

## ■ DOSSIÊ - RELATOS

### ■ **Mediação: uma proposta de resolução de conflitos no espaço escolar**

*Mediation: a proposal for conflict resolution in the school space*

 Gilcéia Leite dos Santos Fontenele \*

**Resumo:** Mediação de conflitos é um estudo relativamente novo no meio jurídico e tem como objetivo resolver questões relacionadas a acontecimentos do cotidiano, que ganham aspecto jurídico devido a sua complexidade. Seu objetivo consiste em desafogar os tribunais, diminuindo o número de processos a serem julgados em todo o país. E foi diante dessa possibilidade, foi que surgiu a ideia da implantação da mediação de conflitos no espaço escolar, visto que nesta instituição se lida o tempo todo com pessoas e é onde surgem as primeiras formas de convivência na sociedade, por ser a escola a representação de um espaço maior, a sociedade. A escola é, onde, depois da família, que se organiza a convivência em grupo e onde, também surgem os primeiros conflitos. Nesse sentido, esse estudo tem como objetivo contar um relato de experiência, envolvendo a mediação de conflito em um ambiente escolar em uma turma de 3º ano do Ensino Fundamental I em uma escola pública do Distrito Federal.

**Palavras-chave:** Ensino Fundamental. Mediação. Conflitos. Escola. Relações sociais.

**Abstract:** Conflict mediation is a relatively new area of study in the legal system and aims to resolve issues related to everyday events, which gain a legal aspect due to their complexity. Its objective is to unburden the courts, reducing the number of cases to be judged throughout the country. And it was in the face of this possibility that the idea of implementing conflict mediation in the school space arose, since in this institution people are dealt with all the time and it is where the first forms of coexistence in society arise, because the school is the representation of a larger space, society. The school is where, after the family, group coexistence is organized and where the first conflicts also arise. In this sense, this study aims to tell an experience report, involving the mediation of conflict in a school environment in a 3rd year class of Elementary School I in a public school in the Federal District.

**Keywords:** Elementary School. Mediation. Conflicts. School. Social relationships.

---

\* Gilcéia Leite dos Santos Fontenele é professora da Secretaria de Estado de Educação - SEEDF, mestre em Educação pela Universidade de Brasília e especialista em Administração da Educação, Coordenação Pedagógica e Psicopedagogia. Contato: [gilceia.fontenele@gmail.com](mailto:gilceia.fontenele@gmail.com)

## Introdução

Primeiramente, é preciso contextualizar, falando um pouco sobre o ambiente onde se deram as mediações e o porquê da minha inserção naquele espaço de aprendizagem.

Uma Escola Classe é um espaço público de ensino que tem a finalidade de atender crianças de seis a dez anos (Ensino Fundamental I). Como toda unidade escolar do Distrito Federal, apresenta, também, um caráter inclusivo, porque atende crianças portadoras de necessidades especiais integradas ou não em classes regulares.

É importante salientar que atuo na escola em que realizei este trabalho há alguns anos, e que também moro na mesma Região Administrativa em que a escola está inserida. Por isso, conheço bem a comunidade e, por conseguinte, a sua realidade social.

Alguns anos antes da experiência aqui relatada, eu havia realizado um curso sobre a mediação de conflitos no contexto escolar, formação esta que muito influenciou a minha prática pedagógica como um todo, tanto na forma de me relacionar com os pais e com os estudantes, como na maneira de valorizar suas “questões”, “sentimentos” e “interesses” – principais elementos a serem considerados em uma mediação.

Cabe salientar que nesse ano, 2022, assumi uma turma de 3º ano, uma turma que passou quase 2 anos em ensino remoto devido à pandemia de Covid-19, sendo que o 1º ano e quase todo o 2º ano destes alunos foram realizados remotamente. Então, diante deste contexto, observei que as crianças que compunham a minha turma chegaram à escola bastante ansiosas, apreensivas e com muitas dificuldades de relacionamento, tanto com os colegas da turma da escola como com a professora e demais profissionais que faziam parte do contexto escolar.

Além disso, os pais também se apresentavam angustiados. A preocupação maior deles era se os filhos não ficariam com alguma defasagem de conteúdo para o ano em curso e para o ano subsequente. Apesar desses aspectos peculiares, a turma era bastante receptiva e me recebeu muito bem desde os primeiros instantes.

Ao mesmo tempo que me preocupava com a parte social das crianças, não poderia deixar de lado a efetivação do Currículo em Movimento da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, a implementação do projeto político-pedagógico da escola, acompanhamento pedagógico dos estudantes, dar continuidade na alfabetização e letramento dos estudantes, dentre todas as funções de uma professora de anos iniciais.

