

**UNIVERSIDADE REGIONAL INTEGRADA DO ALTO URUGUAI E DAS MISSÕES  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
CÂMPUS DE SÃO LUIZ GONZAGA  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE DIREITO**

**ELEMAR ANTUNES DOS SANTOS**

**MEDIAÇÃO ESCOLAR:UM CAMINHO PARA A PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS  
NA ESCOLA**

**SÃO LUIZ GONZAGA – RS  
2020**

**ELEMAR ANTUNES DOS SANTOS**

**MEDIAÇÃO ESCOLAR: UM CAMINHO PARA A PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS  
NA ESCOLA**

**Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Câmpus de São Luiz Gonzaga.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ma. Cristiane Menna Barreto Azambuja**

**SÃO LUIZ GONZAGA – RS**

**2020**

**ELEMAR ANTUNES DOS SANTOS**

**MEDIAÇÃO ESCOLAR: UM CAMINHO PARA A PACIFICAÇÃO DE CONFLITOS  
NA ESCOLA**

**Monografia apresentada como  
requisito parcial à obtenção do grau de  
Bacharel em Direito, Departamento de  
Ciências Sociais Aplicadas da  
Universidade Regional Integrada do  
Alto Uruguai e das Missões – Câmpus  
de São Luiz Gonzaga.**

São Luiz Gonzaga, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de  
2020.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Ma. Cristiane Menna Barreto Azambuja  
URI – São Luiz Gonzaga

---

Prof. Nome do professor avaliador  
Instituição a que pertence

---

Prof. Nome do professor avaliador  
Instituição a que pertence

## RESUMO

A violência nas escolas é uma realidade e, diante disso, muito tem-se pensado em como resolver essa problemática. Uma das sugestões aventadas é a da mediação, instituto que vem crescendo no Brasil e que tem apresentado bons resultados. A mediação é uma forma alternativa de resolver conflitos. Diz-se alternativa, na medida em que se diferencia da forma tida por tradicional, a jurisdicional, advinda do trabalho do Poder Judiciário, na figura do juiz de direito. Ao reconhecer a relevância da mediação e os resultados por ela alcançados no transcorrer dos anos, busca-se, por meio deste trabalho, aprofundar o estudo sobre a mediação no âmbito escolar. A ideia, em última análise, é verificar os benefícios que a mediação escolar traz para a resolução de conflitos e a pacificação no âmbito da escola. Para tanto, divide-se a pesquisa em dois capítulos: o primeiro tratando da mediação e o segundo cuidando da mediação escolar propriamente dita. O método de abordagem é o dedutivo e, em alguns momentos, o dialético. O método de procedimento é o monográfico. Os tipos de pesquisa são, quanto aos fins, a explicativa e, quanto aos meios, a bibliográfica. Assim, conclui-se que muito já se avançou no que diz respeito à mediação escolar. Os resultados, em regra, são positivos, confirmando a hipótese de que a solução criada pelas partes envolvidas traz mais benefícios do que a solução que é imposta por um terceiro. Apesar dessa constatação, sabe-se que muito ainda precisa ser aprimorado. Essa melhora passa, fundamentalmente, pela formação e/ou capacitação de profissionais que possam trabalhar a mediação da melhor forma possível, aproximando-se ainda mais, assim, do sucesso na obtenção da resolução do conflito e da pacificação no ambiente escolar.

**Palavras-chave:** Mediação. Escola. Conflito. Resolução. Pacificação.

## ABSTRACT

The violence in schools is a reality and, therefore, much has been thought about how to solve this problem. One of the suggestions considered is mediation, an institute that has been growing in Brazil and which has shown good results. The mediation is an alternative way to resolve conflicts. It's said to be an alternative, insofar as it differs from the traditional way, the jurisdiction, arising from the work of the Judiciary, in the figure of the judge of law. Recognizing the relevance of mediation and the results achieved by it over the years, this work seeks to deepen the study of mediation in school education. The idea, ultimately, is to verify the benefits that school mediation brings to conflict resolution and pacification within the school. For this, the research is divided into two chapters: the first dealing with mediation and the second dealing of school mediation itself. The approach method is deductive and, at times, dialectical. The procedure method is monographic. The types of research are, in terms of finality, an explanation and in terms of means, a bibliography. Thus, it can be concluded that a lot has already been achieved with regard to school mediation. The results, as a rule, are positive, confirming the hypothesis that the solution created by the parts involved brings more benefits than the solution that is imposed by a third person. Despite this finding, it's known that much remains to be improved. This improvement is fundamentally due to the training and / or qualification of professionals who can work with mediation in the best possible way, thus getting even closer to the success in obtaining conflict resolution and pacification in the school environment.

**Keywords:** Mediation. School. Conflict. Resolution. Pacification.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>06</b>
<b>2 A MEDIAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Seus princípios e suas modalidades.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 O mediador e as técnicas de mediação.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 A mediação e as demais formas alternativas de resolução de conflitos.....</b>	<b>20</b>
<b>3 A MEDIAÇÃO ESCOLAR.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 A realidade da escola, nos dias atuais.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 O mediador escolar e o objeto da mediação nas escolas.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 O resultado da mediação escolar.....</b>	<b>30</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>37</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As relações humanas e, de modo particular, as relações estabelecidas no âmbito escolar estão cada vez mais difíceis. Dentre os motivos que colaboram para o aumento dos conflitos tanto a nível geral quanto educacional, é possível citar, a título de exemplo, as constantes transformações sociais, econômicas e culturais que ocorrem e acabam por refletir na vida cotidiana e, também, no dia a dia da escola e de todos aqueles envolvidos com ela.

Há pesquisas que indicam, inclusive, o Brasil como sendo o país líder em casos de agressão contra professores. Nesse sentido, a pesquisa da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), realizada em 2013, afirmando que 12,5% dos professores ouvidos no Brasil disseram ser vítimas de agressões verbais ou de intimidação de alunos, no mínimo, uma vez por semana. Trata-se do percentual mais alto entre os trinta e quatro países analisados. Para fins de comparação, observe-se que a mesma pesquisa lembra que o índice médio global é de 3,4%. Registre-se que a pesquisa em tela ouviu mais de cem mil professores (KIANEK; ROMANI, 2019).

Além da agressão contra professores, inevitável falar dos atentados que vem acontecendo dentro das escolas, levando crianças, jovens estudantes, professores e funcionários à morte. No Brasil, o último de grande repercussão ocorreu na Escola Raul Brasil em Suzano, Estado de São Paulo, em 13 de março de 2019.

É difícil aceitar que a escola, lugar que acolhe, que educa, que ensina, esteja sendo também um lugar de violência, de morte. Algo precisa ser feito para modificar essa realidade.

Nesse contexto é que surge um dos maiores desafios já impostos à educação, a partir do momento em que, com essa nova realidade, faz-se necessário um novo perfil de escola, de professor e de aluno. Um perfil formado pela cultura da paz, do entendimento, da mediação. Um perfil em que a divergência e o descontentamento não sejam resolvidos com violência ou morte, mas sim com diálogo.

Assim, tem-se que o tema principal do trabalho é utilização da mediação no âmbito escolar.

De modo a corroborar esse entendimento é que, por meio desta monografia, pretende-se responder alguns questionamentos, para, ao final, confirmar a tese de

que a mediação escolar é sim a melhor alternativa para a solução de conflitos nas escolas. São as perguntas a serem respondidas: O que é mediação? Como ela se enquadra nas escolas? Em que questões pode ser utilizada? Qual a importância da mediação escolar e os resultados esperados com a sua implementação?

O objetivo principal do estudo, então, consiste em explicar os benefícios que a mediação escolar traz para a resolução de conflitos e a pacificação no âmbito escolar.

Com a finalidade de cumprir com o citado objetivo, divide-se este trabalho em dois capítulos. O primeiro, cuida da mediação; o segundo, da mediação escolar.

