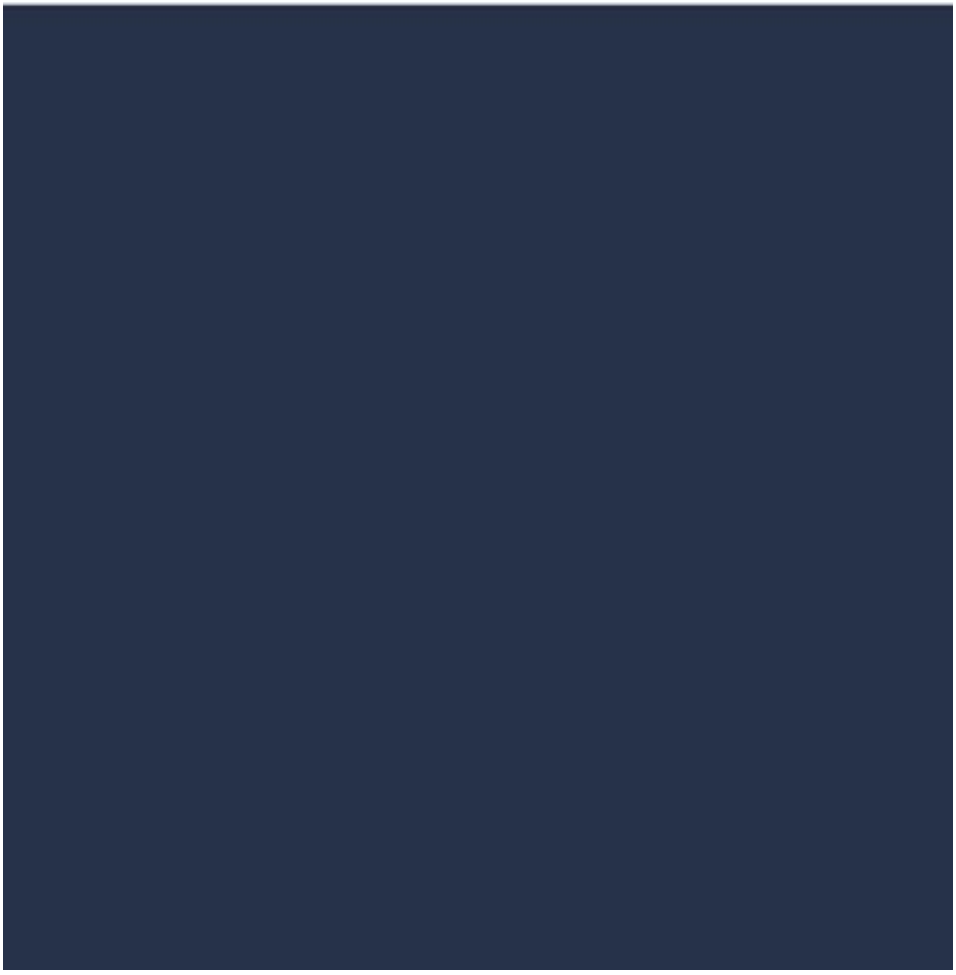
Revista Jurídica

OAB Tatuapé

SÃO PAULO



A MEDIAÇÃO ESCOLAR COMO MÉTODO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITO EDUCACIONAL

Ruy Carlos dos Santos Junior
Mediador e Conciliador Judicial pelo TJSP / Mediador e Conciliador Extrajudicial / Advogado / Conselheiro / Árbitro
E-mail: junior-ruy@adv.oabsp.org.br

RESUMO

O presente artigo propõe apresentar reflexões sobre mediação escolar como uma ferramenta de atuação na resolução de conflitos em um espaço educacional, onde a violência vem se tornando um número substancial nos índices escolares.

A mediação permite aos participantes terem controle de suas vidas, além de ser uma ferramenta das práticas restaurativas que por meio de um processo voluntário, o indivíduo vem procurar por soluções que vão de encontro aos seus interesses e necessidades.

Este método de mediação em âmbito escolar fornece uma forma que estimula o diálogo existente num conflito aparente das pessoas, na solução do fato, considerando os sentimentos e necessidades que não foram atendidos quando o conflito ocorreu.