Em um primeiro momento, procurei acolher aqueles educandos e seus pais da melhor maneira possível, ouvindo-os sempre, e, ao mesmo tempo, procurando transmitir segurança para ambos. Nas crianças, valorizei aspectos positivos dos comportamentos, ou mesmo das

capacidades acadêmicas apresentadas, reforçando que acreditava nelas e que elas poderiam e eram capazes de mudar e ser melhores a cada dia, seja no comportamento ou nas aprendizagens.

A partir daí, foi que comecei a utilizar os princípios da mediação de conflitos na minha sala de aula.

## Uma reflexão sobre a importância da mediação de conflitos no espaço escolar

A mediação está presente mesmo que instintivamente em nossas vidas. Às vezes, mediamos sem mesmo nos dar conta disso e o espaço escolar não está fora deste contexto. Mas para que essa mediação realizada seja realmente prospectiva é necessária uma formação para isso, na qual se recebe um aporte teórico de suma importância para garantir a excelência em mediação.

Quando se pensa em mediação é importante considerar também o termo conflito – o que gerou esse ou aquele conflito, qual a melhor forma de resolvê-lo. Para mediar é preciso antes de mais nada existir um conflito. E este é próprio da convivência humana em sociedade. Na maioria das vezes, contudo, o conflito é visto como algo negativo e prejudicial; mas, em mediação, tem-se uma nova visão acerca desse fenômeno social. É como diz o *Manual de Mediação Judicial* (2016, p. 49):

A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito. Isso porque a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é possível se perceber o conflito de forma positiva. (BRASIL, 2016, p. 49).

Nessa linha de raciocínio, a mediação pode desempenhar um papel crucial para o restabelecimento das relações presentes numa dada sociedade. É nesse contexto que surge a importância de se considerar também o espaço escolar, quando se fala sobre mediação. Visto que “a escola não é um espaço fechado. Sua ligação com o mundo se dá com o trabalho. A escola autônoma procura unir-se ao mundo exterior pelos espaços sociais do trabalho, das profissões, das múltiplas atividades humanas. Ela é o laboratório do mundo que a penetra” (GADOTTI, 1995, p. 57).

Gadotti (1995, p. 57) também diz que a escola enquanto espaço de formação do cidadão deve ser capaz de transformar; mas a transformação da escola, para esse autor, não se dá sem conflitos, uma das prerrogativas que acontece lentamente e é manifestada em pequenas ações. Essas ações, por sua vez, devem ser contínuas e promovidas por cada professor, em cada classe, a fim de tornar a educação um processo enriquecedor.

É na escola, depois da família, em que a criança começará a conviver com outros grupos sociais e nada melhor que preparar esta criança, hoje, para a convivência numa sociedade maior, amanhã.

É nesse sentido que a mediação desempenha um importante papel no que diz respeito a resolução de conflitos surgidos, seja entre alunos com alunos, entre os profissionais da educação, entre pais, ou entre a comunidade em geral, onde a mediação terá a finalidade de “facilitar a resolução de conflitos, encorajar a conciliação e evitar antagonismos mais profundos” (BRASIL, 2016, p. 9).

No contexto escolar, “a mediação torna-se uma importante ferramenta no combate à violência em âmbito escolar. Por meio dela, é possível romper a espiral de violência e reduzir, de forma preventiva, atos de hostilidade e intolerância” (BRASIL, 2016, p. 9).

Diante da necessidade da existência desse espaço de mediação nas escolas e da formação docente para desempenhar esse papel nas escolas, criou-se o curso de mediação escolar, como define o Manual de Mediação judicial (2016, p. 9):

[...] o Grupo de Apoio à Segurança Escolar do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (GASE), em parceria com a direção de escolas públicas do Distrito Federal e Fundação Escola Superior do Ministério Público do DF, desenvolveu essa importante iniciativa: levar cursos de mediação de conflitos ao ambiente da escola. O treinamento tem como objetivo possibilitar a formação em mediação e levar a cultura da negociação e do entendimento à comunidade escolar, divulgando valores da cultura de paz, dos direitos humanos e da cidadania. (BRASIL, 2016, p. 9).