O primeiro capítulo aborda a mediação, tendo sido dividido em três subcapítulos. Em um momento inicial, pretende-se conhecer os princípios relacionados à mediação, assim como as suas modalidades – extrajudicial e judicial. Depois, pesquisa-se sobre a figura do mediador, assim como acerca de algumas das técnicas aplicadas, quando de uma sessão de mediação. Para encerrar o capítulo, faz-se uma análise comparada da mediação com outras formas alternativas de resolver conflitos – negociação, arbitragem e conciliação -, identificando pontos que as diferenciam.

O segundo capítulo abrange o estudo da mediação escolar. Da mesma forma que o capítulo anterior, ele também está dividido em três subcapítulos. No inicial, faz-se uma análise da realidade da escola, no momento atual, chegando a conclusão de que a violência é algo cada vez mais presente. Na sequência, estuda-se a figura do mediador escolar e de quais as temáticas podem vir a ser objeto de uma mediação na escola. Ao final, traz a percepção final sobre a utilização da mediação escolar como forma de resolver conflitos no ambiente escolar, pacificando-o.

O método de abordagem é o dedutivo, partindo do exame de questões genéricas, afeitas à mediação, para questões específicas, quando da análise do instituto da mediação nas escolas. No momento do estudo da mediação, também é utilizado o método dialético, de modo a observar os aspectos positivos e negativos existentes no emprego desta prática para o alcance de uma melhor convivência. O método de procedimento é o monográfico. Isso porque, no transcorrer da pesquisa, busca-se estudar casos em profundidade, que podem, depois, ser considerados representativos de muitos outros.

No que diz respeito aos tipos de pesquisa, tem-se que são, quanto aos fins, a explicativa e, quanto aos meios, a bibliográfica.

Para contribuir com essa mudança tão necessária é que o presente trabalho ambiciona abordar a mediação escolar como um caminho para a pacificação na escola.

Dito isso, de ultimar que todas as problemáticas enunciadas revelam que muito ainda precisa ser feito. É certo que, quando se trata de relações humanas, é impossível que, vez ou outra, não surjam conflitos. A escola não escapa dessa regra, haja vista que são inevitáveis casos de indisciplina e desavenças entre os integrantes do ambiente escolar. A inovação, entretanto, não está no problema e sim na forma como ele será solucionado. Deixa-se de lado a punição, a penalidade, para colocar em prática a conversa, o entendimento.

Nesse contexto, os agentes dos conflitos e violências nas escolas é que devem participar da resolução dos problemas, para, efetivamente, mudar a situação. Só assim se poderá atingir uma verdadeira transformação na escola e, na sequência, na sociedade.

A solução não vem de fora, mas é construída internamente, por quem vive o problema. Sendo assim, a solução de conflitos, por meio da mediação, vem tornando-se uma prática de intervenção por uma forma pacífica e colaborativa entre as partes envolvidas, resolvendo as suas diferenças atinentes às necessidades e interesses e construindo, por si só, soluções aceitáveis para ambas as partes.

Essa inovação, é claro, não vai erradicar de forma imediata os conflitos na escola, mas ao formar uma equipe que persista e acredite na mudança de paradigmas, estar-se-á criando um clima mais harmonioso na luta pela comunicação não-violenta e de maior paz no âmbito escolar.

Isso porque, comprovado está que práticas como a mediação levam as pessoas a lidar com os conflitos de forma diferente, abandonando os tradicionais padrões punitivos e passando a encarar os conflitos como oportunidades de mudança e de aprendizagem. São mudanças que, de modo geral, permitem uma melhoria nos relacionamentos do ambiente escolar e, posteriormente, nos relacionamentos que estas pessoas envolvidas terão com seus familiares, amigos, vizinhos, com a comunidade com um todo.

O que se pretende, portanto, é que seja possível desenvolver um projeto educacional, envolvendo todos os segmentos da escola, em relação à mediação de conflitos, resultando a cultura da paz e da boa educação, onde destaca-se o respeito pela diferença e pela diversidade dos indivíduos no âmbito escolar.

## 2 A MEDIAÇÃO

O instituto da mediação está presente, historicamente falando, desde o início da existência dos grupos sociais nos mais diversos países do mundo. Nos dias de hoje, ele demonstra ser um precioso mecanismo para resolução de conflitos de forma ágil e com resultado satisfatório para as partes (TARTUCE, 2019).

Na China e no Japão, por exemplo, há séculos já se utilizava da mediação como forma originária para soluções das discórdias entre as partes, uma vez que, para eles, a abordagem ganha-perde, típica da jurisdição estatal, não era tolerável. O componente universal utilizado a todos era a primazia da paz e da harmonia em detrimento da lide, do litígio (TARTUCE, 2019).

No Brasil, na legislação, a mediação está regulamentada pela Lei nº 13.140/2015 - Lei da Mediação. O seu artigo 1º, parágrafo único, traz a definição de mediação, ao considerá-la como a “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015b).

Na doutrina, vários são os autores que definem, em suas obras, o instituto da mediação.

Fabiana Spengler (2017) diz que o termo é oriundo do latim *mediare*, que significa mediar, intervir, dividir ao meio. No mesmo sentido é o entendimento de Carlos Eduardo de Vasconcelos (2008, p. 56), ao preceituar que:

Mediação é método dialogal de solução ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo.

Adolfo Braga Neto (2012), por sua vez, define a mediação como um processo coordenado por um mediador neutro, que tem por objetivo principal alcançar uma

solução de entendimento mútuo entre as pessoas envolvidas. Juan Carlos Vezzulla (2006), no mesmo caminho, conceitua a mediação como um procedimento usado em conflitos entre pessoas, tendo como qualidade uma ausência de formalismo em sua abordagem, baseada no diálogo, na cooperação e no respeito entre os participantes.

Nas palavras de Fernanda Tartuce (2019, p. 197):

A mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem.

Luis Alberto Warat (2004), no mesmo sentido, afirma que a mediação não é uma mera ciência, que pode ser explicada, mas muito mais do que isso, a mediação é uma arte que tem que ser experimentada.

A mediação é um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condução e pacificação de conflitos, que utiliza método fundamentado, teórico e técnico, conduzido por uma pessoa especialmente treinada, imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, que se serve de técnicas e ferramentas especiais para possibilitar a construção conjunta por parte dos mediandos, da melhor solução para o conflito (SPENGLER, 2017).

Pode-se verificar, então, que as definições trazidas pela legislação e pela doutrina têm elementos comuns, quais sejam, a solução consensual para o conflito em questão, por meio da participação de uma terceira pessoa, denominada mediador, que colabora com sua técnica e habilidade, mas que não possui poder decisório, haja vista que, no caso, quem constrói a solução são os próprios mediandos, a partir da prática de uma comunicação capaz de identificar seus interesses e necessidades similares.

## **2.1 Seus princípios e suas modalidades**

A Lei da Mediação e a Lei nº 13.105/2015 – Código de Processo Civil -, em seus artigos 2º e 166, respectivamente, apresentam os princípios que regem a mediação. São eles: princípio da autonomia da vontade, princípio da imparcialidade, princípio da informalidade, princípio da oralidade e princípio da confidencialidade.

No que tange ao princípio da autonomia da vontade, discorrem Diogo Almeida, Fernando Pantoja e Samantha Pelajo(2016), cuida do respeito que se deve ter com, os interesses das partes, de maneira que elas não podem, em hipótese alguma, serem conduzidas ou forçadas à realização de um acordo.

Tartuce(2019, p. 211-213) diz que:

O reconhecimento da autonomia de vontade implica em que a deliberação expressa por uma pessoa plenamente capaz, com liberdade e observância dos cânones legais, deva ser tida como soberana.  
[...]os participantes da mediação têm o poder de definir e protagonizar o encaminhamento da controvérsia, o que inclui desde a opção da adoção do método compositivo até a responsabilidade pelo resultado final.