A Mediação Escolar é uma grande ajuda no processo de transformação para a comunidade educacional de maneira pacífica, humanizada e construtiva.

Importante ressaltar que as técnicas que envolvem a mediação na resolução de conflitos em todos os âmbitos, se relacionam com a cultura de paz, com a forma harmônica, pacifica, pois o que se espera é uma convivência respeitosa entre os indivíduos de sua atitude e ações no universo escolar.

Palavras-chave: Mediação, Mediação Escolar, Mediação Extrajudicial; Convivência Educacional; Conflito, Solução, Dialogo, Técnicas.

ABSTRACT

This article proposes reflections on school mediation as a tool for conflict resolution in an educational setting, where violence has become a substantial factor in school attendance.

Mediation allows participants to take control of their lives and is a tool for restorative practices that, through a voluntary process, allow individuals to seek solutions that meet their interests and needs.

This method of mediation in the school setting provides a way to encourage dialogue in an apparent conflict between individuals, addressing the issues at hand, considering the feelings and needs that were not met when the conflict occurred.

School Mediation is a significant aid in the process of peaceful, humane, and constructive transformation within the educational community.

It is important to emphasize that the techniques involving mediation in conflict resolution in all settings are related to a culture of peace, a harmonious, peaceful approach, as what is expected is a respectful coexistence among individuals, their attitudes, and actions within the school environment.

Keywords: Mediation, School Mediation; Extrajudicial Mediation; Educational Coexistence; Conflict, Solution, Dialogue, Techniques.

1. INTRODUÇÃO

O mediador, antes de tudo, é um comunicador e facilitador no restabelecimento e na melhoria da comunicação entre as pessoas que estão com algum conflito existente. Este é um terceiro facilitador que tem como principal objetivo, de forma harmônica, consensual e pacifica, a busca de um bom diálogo entre as partes conflitante, para solução mais adequada dos conflitos de interesses, o qual deve-se de utilizar de linguagem clara para solução dos problemas enfrentados, pois sabemos que nem todo entendem palavras com definições e conotações jurídicas.

A mediação escolar não compreende somente a resolução de conflitos, mas também a prevenção dos mesmos conflitantes, é fundamental para todos a inclusão e compreensão da prática da mediação no espaço educacional, visto que, essa ferramenta representa um processo construtivo, educativo e pedagógico, tanto no pessoal quanto profissional.

Existem muitos estudos no Brasil e no exterior que focam a atenção as violências no ambiente escolar, pois hoje em dia o número cresce cada vez mais, são diversos fatores que encandeiam estes conflitos.

Segundo, Marshal (2019, p.166)

> "Se enxergarmos os outros como seres humanos, podemos os conectar com quem quer que seja. "

Isso mostra que se usarmos as técnicas corretamente, demonstra como entre o diálogo e a escuta ativa, podem trazer melhorias no aprendizado e fortalecimento nos vínculos socioemocionais.

Desta forma busca-se e almeja-se através das técnicas e ferramentas o objetivo daquele conflito seja alcançado.

2. QUANTO AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

Assim temos as **Técnicas** que seriam a parte material, a maneira, o jeito ou uma habilidade para que se possa executar uma boa sessão ou fazer algo, de uma maneira simples seria "o que fazer", na linguagem e aprendizado na mediação/conciliação. Vejamos:

a) **PREPARAÇÃO AMBIENTAL** – providenciar um ambiente aconchegante, tranquilo, organizado e apropriado para que as partes se sintam acolhidas e com uma sensação de paz, bem como objetos necessários para a realização da mediação (papel, caneta, cadeiras etc.).

b) **RAPPORT** – Talvez essa seja a técnica mais importante e fundamental para uma boa sessão, pois vem a ser a recepção do mediador junto as partes conciliantes. A técnica aqui requer a compreensão de que as partes se sintam acolhidas, respeitosas, em um ambiente seguro, demonstrando confiança e empatia entre os participantes e o mediador. Por ser essa prática ser de suma importância tem-se o primeiro contato com a parte como já dito acima, e é fundamental e decisivo para o bom andamento da, pois a primeira impressão pode ser decisiva para o desfecho do conflito e se for ruim, será trabalhoso desfazer a má impressão, colocando todo esforço a perder

c) **DECLARAÇÃO DE ABERTURA** – é a apresentação formal do mediador/conciliador. Aqui nada mais é que explicar às partes e aos advogados constituídos, sobre as regras do processo de mediação com o intuito de não deixar dúvidas sobre os procedimentos que serão aplicados durante a sessão.