Assim sendo, a mediação é vista como uma forma de resolução de conflitos, onde as próprias partes chegam a um acordo, dependendo das questões, interesses e sentimentos envolvidos. E o mediador será um elemento neutro e imparcial, que através de perguntas, direcionará as partes para o entendimento e a necessidade de um acordo. É importante ressaltar que o mediador deverá obedecer ao princípio da confidencialidade. O Manual de Mediação Judicial (2016, p. 139), nesse sentido, assim estabelece:

O mediador é uma pessoa selecionada para exercer o *múnus* público de auxiliar as partes a compor a disputa. E no exercício dessa importante função, ele deve agir com imparcialidade e ressaltar às partes que ele não defenderá nenhuma delas em detrimento da outra – pois não está ali para julgá-las e sim para auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades. O mediador, uma vez dotada a confidencialidade, deve enfatizar que tudo que for dito a ele não será compartilhado com mais ninguém. (BRASIL, 2016, p. 135).

É importante ressaltar que o mediador deverá, então, facilitar a comunicação entre as partes, buscando uma

negociação em que as partes saiam satisfeitas com o acordo realizado:

[...] O mediador deve se apresentar como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes. Seu objetivo – desde já deve ser explicitado – não induzir ninguém a um acordo que não lhe satisfaça. Pelo contrário, o que se deseja é que as partes, em conjunto, cheguem a um acordo que as faça sentir contentes com o resultado. Ao mesmo tempo, o mediador deve dizer que buscará fazer com que elas consigam entender suas metas e interesses e, desse modo, possam construtivamente criar e encontrar suas próprias soluções. (BRASIL, 2016, p. 164).

O mediador, portanto, deve ser visto como um auxiliar de todo o processo de mediação. E esse papel deve ser compreendido como um facilitador e não deve de forma alguma induzir a um acordo e sim levar as partes chegarem a uma solução que melhor atenda às suas questões, interesses e sentimentos.

## A prática pedagógica mediadora

É comum na sala de aula a existência de conflitos, seja ela de qualquer idade ou modalidade de ensino. E na minha sala de aula não poderia ser diferente.

No primeiro momento, a turma, composta por 29 alunos, me pareceu muito agitada. Passados os primeiros dias de contato, fui observando os comportamentos daquela classe e ficava me perguntando o que fazer para melhorar o relacionamento daquelas crianças, que muitas vezes apresentavam dificuldades de pedir perdão ou mesmo de perdoar o colega por algo que ele tenha feito ou falado. Foi aí que tive a ideia de colocar em prática os princípios da mediação em minha sala de aula, dando espaço para os alunos se expressarem a cada acontecimento surgido.

Iniciei esse trabalho instituindo na rotina diária, o *Momento da rodinha*, assim nomeado pelas crianças, no qual abri um espaço de fala para os estudantes contarem sobre o final de semana, acontecimentos do cotidiano, histórias lidas, passeios realizados, dentre outros. Atitude que gerou confiança e segurança para mim, professora, e para que eu e os alunos rompêssemos as barreiras de comunicação e pudêssemos conversar sobre os vários assuntos que iam surgindo no dia a dia da sala de aula.

Outra ação foi levar, para este Momento da Rodinha livros de literatura infantil, que suscitavam a discussão sobre temas relacionados à convivência social e valores:

- respeito a si mesmo, ao outro e ao planeta Terra;
- respeito à diversidade humana e etnia;
- valorização de si e do outro;
- respeito à opinião dos outros;
- a importância de se perdoar e perdoar os outros;

- a importância das palavras que dizemos;
- o valor da verdade por mais que nos machuque;
- a importância de se colocar no lugar do outro, antes de fazer ou tomar uma decisão;
- usar sempre a faculdade do pensamento antes de tomar decisões ou fazer algo ou falar de alguém (o que ganhei falando ou fazendo isso com o colega/o que meu colega ganhou com isso);
- a valorização de si e do outro como pessoa humana (levei-os a acreditar que eles poderiam ser melhores que eles eram naquele momento, seja em comportamento ou em aprendizagem).

Durante dois ou três dias por semana, promovia um debate com os alunos, a partir de uma história contada ou uma situação que os próprios alunos traziam para a sala de aula. Sempre reforçando os valores que tínhamos estudado durante nossos momentos de reflexão.

A partir das discussões realizadas, os alunos começaram a ficar mais abertos ao diálogo e começaram a me procurar para realizar as mediações, que eu chamava de *Momentos de conversa*. Dizia para eles: precisamos conversar. Naquele momento, já procurava saber quem estava envolvido no acontecimento (saber das partes). Depois que sabia quem eram os envolvidos, marcava um horário para a conversa naquele dia mesmo, geralmente após o horário do recreio ou saída. Obedecendo aos princípios da mediação, pedia que cada um falasse – tivesse seu tempo de fala, enquanto o outro ouvia e eu ficava ouvindo cada um deles, localizando as questões, sentimentos e interesses. A seguir, fazia um resumo do ocorrido, falando da importância da boa convivência, do respeito ao outro, frisando os valores e princípios da boa convivência.