Assim, possível afirmar que as partes, na mediação, são as protagonistas dos trabalhos. Todos os demais, mediadores e advogados inclusive, desempenham papéis auxiliares, secundários.

Quanto ao princípio da imparcialidade, tem-se que ele refere-se ao mediador. O terceiro imparcial deve ser estranho aos interesses em disputa e não deve ter qualquer tipo de relação pessoal com as partes. Tal questão mostra-se relevante porque, somente assim, o mediador desfrutará de credibilidade junto aos litigantes (LIEBMAN, 2005).

Como expõe Lilia Sales (2004, p. 48):

[...] é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro, criando assim novos vínculos entre elas [...]. A intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão, descaracteriza a mediação, pois a igualdade de oportunidade do diálogo é imprescindível a esse procedimento.

Assim, dentro do conflito entre as partes, o mediador nunca poderá posicionar-se em favor de uma, tampouco manifestar esse parcialidade de qualquer forma(ALMEIDA, PANTOJA E PELAJO, 2016).

A imparcialidade assegura às partes que o mediador não irá, em nenhum momento, privilegiar uma em detrimento da outra. Ainda, garante que ambas serão ouvidas com a mesma atenção e que nenhum tipo de julgamento será feito, a respeito da problemática em tela.

Em relação ao princípio da informalidade, entende-se que este consiste no fato de que a informalidade pode favorecer a comunicação tanto entre as pessoas

em conflito como entre elas e o mediador. Isso porque, em havendo maior descontração e tranquilidade, facilita-se o encontro de posições comuns e, por via de consequência, de uma composição favorável (SALES, 2004).

Segundo Almeida, Pantoja e Pelajo (2016, p. 114):

A informalidade como princípio da mediação traz consigo a simplicidade com que o procedimento deve se pautar. Na verdade, a informalidade do procedimento depende da sensibilidade do mediador para com as partes na condução do processo, seja por meio da linguagem de que faz uso, como se veste (utilizar terno e gravata remete a um ambiente mais formal), bem como as expressões faciais que apresenta (uma postura sisuda pode denotar um distanciamento das partes no procedimento).

Em resumo, a informalidade promove uma atmosfera tranquila para que as sessões de mediação alcancem, por meio da comunicação e da escuta ativa, uma solução do conflito em questão.

No tangente ao princípio da oralidade, segundo Almeida, Pantoja e Pelajo (2016) é a desburocratização do ato em si, tornando as interações das partes e dos seus advogados de forma mais natural.

Explica Tartuce (2019, p.221) que serve “[...] como meio focado no (r)estabelecimento da comunicação, [...] por meio de expressões, questionamentos e afirmações, busca-se viabilizar um espaço de comunicação entre os envolvidos [...]”.

A oralidade facilita a comunicação em todos os aspectos. Por isso, figura, também, como princípio da mediação.

Por fim, o princípio da confidencialidade traz a segurança dos relatos entre as partes envolvidas. Assim, mesmo que não ocorra um acordo, as informações compartilhadas serão mantidas em sigilo, de modo que não podem ser utilizadas em ocasiões futuras (TARTUCE, 2019).

Almeida, Pantoja e Pelajo (2019, p.285) complementam afirmando que tal princípio “garante a preservação das partes e de terceiros eventualmente atingidos pelo objeto da disputa em processo de conciliação ou mediação”.

Em suma, tudo o que for dito pelas partes na sessão de mediação, sobretudo quando inexitoso o acordo, deverá ser mantido em sigilo, salvo autorização da própria parte de registro de alguma informação na ata. Em razão disso, os mediadores não podem sequer figurar enquanto testemunhas, em um futuro processo judicial a respeito da mesma matéria objeto da mediação.

Ultrapassado o exame dos princípios da mediação, relevante que, agora, faça-se um estudo, ainda que breve, a respeito de suas modalidades.

A mediação apresenta duas modalidades, quais sejam, a mediação extrajudicial e a mediação judicial. Abaixo explanar-se-á sobre essas duas modalidades.

A mediação privada ou extrajudicial, prevista no artigo 21 e seguintes da Lei da Mediação, opera com mediadores independentes, ou seja, fora dos quadros jurisdicionais. Por ser classificada como mediação comum, pode ser mediada por qualquer pessoa escolhida pelos mediandos. Registre-se, por oportuno, que a mediação extrajudicial pode ocorrer em conflitos que já possuem um processo jurisdicional em curso. Nesse caso, há a suspensão do litigioso, enquanto perdurar a tentativa de composição amigável, por meio da mediação. Caso inexitosa a mediação, o processo é reativado e tem o seu regular prosseguimento (TARTUCE, 2019).

Quanto à assistência de advogado, na mediação extrajudicial, ela não é obrigatória. Entretanto, se uma parte estiver assistida, a outra parte deverá também ser assistida (TARTUCE, 2019).

A mediação judicial, prescrita pelo artigo 24 e seguintes da Lei da Mediação, será efetivada quando no curso de uma demanda judicial já instaurada, sendo conduzida por mediadores judiciais (previamente cadastrados e habilitados, segundo as regras do respectivo Tribunal) designados pelo juiz da causa ou indicados pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) (TARTUCE, 2019).

No tocante à assistência de advogado, quando da mediação judicial, ocorre, em regra, com a presença e o acompanhamento dos mesmos advogados responsáveis pelo processo judicial.

De qualquer sorte, é importante ressaltar a importância da participação do advogado na mediação. Segundo Caio Rocha e Luis Felipe Salomão (2015, p. 239) a atuação do advogado na mediação mostra-se relevante em vários aspectos. Veja-se:

O advogado, primeiramente, deve verificar se a mediação é o meio adequado ao conflito e ao cliente, e havendo indicação, na fase da pré-mediação é preciso adotar cuidados específicos e diferentes dos de uma audiência judicial, devendo primeiramente informar ao seu cliente sobre a natureza do processo de mediação, bem como sobre a diferença entre este

instituto e os demais mecanismos, sejam eles autocompositivos ou heterocompositivos. Em seguida, deve levantar as posições do cliente, utilizando para isso a investigação por meio de questionamentos, tendo em mente o objetivo a ser atingido, o que compreende nada menos do que o conteúdo do conflito.

Essas, de forma sintética, as modalidades de mediação. Dito isso, é chegado o momento de avançar um pouco mais na pesquisa sobre o instituto da mediação. Esse progresso ocorrerá por meio do estudo da figura do mediador e das técnicas utilizadas para melhor mediar.

## **2.20 mediador e as técnicas de mediação**

Na concepção de Tartuce (2019) o mediador deve, além de ter um treinamento para ocupar o posto de uma nova via profissional, ter um perfil ao diálogo, ser paciente para escutar o mediando com empatia, para ter êxito de solucionar o conflito.

Observe-se que um bom mediador, além dos atributos pessoais, necessita desenvolver certas aptidões por meio de treinamentos técnicos de mediação e possuir certas características como técnicas autocompositivas distintas, de acordo com cada conflito, saber escutar com atenção, passar credibilidade aos mediados, autocontrole para apaziguar ânimos alterados, incentivar os envolvidos para resoluções sem ter um culpado, imparcialidade em todos os fatos abordados, dentre outras (AZEVEDO, 2009).

Segundo o artigo 9º da Lei da Mediação, poderá atuar enquanto mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz, que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se (BRASIL, 2015b).

Como pode-se perceber, três requisitos essenciais devem ser observados por quem pretende atuar como mediador extrajudicial: capacidade de direito; confiança das partes; e capacitação em mediação.