d) **ESCUTA ATIVA** – É o momento do mediador/conciliador de entender as narrativas das partes, identificar as questões, os interesses e os sentimentos

do conflito de cada uma destas, traduzindo os sentimentos a serem validados, como eventuais propostas implícitas em suas falas, não deixando passar uma informação importante que possa ser crucial para a resolução do conflito.

e) **RESUMO** – consiste na devolução do conflito para as partes, ou seja, o mediador/conciliador relata tudo o que ouviu de forma positiva, para que as partes possam de maneira mais compreensiva entenderem o que foi dito por elas. O mediador/conciliador apresenta para ambas as partes a versão apresentada do que foi dito eliminando os elementos negativos, presente nas falas, realçando os positivos e enfocando no interesse real dos ali envolvidos.

3. QUANTO AS FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO

As **Ferramentas** são como se fossem utensílios, instrumentos, ou seja, "como se deve fazer", na linguagem e aprendizado na mediação/conciliação. Vejamos:

a) **RECONTEXTUALIZAÇÃO (OU PARAFRASEAMENTO)** – o mediador/conciliador reconstrói, reaproveita as falas das próprias partes, o qual, utiliza estas frases de forma educada tirando a carga emocional, a negativação, agressividade das partes, deixando o diálogo bem claro para ambas as partes que está entendendo o seu relato e a sua verdade, não está pré-julgando nenhuma das partes, mas sim dando importância dos fatos.

b) **AUDIÇÃO DE PROPOSTAS IMPLÍCITAS** – é utilizada no momento da escuta ativa quando a parte em seu discurso já diz que pretende resolver o conflito de alguma forma, buscando a existência de propostas implícitas, pois aqui a parte foi ouvida (ela percebe isso) e o mediador/conciliador devolve a fala dela, pois entende que, as partes já tem a própria solução do conflito.

c) **AFAGO (REFORÇO POSITIVO)** – Consiste na estimulação para com a parte, e ao advogado reconhece seu papel naquela sessão, de forma a continuar com um comportamento positivo, um diálogo harmônico e pacifico para a mediação. O afago, nada mais é que um reconhecimento do esforço das partes no sentido de colaborar para o conflito, do advogado em seu papel, desta forma demonstrando interesse na solução do problema.

d) **SILÊNCIO** – é um aliado no aprofundamento das respostas entre os envolvidos, pois quando as partes cessam o diálogo e põem-se em silêncio

quer dizer que, neste momento, é essencial que o mediador/conciliador aguarde, uma vez que, as partes estão refletindo sobre o conflito e seus interesses. Tal pausa não deve ser muito extensa, para evitar que o silêncio se torne constrangedor.

e) **SESSÕES INDIVIDUAIS OU PRIVADAS (CAUCUS)** – É quando o mediador/conciliador percebendo que existe outros assuntos, a não ser apenas aquele existente no pedido do conflito, e não querendo que a outra parte ouça, este então ouve as partes separadamente em sessão privada, devendo, o seu advogado participar da sessão com seu cliente. É utilizada para permitir a expressão de fortes sentimentos sem aumentar o conflito já existente, assim elimina comunicação improdutiva dando oportunidade para identificar e esclarecer questões mais relevantes ao referido processo

f) **INVERSÃO OU TROCA DE PAPÉIS** – utilizada em sessão individual para que cada parte perceba o conflito sob a ótica da outra, ou seja, quando uma parte se coloca no lugar da outra.

g) **GERAÇÃO DE OPÇÕES** – quando as soluções são apresentadas pelas próprias partes, estas irão criar meios alternativos para resolver o conflito.

h) **NORMALIZAÇÃO** – cabe ao mediador estimular as partes a perceberem que o conflito em si é algo natural, para não se sentirem desconfortável evitando assim o constrangimento entre elas, que deve ser analisado pelo aspecto positivo, torna-se uma oportunidade para uma melhoria na relação entre as partes, desta forma ficarão mais à vontade durante a sessão.