Com as crianças, não redigia um acordo, porque elas tinham na faixa de oito anos, mas fazia um registro, dependendo do caso, na pasta da turma, documento que utilizamos na escola.

Depois de um tempo realizando este trabalho em sala de aula, resolvi fazer uma avaliação deste momento com a participação das próprias crianças, que compunham a minha turma, e observei que este momento estava sendo muito importante para as crianças exporem seus medos, suas angústias, seus conhecimentos, seus sonhos, dentre outros, e, por isso, possivelmente, começaram a apresentar uma melhor socialização.

## Resultados e relevância pedagógica

A leitura desse relato de experiência pode levar a vários questionamentos voltados para a mediação, tais como: como mediar? Como a mediação se articula com a efetivação do projeto político-pedagógico da escola? E com o cumprimento do currículo da educação básica?

Essas são prerrogativas que não se pode perder de vista. Além disso, existem os projetos da escola, os projetos da turma especificamente, as aprendizagens dos alunos e os vários níveis de aprendizagem que os alunos se encontravam, as necessidades, peculiaridades e potencialidades de cada aluno, que devem ser atendidas.

Na verdade, encontrei muitas dificuldades no percurso; mas procurei ver em cada um dos estudantes a capacidade de melhorar cada dia mais, buscando por meio da formação continuada e revendo pontos que deveriam ser melhorados na minha práxis pedagógica.

O processo de mediação foi uma importante metodologia que usei para que os estudantes se sentissem valorizados e respeitados enquanto cidadãos, que fazem parte de uma sala de aula, de uma escola e de uma sociedade. O projeto, além disso, contribuiu para que os estudantes compreendessem que, como cidadãos, têm muito a colaborar com o sucesso e a paz nos grupos sociais dos quais fazem parte.

## Considerações finais

Enquanto educadora, posso dizer que mediação deu um novo direcionamento a minha prática pedagógica, visto que aguçou o meu olhar para as necessidades dos meus alunos, assim como direcionou o meu fazer pedagógico para um relacionamento mais prospectivo com meus estudantes e suas famílias.

O papel da escuta foi fundamental em todo o processo. Ouvindo o estudante, eu era capaz de melhor entendê-lo, e, assim, podia melhor ajudá-lo em todos os aspectos: psicológicos, afetivos, cognitivos e sociais.

Recentemente, em reunião com os pais e responsáveis dos estudantes, escrevi uma mensagem falando dos princípios trabalhados nesse projeto de mediação, a qual foi lida e discutida com os presentes. Reproduzo aqui a referida mensagem, para terminar esse relato de experiência com uma reflexão sobre a importância da mediação de conflitos no contexto escolar:

### Tempo

Preciso tempo. Tempo guia de nossas vidas e de nossas reflexões. Mas esse precioso tempo não deve ser economizado ou mesmo fragmentado em se tratando dos nossos filhos.

Pai! Mãe! Não economize seu tempo para seus filhos.

Dê aquele abraço apertado;

Um olhar penetrante; olhos nos olhos!

Nada pior que um amor economizado!

Conte uma história antes de dormir!

Cante uma música de sua infância!

Fale de sua história pessoal, dos seus pais e avós. O seu filho precisa saber que sua vida dependeu e depende de outros que estão ou estiveram aqui.

Tire um tempo para rever as fotos, olhar as roupinhas que você

guardou ou um sapatinho que ele tenha usado quando bebê. Eles gostam disso!  
Caminhe com ele, conversando, trocando ideias, falando de suas vidas diárias ou só para admirar a natureza.  
Sonhe com ele os seus sonhos, mas não deixe de orientar, guiar e amar.  
Sempre valorize o que é positivo em seu filho e converse sobre os seus pontos negativos com amor.  
Acolha sempre o seu filho em suas necessidades, problemas e decepções.  
Mostre para ele o que é o amor e viva o amor intensamente com ele.  
O tempo do seu filho é o hoje, o agora, não deixe para depois o que você pode fazer nesse momento, pois o seu filho é criança hoje e o tempo não voltará jamais.  
Sejam felizes juntos e reguem a vida com muito amor e carinho.  
E, finalmente, acredite sempre no seu filho e desperte nele, sempre, a responsabilidade e a alegria. ■

## Referências

GADOTTI, Moacir. **Escola Cidadã**. São Paulo: Cortez Editora, 1995.

BRASIL, MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS – MPDFT. Azevedo, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**, 5ª Edição, Brasília, DF: MPDFT, 2016.