A capacidade de Direito é um requisito objetivo aferível a partir das regras civis; a confiança das partes, por seu turno, configura um fator subjetivo. Muitas câmaras de mediação contam com listas de mediadores formadas por profissionais reconhecidos por sua reputação e suas habilidades; no mais, a indicação de pessoas que conhecem mediadores e podem afiançar sobre sua honestidade costuma ser um fator importante para a aceitação do nome. Quanto à capacitação do mediador extrajudicial, não há previsão

expressa sobre seu teor ou qualquer exigência de vinculação a uma instituição; esta, aliás, é claramente dispensada, não se exigindo que ele esteja associado a qualquer entidade para atuar (TARTUCE, 2019, p. 314).

Conforme o artigo 11 da Lei da Mediação, por sua vez, tem-se que poderá atuar enquanto mediador judicial a pessoa capaz, graduada há, no mínimo, dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos previstos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em conjunto com o Ministério da Justiça (BRASIL, 2015b).

Salienta-se, ainda no tocante aos mediadores judiciais, que eles não ficam sujeitos à prévia aceitação das partes. Dessa forma, não tendo ocorrido uma escolha, mas sim um sorteio deste terceiro facilitador, não será necessária a expressa aceitação pelas partes (TARTUCE, 2019).

Observe-se, por fim, que existe uma importante restrição no Código Processual Civil, de forma particular no artigo 167, §5º, sobre o mediador judicial, que também atua como advogado. Tal dispositivo legal assevera que os conciliadores e mediadores judiciais, se advogados, ficarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções (BRASIL, 2015a).

Ada Grinover (2016 apud TARTUCE, 2019, p.326) critica essa previsão legal, que traz uma presunção absoluta de que o advogado possa seduzir clientela entre os participantes do processo consensual, ao afirmar que

Isso parece absolutamente insensato, pois a regulamentação da conduta ética e das sanções que podem ser impostas ao terceiro facilitador é mais que suficiente para desencorajar qualquer iniciativa nesse sentido. Parece, também, insultuoso para a classe dos advogados. Desencoraja os advogados a exercerem as funções de conciliador/mediador. E é de duvidosa aplicabilidade, pois o Estatuto da OAB não prevê o impedimento. Cumpre notar que no âmbito dos Juizados Especiais a mesma regra não vem sendo aplicada quando o trabalho do conciliador é voluntário.

No tocante à remuneração do mediador, Tartuce (2019) assevera que não possui uma base de valores definida, tornando-a um empecilho para um maior interesse de pessoas para ocupar esse cargo como profissão.

Bruno Takahashi(2016, p. 33) diz:

É importante que tais valores não sejam aviltantes nem desanimadores, sob pena de a arena judicial ser um local de valorização questionável do trabalho de mediadores e conciliadores, deixando de contar com profissionais experientes e bem avaliados que não possam trabalhar de modo voluntário. A remuneração de conciliadores e mediadores deve ser suficientemente atrativa para que bons profissionais desejem atuar na seara judicial.

Ainda sobre a questão da remuneração, prevê o artigo 82 do Código de Processo Civil que, salvo a gratuidade da justiça, incumbe às partes prover as despesas dos atos que realizarem ou requererem no processo, antecipando-lhes o pagamento. Portanto, às partes caberá pagar pela mediação e/ou conciliação. O autor só não antecipará o pagamento do ato se o rejeitar, em outras palavras, se declinar na inicial, expressamente, o desinteresse pela mediação e/ou conciliação, forte no artigo 334, §4º, I do Código de Processo Civil. Não havendo interesse do autor, incumbirá ao réu o pagamento, a não ser que também manifeste desinteresse pelo ato (BRASIL, 2015a).

Tendo já um conhecimento da figura do mediador, importante que se faça uma análise do seu trabalho propriamente dito. Para tanto, cogente que se conheça algumas das técnicas utilizadas na mediação.

Uma primeira técnica é aquela conhecida como *rapport*. Ela consiste na criação de um elo de confiança entre o mediador e as partes, os ditosmediandos, na medida em que, estabelecida essa conexão, essa relação de confiança, todo o procedimento transcorrerá com uma melhor comunicação e com uma melhor qualidade do contato humano. Em resumo, pode-se dizer que é a aceitação do mediador (SPENGLER, 2017).

Outra técnica é aquela denominada de escuta ativa. Por meio desta técnica, permite-se uma comunicação do mediando com o mediador, não só pela fala, mas também nos gestos e posturas que o interlocutor transparece enquanto narra sua versão sobre o conflito que lhe trouxe até ali. Nesse momento, para que se tenha uma real compreensão, o ouvinte precisa demonstrar seu interesse em escutar, sem desviar o olhar, nem emitir qualquer gesto que possa tirar a atenção da narrativa de quem fala, mostrar receptividade na escuta e ser compreensivo, ouvir sem julgar, não interromper ou fazer indagações desnecessárias, para que, assim, sejam resolvidos os problemas (SILVA, et al., 2013).

Conforme Vasconcelos,(2008, p. 152):

O mediador de conflitos deve ser aquele alguém que compreende e assume a importância dessa atitude compassiva, dessa paciência, dessa serenidade. Não é especialmente pelo discurso, mas, acima de tudo, pela escuta ativa, apoiada em atitude de acolhimento, que será construída a credibilidade e a empatia entre mediador e mediados. Já ouvi muitos depoimentos emocionados de pessoas dizendo-se aliviadas por terem tido, enfim, a oportunidade de falar para companheiros(as) ou ex-companheiras(os) e deles(as) escutar palavras e gestos que, por tantas razões, nunca puderam ser reveladas.

A falha na escuta ativa faz com que o “escutar” torne-se um mero “ouvir”, passando o mediador a pressupor, selecionar, ouvir apenas em parte o conteúdo que está sendo revelado (TARTUCE, 2019). Então, em suma, possível asseverar que a escuta ativa é um ouvir sem julgamentos (SPENGLER, 2017).

Além dessas, merece menção, ainda, a técnica do resumo (ou da paráfrase). Ela tem por foco explorar a verdadeira intenção que traz os mediados até a mediação (TARTUCE,2019).

Com o resumo, o mediador demonstra como foram identificadas as questões, os interesses e os sentimentos para, a partir daí, serem debatidas tais informações e esclarecidas eventuais dúvidas. Por fim, busca compreender melhor as principais questões, necessidades e, também, possibilidades (SPENGLER, 2017).

Segundo Joseph Folger e Robert Bush(2005, p. 93),

[...] muitas vezes revelam os pontos específicos com os quais as partes estão tendo dificuldades de lidar, tanto para obter controle sobre sua situação quanto para entenderem e serem entendidas pela outra parte. Quando esses pontos são revelados, o mediador ajuda as partes a lidarem com os mesmos da forma que quiserem, de modo direto e claro.

Ao parafrasear e resumir o que foi dito, o mediador possibilita ao interlocutor ouvir-se e perceber o que expressou e de que forma expressou (SILVA et al., 2013). Para tanto, o mediador pode fazer uso de expressões como “Deixe-me ver se eu entendi” ou “Se eu entendi da forma correta, você disse que” (SPENGLER, 2017).

Outra técnica relevante é a do modo interrogativo, também denominada arte de perguntar. Trata-se de técnica utilizada para acolher os mediados, elucidar os sentimentos, os interesses e as questões envolvidas no conflito, para, então,

construir uma lista de opções de solução de acordo e para testá-lo (SPENGLER, 2017).

Segundo Luciana Silva et al. (2013, p. 52), o modo interrogativo é o mais utilizado. De acordo com suas palavras:

Esta é, sem dúvida, a técnica mais utilizada pelos mediadores – estes, aliás, podem ser vistos como qualificados questionadores. As perguntas têm várias funções: permitir ao mediando falar por si mesmo diretamente para o outro, revelar sentimentos, dúvidas, emoções, demonstrar a complexidade do conflito e estimular a criação de ideias.

O mediador, no entanto, não deve se fixar na história do passado, mas sim trazer os mediados para o presente, convidando-os a explorar as possibilidades do futuro (GROENINGA, 2011 apud TARTUCE, 2019).