i) **ORGANIZAÇÃO DE QUESTÕES E INTERESSES** – o mediador/conciliador deverá estabelecer uma ordem nas questões conflituosas, e o real interesse das partes, organizando por meio de anotações/resumos, que devem ser tratadas de maneira simples até as complexas. Cabe ao mediador/conciliador estabelecer com clareza os pontos comuns bem como os pontos controvertidos satisfatório para ambas as partes, tomando cautela sempre pelo princípio da confidencialidade, desta maneira, qualquer tipo de anotação feita, deve ser descartada assim de terminada a sessão.

j) **ENFOQUE PROSPECTIVO** – cabe ao mediador/conciliador demonstrar que o conflito existente é no presente, esquecer o que ficou no passado, e demonstrar para as partes a importância da construção do futuro.

k) **TESTES DE REALIDADE** – cabe ao mediado/conciliador, então, verificar que a parte tenha a certeza de que conseguirá cumprir a sua parte no acordo ou se será necessário algum ajuste para que ele se torne efetivo.

l) **VALIDAÇÃO DE SENTIMENTOS** visa a demonstração de empatia para/com a causa das partes. Para isso, é necessário que seja verificada questões, interesses e os sentimentos existentes no conflito presentes, demonstrando para a parte que tudo ali dito é importante.

4. DA MEDIAÇÃO ESCOLAR

É nesse universo que ocorrem as trocas de experiências e nascem os encontros e desencontros. Nesse contexto mediação de conflito escolar se apresenta como um convite ao aprendizado e aperfeiçoamento da habilidade de negociação e de resolução de conflito. Conforme vimos as técnicas e ferramentas são usadas atentamente, tomando todos os cuidados e precauções, para que nenhuma das partes que estejam, se sinta ameaçada, ou que o mediador não esteja sendo imparcial.

Existem muitos estudos sobre no Brasil e no exterior que focam a atenção as violências no ambiente escolar.

O início da mediação de conflitos escolares, segundo Heredia surgiu há cerca de trinta anos por estudiosos da resolução de conflitos, por grupos comprometidos com a não violência, como a igreja Quaker; os oponentes da guerra nuclear; membros do *Educators for Social Responsability* (ESR) e advogados (HEREDIA, 1999. p.35).

Os Estados Unidos, forma os pioneiros na criação de centros de justiça de vizinhos na década de 70, conhecidos como Programa de Mediação Comunitária, o qual, cedia um espaço para que os cidadãos se reunissem e pudessem de uma maneira pacifica e harmônica resolver seus conflitos. Esses centros tiveram tanto êxito e posteriormente se estenderam pelos Estados Unidos.

O sucesso foi tão grande, e teve tanto êxito na resolução de conflitos entre os vizinhos, que foi levado para as escolas na década de 80, com o objetivo de ensinar os estudantes a mediarem os conflitos com os seus colegas, sem a necessidade de violência ou agressividade.

No Brasil, são poucas as experiências em mediação escolar, mas cada dia mais, este método está sendo avançado, e progredindo, diversas notícias já apontam como um meio hábil para a prevenção da violência na escola.

Com a prevenção e diminuição dos registros de violência, agressividade e indisciplina nas Unidades Escolas muitos estados vêm propondo formação para os profissionais da educação em mediação escolar, cito como exemplo os Estados do Mato Grosso, Ceará, São Paulo, Rio de Janeiro entre outros, que atuam nas práticas pedagógicas com a resolução pacífica de conflitos.

Para formação em mediação escolar o profissional deverá passar por uma capacitação conforme a orientação inserida no Manual de Mediação judicial da ENAM - Escola Nacional de Conciliação e Mediação (do Ministério da Justiça), Segundo (BADINI e BORGES, 2015. p. 246, 247)

> "a formação de mediadores terá melhores resultados se baseada em competência, e não em tempo. Sendo que, o mediador competente deverá adquirir conhecimentos teóricos e práticos para iniciar suas atividades".

Estes ainda relatam e observam que:

> "as competências a serem desenvolvidas pelo mediador são chamadas de competências auto compositivas e, a partir de um curso básico de mediação pode-se capacitar o mediador em formação com as competências básicas necessárias ao início das atividades."
>
> "as competências são didaticamente divididas em *cognitivas, perspectivas, emocionais, comunicativas, de pensamento criativo, de negociação e de pensamento crítico*."

