerar o conflito. Conforme preleciona Chiavenato (2000, p. 362), “O conflito é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana”. Por conseguinte, é possível concluir que o conflito é inerente ao ser humano e não há que se falar em absurdez quando das relações interpessoais, permeadas pela heterogeneidade natural, assim decorre uma situação de conflituosidade.

A Universidade, caracterizada por essa heterogeneidade de indivíduos e ideias, concebe um ambiente propício para conflituosidade dada à incessante formação de vínculos interpessoais com potencial para situações de conflitos sempre que os pontos de controvérsia são colocados em evidência. O trabalho do MEDIAR UFBA se justifica quando dessa análise, o projeto realiza intervenções visando prevenir o conflito, quando é possível fazê-lo, ou identificar a situação onde ele surgiu, quando já existente, para em seguida perseguir na construção de políticas universitárias frente a dado contexto.

A teoria do conflito acrescenta a esta discussão a noção de posição inerente do conflito na sociedade, tendo em vista posições antagônicas, em que uma sempre buscará sobrepor ou se igualar a outra. Dada teoria tem sua importância por traçar historicamente nas

---

<sup>7</sup> *Pró Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil* - foi criada em 2006, a fim de concentrar esforços e otimizar os recursos destinados a garantir a permanência de estudantes de graduação em situação de risco social e realizar o enfrentamento à perpetuação das desigualdades sociais e à discriminação de grupos historicamente excluídos dos espaços legitimados de poder, a saber: mulheres, negros(as), indígenas, comunidade LGBT, pessoas com necessidades especiais, ciganos(as), dentre outros grupos. Disponível em: <<https://proae.ufba.br/pt-br/conheca-proae>>.

ciências sociais o conflito como fruto das interações humanas que caminham para as transformações necessárias para diminuir desigualdades, sendo mola propulsora de progressos e igualdade.

Nesta perspectiva, os conflitos sociais são destacados como socialmente importantes e refletem uma maneira de resolver certa situação. Seu desfecho dependerá das ferramentas utilizadas pelos indivíduos para melhor chegar a um denominador comum, com isso importante aporte teórico, aponta as virtudes do conflito:

Uma condição necessária para que as partes, às vezes, ásperas e díspares possam, de fato, efetuar a trama que ele encerra. É um ato estipulador que, em outros instantes, permitirá a própria superação das dissimilaridades dos litigantes. O conflito possui a capacidade de constituir-se num espaço social, em que o próprio confronto é um ato de reconhecimento e, ao mesmo tempo, produtor de um metamorfismo entre as interações e as relações sociais daí resultantes. Uma outra característica positiva atribuída, residiria no fato de superar os hiatos e os limites socialmente estabelecidos pelos intervalos dicotomizados, ou mesmo, as desigualdades sociais produzidas e estruturadas pelos resultados dos entrelaçamentos ocorridos na sociedade. Para Simmel, o conflito é a substância existente nas mais diversas relações entre os indivíduos na sociedade. (JÚNIOR, 2005, p. 9)

Desse modo, a construção teórica do conflito perpassa de uma visão clássica à moderna em que se atribui uma explicação acerca do conflito, seja tendo um recorte histórico voltado para a subversão das classes para tornar o mundo menos desigual, seja no entendimento da dicotomia positivo e negativo na construção de instrumento que ressignifique o conflito percebendo o que de melhor pode se extrair dele, através do meio mais adequado.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do exposto, o projeto Mediar UFBA: prevenindo e solucionando conflitos colabora e abre espaço para a transformação em um eixo da sociedade, a Universidade, buscando através de suas ações disseminar a cultura da paz através da mediação. Os esforços do projeto é criar condições para que se altere a ideia de conflito na Universidade, ressignificando-o, para que este se torne uma força motriz para o avanço da concepção dos indivíduos diante de questões que surjam no ambiente acadêmico. Neste sentido, as mudanças

se apresentam a partir do momento em que uma dada consciência coletiva é paulatinamente desenvolvida, de modo que passe a compor a cultura de uma determinada instituição. Com isso, as ações do projeto se propõem a construir esta consciência coletiva voltada para a pacificação, assente em colocar os indivíduos (estudantes, professores e servidores) como participantes desse processo, dando voz aos seus anseios e os chamando a compor a ideia de transformação do conflito.

Desta forma, é imperativo os desafios que se apresentam a fim de que essa realidade proposta seja efetivada, uma vez que enfrentar dada cultura instaurada pelo tempo, pelas práticas e pela naturalização do que está posto, envolve esforços de vários setores. Com isso, o projeto pretende levar o despertar para novas formas de agir e pensar, buscando isso através de uma atuação pontual em determinados setores da universidade, com a finalidade de que os próprios indivíduos entendam e queiram pensar o conflito de forma desburocratizada, na perspectiva de que é possível um processo de troca, com possibilidade concreta de valorar os interesses de todos.

Destarte, a mediação tem sua importância nesse processo, por ser um método que pretende dar voz aos envolvidos em uma contenda, e que busca soluções que equilibre os interesses das partes. Somado a isto, a pacificação compõe sua natureza, através dos seus princípios, quais sejam a imparcialidade, escuta ativa, confidencialidade e a celeridade.

Em suma, o presente trabalho tem o intuito de mostrar as práticas e a efetividade de trazer para o ambiente universitário a importância de pensar pacificação no conflito, sobretudo, desenvolver dentro deste ambiente a ótica do consenso integrativo, visto que na última década a universidade passou por transformações, assim a exigir responsabilidades em lidar com essa “nova” conjuntura, através de instrumentos que possibilitem um futuro com mais sociabilidade, e que consequentemente, reflita socialmente na construção de um país melhor.

## **REFERÊNCIAS**

BORGES, Francisco Rafael Dias. **Da mediação escolar à universitária: um novo paradigma de acesso à justiça**. Monografia. Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 2000.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Tradução de Guido A. de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, n. 84. Estudos Alemães. 1989.

JUNIOR, José Odval Alcântara. Georg Simmel e o conflito social. **Caderno Pós Ciências Sociais**, São Luís, v. 2, n. 3, jan./jul., p.1-14, 2005.

LADERACH, John. Paul. **Transformação de Conflitos**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2002.

MARRA, Adriana Ventola; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes. A Prática Social de Gerentes Universitários em uma Instituição Pública. **RAC**, v. 9, n. 3, jul./set., 2005.

MUNIZ, Tânia Lobo. MEDIAÇÃO - UM INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL EDUCAR PARA A PAZ. **SCIENTIA IURIS**, Londrina, v. 10, p. 243-270, 2006

TOMÁS, Catarina Alexandra Ribeiro. **Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos conflitos**. Coimbra, 2010

## **MEDIAR UFBA: LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO DEL PACÍFICACIÓN EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO.**

### **RESUMEN**

La mediación en el contexto universitario surge como una posibilidad de conocimiento y como una herramienta para la resolución de conflictos, demostrando así otras posibilidades para abordar los dilemas que impregnan el entorno universitario, tales como: conflictos entre maestros, entre maestros y estudiantes, entre estudiantes y estudiantes. , así como profesores y estudiantes con los servidores públicos administrativos. En este sentido, el objetivo del estudio tiene como parámetro las acciones desarrolladas por el proyecto “MEDIAR UFBA: PREVENINDO E SOLUCIONANDO CONFLICTOS”, creado

en 2012, desarrollado a través del programa "Observatorio de Pacificación Social", desde el enfoque del conflicto universitario a la luz de Teoría del conflicto.

**Palabras clave:** Mediación. Resolución de conflictos. Mediación universitaria.