Ademais, possível fazer menção, ainda, às técnicas da validação de sentimentos e do afago. A validação de sentimentos, que pode ser usada na sessão conjunta ou na sessão individual, passa pela confirmação, aos mediados, que estão sendo ouvidos e compreendidos pelo mediador. Aqui, comum, a título de exemplo, utilizar-se de expressões como “imagino que vocês devam estar aborrecidos”, “entendo que vocês devem estar frustrados com esta situação”. O afago, por sua vez, é um estímulo, uma resposta positiva a uma iniciativa ou a um comportamento da parte. Verifica-se, por exemplo, em expressões como “interessante esta sua proposta” (SPENGLER, 2017).

A inversão de papéis é outra técnica importante. Ela consiste em fomentar a empatia, a troca de papéis na relação, o colocar-se no lugar do outro. Cuida-se de técnica utilizada, precipuamente, nas sessões individuais, onde cada parte é ouvida em apartado pelo mediador, sem a presença da outra parte. Nas palavras de Spengler (2017, p. 60), “[...] serve para que cada um dos conflitantes se coloque no lugar do outro percebendo o contexto no qual se encontra inserido e a ótica que possui a respeito do conflito”.

Por fim, tem-se a técnica do *brainstorming* ou da geração de opções. Trata-se do momento da sessão de mediação onde, por meio de uma “tempestade de ideias”, busca-se formular opções em quantidade para tentar alcançar a melhor solução para o caso, aquela que melhor atenda aos interesses das partes (SPENGLER, 2017).

Uma vez compreendido o instituto da mediação e algumas de suas especificidades, faz-se relevante, neste momento, diferenciá-lo das outras formas

alternativas de solucionar os conflitos como a negociação, a arbitragem e a conciliação.

### 2.3 A mediação e as demais formas alternativas de resolução de conflitos

A negociação funciona quando de uma disputa ou troca de interesses envolvendo pessoas, que tem por finalidade um acordo de vantagem mútua, sem a presença de um terceiro (VASCONCELOS, 2018).

Nas palavras de Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton (1994, p. 31, grifos do autor):

[...] o método da negociação baseada em princípios, concentrando-se nos interesses básicos, nas opções mutuamente satisfatórias e em padrões imparciais, resulta, tipicamente, em acordos **sensatos**. O método permite que se chegue a um consenso gradual numa decisão conjunta, **eficientemente**, sem todos os custos transacionais de aferrar-se a posições apenas para ter que 'arrancar-se' delas depois. E separar as pessoas do problema permite que se lide direta e empaticamente com o outro negociador como um ser humano, possibilitando assim um acordo **amigável**.

Na mesma senda, Braga Neto (2012) ao asseverar que na negociação não há isenção de interesses, pela condição de envolvimento na disputa ou pelo interesse em sua solução por meio de um pacto. Em razão disso, é corriqueiro observar que as pessoas, em suas negociações, tendem a pressionar para a obtenção do acordo ou para alcançar vantagens neste, independentemente das relações.

A negociação é inserida em várias espécies de conflitos, podendo ocorrer entre pessoas naturais ou jurídicas, de uma forma delimitada, para que o acordo não seja prejudicado, ou seja, é preciso saber o objetivo de cada parte, para que ocorra o êxito na sua transação (SCAVONE JUNIOR, 2019)

Diante disso, possível afirmar que uma das principais diferenças entre a negociação e a mediação é a presença de um terceiro, a contar do momento em que na negociação são apenas as partes que estão a negociar, enquanto que na mediação, ainda que a solução seja construída pelos mediandos, eles contam com a participação de um terceiro, o mediador. Outra diferencia substancial está no fato de que na negociação é possível a pressão para obtenção do acordo ou para alcançar alguma vantagem, enquanto na mediação, em hipótese alguma, qualquer tipo de pressão ou ação forçosa é permitida.

A arbitragem, por sua vez, é técnica de solução de conflitos que, conforme ensina Gláucia Foley (2010, p. 80), está definida como:

[...] um processo formal pela qual as partes, de comum acordo, aceitam submeter o litígio envolvendo direito patrimonial disponível a um terceiro, cuja decisão terá observância obrigatória. A sentença arbitral produzirá os mesmos efeitos que a sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário [...].

Carlos Alberto Carmona(2009) define a arbitragem como a técnica de solução de conflitos fundada na intervenção de uma ou mais pessoas, os árbitros, que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo sem intervenção do Estado, sendo destinada a assumir eficácia de sentença judicial.

Pode-se dizer que o procedimento da arbitragem é o mesmo procedimento judicial, alterando a pessoa que decide o conflito, de juiz togado para um árbitro, que pode ser escolhido pelas partes. Ambos realizam uma instrução, com base em documentos apresentados, oitiva de testemunhas, perícias e, depois, julgam baseados na verdade formal, em outras palavras, naquilo que está documentado, decidindo conforme as versões que lhes foram apresentadas. Por isso, a sentença e o laudo arbitral não resolvem a relação afetivo-conflituosa das pessoas, apenas determinam como encerrar o litígio(WARAT, 2004). Nesse sentido é que se fala, aqui, da relação perde-ganha, na medida em que, provavelmente, uma parte vai sair desta relação mais satisfeita do que a outra.

Registre-se que a arbitragem e seu processo estão previstos e regulamentados pela Lei 9.307/1996.

Nesse caso, então, note-se que o papel do terceiro é diferente do que ocorre na mediação. Na arbitragem, ao terceiro, dito árbitro, cabe decidir, ao término de processo em que deverá colher provas e arrazoados jurídicos (VASCONCELOS,2018). Tem-se, por consequência, uma decisão imposta, o que conduz, conforme antes mencionado, à relação perde-ganha. Na mediação, consoante já explanado anteriormente, o terceiro nada decide. As partes elaboram a sua decisão, de uma forma que agrade aos interesses de ambas. Cuida-se da relação ganha-ganha, onde todos saem do processo enquanto exitosos em seus objetivos.

A conciliação, na acepção de Malvina Ester Muszkat (2008), é a harmonização de litigantes. Nessa técnica, um terceiro, o conciliador, proporciona às

partes a minimização das diferenças entre seus interesses, conduzindo-as a uma concessão mútua.

Braga Neto(2012, p. 37), no mesmo sentido, refere que:

A conciliação, genericamente, é uma forma de resolução pacífica de disputas e de lides administrada por um terceiro investido de autoridade decisória na questão posta ou delegado por quem a tenha, judicial ou extrajudicialmente, a quem compete aproximar as partes, gerenciando e controlando as negociações, aparando arestas, sugerindo e formulando propostas, no sentido de apontar vantagens e desvantagens, sempre visando um acordo. Caso as partes não cheguem a esse acordo, na hipótese de frustração da conciliação, a autoridade proferirá a sua decisão.

Verifique-se que, de forma diversa do que ocorre na mediação, conforme leciona Vasconcelos (2018), a conciliação traz um conciliador que exerce uma leve ascendência hierárquica. Na conciliação, portanto, é possível asseverar que o terceiro, denominado conciliador, participa da construção da solução, sugere ideias, propostas para auxiliar no acordo de vontades. Nesse aspecto, difere-se do mediador, que não propõe soluções, restringindo-se a mediar o trabalho dos mediandos.

Superada a análise da mediação, passa-se, a partir de agora, a examiná-la dentro do contexto escolar.

### 3 A MEDIAÇÃO ESCOLAR

A escola é palco de inúmeros conflitos, das mais variadas espécies. Possível citar, a título de exemplo, conflitos de relacionamento. Isso ocorre porque na escola convivem pessoas de diferentes idades, origens, sexos, etnias e condições sociais, econômicas e culturais. Assim, todos precisam estar preparados e habilitados para o enfrentamento das diferenças (CHRISPINO, 2007).