A Mediação Escolar nasceu com a previsibilidade de resolver os conflitos dentro das escolas, por meio de ações educativas e preventivas, evitando que as ocorrências se tornem mais graves e precisem de intervenções jurídicas.

O Sistema de Proteção Escolar (SPEC), instituído pela Resolução SE nº07/2012, refere-se a um conjunto de ações, métodos e ferramentas voltadas à mediação de conflitos no ambiente escolar, à integração escola e todo o sistema de garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes, e à proteção da comunidade escolar e patrimônio público.

Trata-se de uma proposta do governo do Estado de São Paulo em que introduz o Professor Mediador Escolar e Comunitário (PMEC) na instituição escolar, podendo haver até dois docentes na escola para realizar as atribuições desse cargo, almejando o aprimoramento do Sistema de Proteção Escolar.

Os diversos artigos elencados na Resolução acima, demonstra como serão as atribuições, a carga horária, a seleção do docente, como será feita a escolha dos docentes selecionados, as escolas que optarem por ter docentes em seu âmbito escolar que devem encaminhar requerimento a Diretoria de Ensino de sua região, as decisões que a Diretoria de Ensino deve tomar, o remanejamento dos docentes para o próximo ano escolar, e quanto as suas atribuições.

De acordo com o Artigo 10º da Resolução SE nº07, as atribuições do PMEC são:

> I – Adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar e apoiar o desenvolvimento de ações e programas de Justiça Restaurativa;
>
> II – Orientar os pais dos alunos, ou responsáveis, sobre o papel da família no processo educativo;
>
> III – analisar os fatores de vulnerabilidade e de risco a que possam estar expostos os alunos;
>
> IV – Orientar a família, ou responsáveis, quanto à procura de serviços de proteção social;
>
> V – Identificar e sugerir atividades pedagógicas complementares a serem realizadas pelos alunos fora do período letivo;
>
> VI – Orientar e apoiar os alunos na prática de seus estudos (SÃO PAULO, 2012, s/p).

Desta maneira, o PMEC através da resolução acima, e com os profissionais capacitados para exercer tais atividades, terão um papel fundamental no ambiente escolar, através de estratégias pautadas na Justiça Restaurativa, compreendendo que é possível algum desenvolvimento após a ocorrência de conflitos. Com isso, o mediador deverá criar condições para que as pessoas em conflito pensem em soluções que sejam boas para ambas as partes.

A mediação utilizada no contexto escolar fornece a possibilidade aos alunos o desejo e a prática da comunicação aberta, do diálogo, de escutar o outro e conviver com o outro e se colocar no lugar do outro.

A mediação escolar não compreende somente a resolução de conflitos, mas também a prevenção e transformação dos alunos

O mediador terá a possibilidade de criar condições para que os envolvidos no conflito entendam de forma fácil as regras da escola, não apenas atendo-se ao não pode porque é

regra da escola, é necessário que as crianças assimilem os porquês existentes por trás das regras.

Assim, o aluno tende a obedecer às regras, primeiramente, a partir da orientação de outrem.

No Brasil alguns princípios que configuram o conjunto de Diretos das Crianças e Adolescentes que visam garantir seu desenvolvimento saudável, seguro e integral, são contidos no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)- Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990

Para que exista uma diminuição da violência nas escolas é indispensável que se desenvolvam alguns projetos como implementação de trabalhos de conscientização com os estudantes, estimulando a educação dos sentimentos e a valorização das relações interpessoais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conflitos existem por toda a parte. Não são, em sua natureza, nem bons nem ruins: fazem parte da vida em sociedade. A maneira como lidamos com eles, no entanto, faz com que tenham desdobramentos positivos ou negativos. Quando bem manejados, os conflitos podem levar a situações de intensa criatividade e aprendizagem. Quando ignorados ou mal administrados, podem ter consequências não desejadas.

Para mediação/conciliação as pessoas tendem a se interessar, enxergar, ouvir ou absorver as informações que, de alguma forma, se relacionem com o seu contexto de vida, com suas experiências e conhecimentos prévios, selecionando os elementos da informação com os quais concorde.