Muitos dos conflitos, é verdade, compõem o cotidiano dos alunos e se constituem em práticas saudáveis para o desenvolvimento humano, tais como aqueles gerados nas brincadeiras, nos jogos, nas práticas esportivas, entre outros. Há o conflito, a agitação, mas esta não perde espaço para o desrespeito, a desordem. Mas, por outro lado, muitos dos conflitos tomam rumos indesejados e transformam-se em agressões, atos de indisciplina, indiferença, depredação do patrimônio escolar, atitudes de preconceito e discriminação, tais como aqueles decorrentes da rivalidade entre grupos, disputa de poder, discriminações e intolerâncias com as diferenças, busca de afirmação pessoal, resistências às regras, desentendimentos e brigas, o *bullying*, conflitos de interesses, perdas de bens materiais, assédios (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Entretanto, até mesmo quando o conflito toma rumo indesejável, eles servem como excelente oportunidade de aprendizagens e de crescimento individual e coletivo, desde que compreendidos, elaborados e resolvidos (AMSTUTZ; MULLET, 2012).

Nancy Andrighi (2010, p. 20-21), ministra do Supremo Tribunal de Justiça (STJ), assim disserta sobre a importância da mediação na escola:

Nas escolas, desde a mais tenra idade há plenas condições de desenvolver na criança a capacidade de encontrar soluções para os problemas que lhe são apresentados, mesmo naquele pequeno mundo do ambiente escolar.

É o diálogo, é a conduta assertiva, ensinados desde os primeiros anos escolares e em todos os cantos, que conduzirá a humanidade à paz social. É por meio da consciência coletiva do dever individual que se alcança a paz na convivência.

Por tudo isso que penso na inclusão da mediação no processo educativo como condição basilar para a propagação difusa desse modelo de solução de conflitos, que se prende ao sentimento e à continuidade harmoniosa de todas as relações sociais, mormente as iniciadas na tenra idade escolar [...]. Aqui nascerá a nova geração, na qual a participação do terceiro no conflito não servirá para impor ou sentenciar, mas apenas para encaminhar e orientar o diálogo.

Desse modo, é importante a boa administração do conflito por meio de práticas restaurativas, como o uso da mediação, onde esta pode esclarecer os fatos pendentes, dirimir dificuldades, melhorar a convivência e permitir uma transformação interior que trará melhoria no relacionamento entre as partes e em outros relacionamentos futuros (AMSTUTZ; MULLET, 2012).

Essa cooperação no diálogo entre as partes, registre-se, “não visa pura e simplesmente ao acordo, mas a atingir a satisfação dos interesses e das necessidades dos envolvidos no conflito” (SAMPAIO; BRAGA NETO, 2014, p. 22).

Dessa forma, possível afirmar que a mediação escolar é a base para uma comunicação não-violenta que se divide em quatro grandes momentos: observação, sentimento, necessidade e pedido. A observação decorre da análise de determinada situação, verificando o que os outros falam ou fazem, sem incorrer em pré-julgamento, apenas atentando se há benefício ou não para vida, expondo o ponto de vista a respeito do fato. O sentimento vem logo após, quando da constatação de como se sente com determinado fato, ou seja, se ele acarreta mágoa, alegria, irritação ou apavoramento. Feito isso, busca-se reconhecer quais as necessidades que o episódio em si trouxe. E, ao final, solicita-se o que se deseja para o acontecido encerrar-se com benefício mútuo (ROSENBERG, 2006).

Veja-se, então, que, em resumo, a comunicação não-violenta promove maior profundidade no escutar, fomenta o respeito e a empatia, no escopo de estabelecer maior profundidade em suas relações pessoais (ROSENBERG, 2006).

A mediação do conflito, por meio da comunicação não violenta na escola, é uma proposta para a solução dos problemas enfrentados, buscando respostas efetivas à situações de atritos e violência no âmbito escolar. Também é uma mudança de olhar, substituindo a cultura da punição pela busca das causas que levam ao ato violento, suas consequências e a responsabilização dos danos por parte daquele que o comete (ROSENBERG, 2019).

Depois de uma averiguação inicial sobre a mediação escolar, imperioso que se dê seguimento ao estudo, aprofundando esta análise. Para tanto, necessário que se faça uma verificação a respeito da realidade das escolas na atualidade.

### **3.1 A realidade das escolas, nos dias atuais**

Segundo Brunner(2000), ocorreram três grandes reformas alterando na origem a configuração de planejar e fazer a educação e o ensino.

A primeira mudança ocorre quando o ensino deixa de ser familiar e difuso para ser institucional e sistêmico, mediante a criação da escola enquanto um ambiente destinado ao ensino, tornando o processo educacional organizado. A segunda revolução, por sua vez, surge com a criação dos sistemas escolares públicos, de modo a fazer presente a ação do Estado no processo de transmissão do conhecimento e da cultura. Passa-se do paradigma privado para o público. Esse período é marcado, ainda, pela organização da estrutura escolar em disciplinas e em níveis, abalizando, também, o surgimento do código de disciplina escolar. A terceira reforma trata da educação massificada, que está na etapa inicial no Brasil, caracterizando-se pelo índice médio de 97% de crianças no ensino fundamental e que trará consequências vitais para a população, em um futuro próximo (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Esse, de forma genérica e resumida, o contexto educacional no transcorrer do tempo. Veja-se, a partir disso, que a educação e o ensino tiveram avanços consideráveis com o passar do tempo. Ocorre que, se por um lado, vários foram os progressos, também um aspecto bastante negativo passou a fazer-se presente nas escolas: a questão da violência.

O aumento da violência nas escolas tem causado enorme preocupação para todos. Com isso, diferentes políticas públicas, soluções têm sido buscadas, no intuito de resolver os conflitos e pacificar a escola. É nessa conjuntura que a mediação tem sido pensada como uma técnica importante para um melhor relacionamento no âmbito escolar.

Nília Viscardi(1999, p.347), nesse sentido, afirma que:

A violência na escola realiza, de algum modo, um estranho retrocesso. Estranho dado que a violência é, por definição, a negação da palavra e do diálogo, sendo precisamente o que deveria permanecer fora da escola. Retrocesso em relação à capacidade do sistema educativo de se ampliar cumprindo com sua função de transmissão de valores e de conhecimento de uma geração a outra. Paradoxalmente, no momento em que o sistema público logra expandir-se a vastos setores sociais e ter uma função educativa integradora, de acesso ao mundo social e do trabalho, a violência parece instalar-se nos locais de ensino, pondo em questão a capacidade dos sistemas de educação para se transformarem em sistema de integração social.

De modo a contribuir nos aspectos sociológicos, de gestão e curriculares, Afonso Galvão et al(2010), traz que a escola é autora, vítima e palco de violência. É autora, quando, por meio de certos quesitos implantados, causa a exclusão social de uma fração dos alunos. Vítima, quando seus diretores e demais funcionários são ameaçados, às vezes reflexo da violência que ela produz, do vandalismo que ocorre dentro da escola, muitas vezes orquestrada por seus próprios alunos. É palco da violência quando dentro de seus muros ocorrem conflitos entre seus integrantes e, com isso, tornam o ambiente de aprendizagem um ambiente de violências.

Nessa mesma linha, Amparo González (2000), diz que é injusto responsabilizar a escola pela violência escolar, da qual também é vítima, mas é justo cobrar da instituição escolar respostas para esses problemas.

O fato é que os tempos são outros, a escola exemplificadora e integradora das características do aluno já encontra mais espaço, pois o ambiente em redor da escola mudou, assim como os alunos. Na atualidade, os alunos reagem à determinação unilateral, exercem contrariedade e desejam ser coautores do processo educativo (GALVÃO et al., 2010).

Como consequência desse novo perfil do aluno, surge, naturalmente, o conflito.