Sabemos que cada pessoa pode absorver de forma diferente uma mesma informação e reagir distintamente a ela, justamente é aí que o mediador/conciliador entra para poder tornar único o entendimento para todas as pessoas, pois cada um lê a realidade a partir da sua própria história, e é neste contexto que o mediador deve perceber e de forma natural, contornar a situação e fazer que as pessoas percebam que também é possível enxergar pela visão de uma terceira pessoa.

Apresentamos as ferramentas e técnicas da Mediação, no âmbito de Conflitos Escolares como um dos caminhos para se melhorar a convivência no ambiente e na comunidade escolar, promovendo o diálogo, a prevenção das violências, a resolução de conflitos dentro de uma instituição escolar ou acadêmica.

Buscamos discutir algumas reflexões sobre a mediação de conflitos escolares, como um dos mecanismos de resolução de conflitos, posto que, atualmente a violência, tem sido um dos temas mais discutidos no universo escolar.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL, Estatuto da Criança e Adolescente. Lei: 8.069 de 13 de julho de 1990. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm

BRASIL, Código Civil Brasileiro. Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm

BRASIL, Código de Processo Civil. Lei 13.105 de 16 de março de 2015 https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça, https://www.cnj.jus.br/

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

BRASIL. Base Nacional Comum Curricular: Ensino Médio. https://www.gov.br/mec/pt-br/cne/bncc-2013-ensino-medio

BRASIL, Instituto Brasileiro de Direito da Família. Ed. 36 https://ibdfam.org.br/artigos

BRASIL. Sistema de Proteção Escolar. https://egoesp.com/sistema_protecao_escolar.php

BRASIL. Base Nacional Comum Curricular: Ensino Médio. Brasília: MEC/Secretaria de Educação Básica, 2025

BRASIL. Resolução SE 07/2012. Dispõe sobre o exercício das atribuições de Professor Mediador Escolar e Comunitário do Sistema de Proteção Escolar, e dá outras providências.Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://midiasstoragesec.blob.core.windows.net/001/2017/03/resoluo-se-n-07-2012-pmec.pdf

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis.* São Paulo Método, 2008.

ABRAMOWAY, M. e RUA, M. das G. (2002). Violências nas escolas. Brasília: UNESCO no Brasil.

BADINI Luciano Luz Martins e BORGES Vladimir da Matta Gonçalves. Citado no Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público. 2ª Ed. Brasília; CNMP, 2015.

PIAGET, J. O Juízo Moral na Criança. 3 ed. Tradução de Elzon Lenardon. São Paulo: Summus, 1994.

BRITO, Caroline Hoffmann. A mediação como instrumento de integração e pacificação na escola. In: LIMA, Fernanda Araújo; FAGUNDES, Rosane Vaz; PINTO, Vânia Leite. Manual de Mediação: teoria e prática. Belo Horizonte: New Hampton Press, 2007.

FANTE, C. A. Z. Fenômeno *bullying*: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. Campinas: Versus, 2005.

FERNANDES, P. Meios consensuais de resolução de conflitos no novo Código de Processo Civil: a conciliação e a mediação. 2017. Disponível em: https://jus.com.br/artigos/59938/meios-consensuais-de-resolucao-de-conflitos-no-novo-codigo-de-processo-civil-a-conciliacao-e-a-mediacao

HEREDIA, R. A. S. Enfoque global de la escuela como marco de aplicacion de los programas de resolución de conflictos. In: Medicaión escolar – propuestas, reflexiones y experiencias. Florencia Brandoni (Comp.). Buenos Aires, Barcelona, México: Paidos.1999.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA EDUCAÇÃO: Saiba porque essa alternativa é tão positiva! Disponível em: https://academia.mol.legal/mediacao-de-conflitos-na-educacao/

SALES, Lilia Maria de Morais e ALENCAR Emanuela. Mediação de Conflitos: família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

GRIONVER, Ada Pellegrini; WATABE, Kazuo, NETO, Caetano Lagrasta. Mediação e Gerenciamento do processo. São Paulo: Atlas, 2007.

MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; MEIRELLES, Delton R. S. Mediação judicial no projeto do novo Código de Processo Civil. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo, nº 33, p. 213-236, abr./jun. 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 2ª ed. São Paulo: Método, 2012.