O conflito faz parte das relações humanas e pode ser verificado tanto em nível intrapessoal quanto interpessoal. Isso ocorre porque todos os que vivem em sociedade têm experiências de conflito e, por toda a vida, convivem com o conflito intrapessoal (ir/não ir, fazer/não fazer) ou interpessoal (brigas entre vizinhos, separação familiar, desentendimentos entre alunos) (CHRISPINO, 2007).

Segundo Álvaro Chrispino e Raquel Chrispino(2011, p.42) os conflitos

[...] são situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo porque suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores são incompatíveis ou são percebidos como incompatíveis, onde possuem papel importante as emoções e sentimentos e onde a relação entre as partes em conflito pode ser mais fortalecida ou deteriorada em função de como seja o processo de resolução de conflito.

Na escola não é diferente. O conflito é inevitável. O importante, então, é que a escola e seus profissionais estejam preparados e habilitados para enfrentar esse conflito e, mais do que isso, resolvê-lo. Por isso, a relevância da mediação escolar.

A mediação educacional investiga os meios necessários para que a escola cumpra com o seu papel de ensinar/educar, tendo por fundamento seu projeto político-pedagógico e promovendo as condições basilares para formação e construção da cidadania de seus alunos (ALMEIDA; OLIVEIRA; ARNONI,2007).

Esse, o desenho atual das escolas, nos dias de hoje, sobretudo no que diz respeito à presença, cada vez mais frequente, de conflitos em seu cotidiano. Dito isso, de examinar agora, a figura do mediador escolar e em quais questões a mediação pode ser utilizada.

### **3.20 mediador escolar e o objeto da mediação nas escolas**

Uma figura de extrema importância para a mediação nas escolas é o mediador escolar. Isso porque é ele que atua no processo de aprendizagem do aluno, favorecendo a interpretação do ambiente, o desenvolvimento singular e suas atribuições rotineiras. Ademais, ele ainda tem por função intermediar as situações de conflitos vividas pelo aluno no ambiente escolar, aprimorando a flexibilidade dele para resolução do seu problema (MOUSINHO et al., 2010).

O mediador de escola deve sempre estabelecer o diálogo, mudando o paradigma de punição dos envolvidos para o de responsabilização. O que significa que, ao invés de punir (por meio de advertência ou suspensão, por exemplo), ele deve fazer com que os envolvidos assumam a responsabilidade, criando um contexto de comunicação que facilite a expressão das pessoas envolvidas no conflito. Por isso, a mediação de conflitos na escola deve ser exercida por um mediador que seja um bom ouvinte e busque a verdade. Para tanto, fundamental que o mediador escute e entenda o que o outro diz, compreendendo os envolvidos e dando a palavra para que cada um fale o que aconteceu (AMSTUTZ; MULLET,2012).

Esse mediador escolar atua em distintos locais dentro da instituição, possibilitando uma vasta representação funcional, podendo criar situações para aguçar os sentidos dos alunos, para que eles se acostumem com os novos episódios. Com isso, o aluno poderá exercitar atividades contínuas que desenvolvam ações complexas e dialogadas. A principal função do mediador, então, é intermediar o aluno e os acontecimentos experimentados por ele, onde surjam adversidades de interpretação e ação. Sendo assim, o mediador pode desempenhar sua função nas

questões sociais e de comportamento, na comunicação e linguagem, nas atividades dirigidas e pedagógicas na escola (MOUSINHO et al., 2010).

Por evidente que, dependendo do aluno e do nível escolar em que ele estiver, diferente deve ser a abordagem do mediador.

Vale observar que existem diversos pontos para atuação do mediador escolar junto ao aluno. Ainda que, geralmente, faça-se a relação da mediação com a existência de um conflito, na escola, a mediação pode também ser utilizada para outras finalidades. A seguir, elencar-se-á alguns dos pontos que podem ser trabalhados pelo mediador escolar:

- **Dificuldade motora geral e acessibilidade:** alunos com limitações motoras, mesmo com acessórios que facilitem a locomoção ou digitação, por exemplo, podem necessitar, pelo menos num período de adaptação, de mediadores escolares. A implementação de muitos recursos só é possível com este auxílio individualizado. Adaptações de material também pode ser uma constante;
- **Dificuldades comportamentais importantes:** determinados comportamentos, sobretudo agressivos, podem colocar em risco a integridade do próprio aluno, bem como de seus colegas. Neste caso, o mediador escolar pode favorecer interações saudáveis e, quando necessário, intervir em comportamentos que possam prejudicar alguém no ambiente escolar;
- **Dificuldades de concentração e impulsividade:** uma criança com déficit de atenção importante pode precisar de um profissional que possa mediar sua atenção e ensiná-lo a se auto-regular no tempo, com seus materiais, facilitando assim a organização da criança, o planejamento de atividades e a antecipação das possíveis reações, como controle da impulsividade, eventualmente;
- **Dificuldades de leitura:** Nestes casos, o mediador ajuda os estudantes a rever informações sobre trabalhos ou relatórios, aulas de revisão de classe. Compartilha leituras, para que não haja sobrecarga na tarefa. Organiza a produção da escrita, quando a dificuldade prejudica muito a expressão de seus pensamentos. Seguindo a orientação do professor de turma, busca antecipar situações oferecendo outros recursos (vídeos, fotos e experiências), para que estes não dependam exclusivamente da leitura, criando experiências diferenciadas sobre os mais variados assuntos. Adaptações de materiais podem ser importantes também. Além disso, o mediador pode aproveitar diversas situações do cotidiano escolar para estimular as habilidades necessárias para alfabetização;
- **Dificuldades no ensino fundamental II e ensino médio:** nesta etapa escolar, o mediador muitas vezes se especializa em um assunto específico, como o Inglês ou Ciências. Ele é muitas vezes responsável por projetos especiais e pelo preparo de materiais e equipamentos específicos para determinadas disciplinas ou conteúdos;
- **Dificuldades na comunicação e interação:** A estimulação de linguagem e da interação no ambiente privilegiado da escola visa não somente estimular a fala, como também tem o objetivo de desenvolver e promover a competência comunicativa e interacional. Comumente, este tipo de abordagem produz um efeito no comportamento geral, uma vez que o desenvolvimento da comunicação favorece as relações, bem como a organização do mesmo (MOUSINHO et al., 2010, p. 95-96, grifo nosso).

Outro aspecto importante na função do mediador é que ele deve ser sociável, tendo a facilidade de se aproximar dos membros da comunidade escolar, conquistando sua confiança. Também é relevante ser imparcial, de forma que, ainda que conheça os envolvidos, cuide as palavras usadas para mediar um conflito. Para tanto, sugere-se utilizar a linguagem descritiva, expondo todos os fatos sem juízo de valor e favorecendo, por consequência, que os envolvidos percebam o que está acontecendo e não julguem a personalidade do outro. O mediador escolar, então, não deve adotar uma postura de que resolverá o conflito. O papel dele é ajudar os alunos a compreenderem como eles podem resolver a situação por conta própria. A escola tem de investir em um projeto educacional, que faça com que o aluno seja capaz de resolver seus próprios conflitos, na escola e fora dela (AMSTUTZ; MULLET,2012).

Esse, o mediador escolar e a sua relevância para que se alcance a pacificação nas escolas, por meio da mediação.

Quanto ao objeto da mediação nas escolas, tem-se que ela pode ser utilizada em diferentes tipos de conflitos. Ela pode alcançar divergências ou desentendimentos entre alunos, entre alunos e professores, entre professores, pais e professores, casos de indisciplina e *bullying*, atos infracionais de menor gravidade, casos de violência e até mesmo conflitos com a vizinhança e o entorno escolar (MOUSINHO et al.,2010).

Daniel Zampa (2005,p.30-31, grifo nosso) enumera quatro tipos diferentes de conflitos educacionais ou entre membros da comunidade educacional. Observe-se:

1. **Conflito em torno da pluralidade de pertencimento:** surge quando o docente faz parte de diferentes estabelecimentos de ensino ou mesmo de níveis diferentes de ensino.
2. **Conflitos para definir o projeto institucional:** surge porque a construção do projeto educacional favorece a manifestação de diferentes posições quanto a objetivos, procedimentos e exigências no estabelecimento escolar.
3. **Conflito para operacionalizar o projeto educativo:** surge porque no momento de executar o projeto institucional, surgem divergências nos âmbitos de planejamento, execução e avaliação, levando a direção a lançar mão de processos de coalizão, adesões etc.
4. **Conflito entre autoridades formal e funcional:** surge quando não há coincidência entre a figura da autoridade formal(diretor) e da autoridade funcional(líder situacional).

Joaquim Nebot(2000), por sua vez, categoriza os conflitos escolares em organizacionais, culturais, pedagógicos e de atores.

Os conflitos são organizacionais quando baseados na hierarquia da escola, ou seja, ele ocorre onde há divisão de trabalho, gerando a prática de tarefas e funções diárias, a forma da remuneração do coletivo.Os conflitos são culturais na medida em que são formados por grupos comunitários, que ultrapassam as concepções rígidas do ambiente escolar, aumentando suas delimitações. Com características distintas,estabelecendo uma série de práticas e *habitus* de grupos sociais por uma presença de fortes componentes migratórios na região.Os conflitos são pedagógicos quando surgem da forma básica estrutural do ensino com regulamentação de avaliação de habilidade e modelos de ensinar. Por fim, os conflitos são de atores, haja vista que são os cidadãos que se diferenciam em grupos e subgrupos(turmas), familiares, individuais (NEBOT, 2000).

O sistema escolar brasileiro mantém o mesmo binarismo que a sociedade e essa mentalidade binária dá origem aos conflitos, podendo ser os mais simples até os mais violentos(racismo, homofobia etc.). Com a introdução de outra maneira de ver e ser, mais vasta e confiável,tem-se o início da mediação de conflito na escola, onde terá uma terceira pessoa que traz para si as atenções conflitantes, aquela que não se confronta (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Na atualidade, um objeto da mediação escolar bastante frequente é a questão do *bullying*.

O *bullying* é um assédio que ocorre no ambiente escolar entre pares, geralmente entre colegas, sendo definido como um maltrato verbal e atitudinal contínuo e deliberado que um aluno sofre por parte de outros, que se comportam de modo cruel com ele, com o objetivo de ameaçá-lo, amedrontá-lo e atentar contra sua dignidade. Ultimamente, o *bullying* teve ainda um outro desdobramento, o denominado *cyberbullying*. O *cyberbullying*é a hostilização que ocorre no anonimato, geralmente pela internet, com o envio de mensagens intimidadoras ou insultantes (D'AUREA-TARDELI;PAULA, 2011).

Essas, em linhas gerais, algumas das questões podemser objeto da mediação escolar.

### **3.30 resultado da mediação escolar**

Como passar o tempo, nota-se que a importância da mediação na escola vem sendo reconhecida. Tanto é assim que já existem programas desenvolvidos para auxiliar na pacificação e democratização da escola, oportunizando uma educação plena, no sentido de desenvolver domínios sentimentais, sociais e de interação para o aluno (MOUSINHO et al., 2010). Nesse mesmo sentido, Lia Sampaio e Adolfo Braga Neto (2014, p. 121) ao assegurar que:

Muda-se o paradigma de que os adultos devem resolver os conflitos para os jovens, fazendo que estes e as crianças se responsabilizem desde pequenos por seus atos e opções. [...], com isso alimentam-se o crescimento, a autoestima e ensinam-se atitudes básicas para sua formação.

Michael Slick e Marylin Stern (1996) propagam o uso da mediação de conflitos pelos alunos como currículo escolar, desenvolvendo disciplinas de mediação de conflito que traga ensinamentos aos jovens de que forma impedir os enfrentamentos a partir do uso de estratégias de negociação, resolução de contratempos, simulações etc.

Registre-se, inclusive, que existem vários projetos em que os mediadores são os próprios educandos. Para assumir essa condição, eles são qualificados para conduta sociável, por meio de tópicos que abrangem empatia, cooperação, visão prospectiva, entre outras (WALKER, 1995).

No que tange a tais projetos, ainda que não se tenham análises de soluções conclusivas, possível afirmar que os primeiros dados trazem a diminuição da indisciplina, redução dos castigos, evolução do ambiente escolar, o crescimento da autoestima, a responsabilidade e confiança dos alunos envolvidos para encontrar soluções pacíficas (WALKER, 1995).

Assim, por mais que os resultados sejam ainda incipientes, crê-se esteja ocorrendo uma evolução, uma melhor nos relacionamentos, a partir da prática da mediação escolar, o que, em breve, alcançará, também, a própria sociedade.

A escola é um ambiente de reflexo social, onde valores, princípios e condutas que são elencadas como significativas pela sociedade, são repassadas de geração a geração. Nesse olhar, a escola funciona como meio de conservação da ordem social. Portanto, tem-se que a escola é memorizada como um ambiente onde deve iniciar qualquer significativa transformação social. Esse espaço de conservação e transformação da ordem social, passa, portanto, a ser também local

da cultura de mediação de conflitos. Pode-se dizer, por consequência, que um ambiente escolar não é igual a outro, mas que, apesar das diferenças, as escolas podem estabelecer diversas formas de mediar, a partir de coordenação e desenvolvimento de atividades individualizadas, que se adaptam a sua necessidade e a sua possibilidade (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Sobre este aspecto, Leonardo Schvarstein(1998, p.22) diz que:

Numa escola estatal, o aluno é objeto sobre o qual decidem os governantes, diretores, professores. No momento da implantação da mediação de conflito no universo escolar, o aluno passa de objeto de decisão estatal para sujeito do processo de mediação.

Chripino eChripino(2011) discorrem que para a implantação de um programa de mediação de conflito no âmbito escolar, é necessária uma breve análise de questões relacionadas a tradição da escola, para que o programa não inicie fadado ao fracasso. São alguns dos pontos a serem observados: a relação entre aluno e professor, a relação entre diretor e professor e, por fim, a relação entre escola e comunidade.

No que tange à relação entre aluno e professor, é sabido que há uma relação de poder entre eles, o aluno é obediente ao poder do professor, que se apresenta no conhecimento, no domínio da matéria, na execução das provas, na definição da aprovação. É improvável que exista uma escola com relação diferente(CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Ao pensar em uma mediação nesta situação, crível imaginar uma relação aluno e professor em que a obediência não seja uma imposição, pelo medo ou pelas regras escolares, mas sim decorrente de uma relação de respeito e de entendimento.

Quanto à relação entre diretor e professor, tem-se que as escolas não são iguais, mas em todas existe a hierarquia do diretor, que tem sua autoridade própria e implantada. Nesse aspecto, nota-se que a eleição de diretores, que exige o apoio da comunidade escolar e dos professores, acaba mudando um pouco a relação de comando e subordinação (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Nessa relação, a mediação vem com a finalidade de fomentar o trabalho em equipe, valorando os diferentes perfis, independentemente de cargos. Os cargos são passageiros e, também por isso, não se justifica um conflito decorrente da hierarquia

momentânea entre diretor e professor. Ambos devem trabalhar juntos, pelo bem da escola e dos alunos.

No que diz respeito à relação entre escola e comunidade, possível dizer que no passado a responsabilidade da escola era pela alfabetização, sendo o valor moral e a relação social tarefas da família. Contemporaneamente, tem-se a renúncia de muitas das famílias do seu dever de educar, passando tal responsabilidade para a escola, conduzindo a instituição de ensino para uma nova realidade. O conflito surge, então, porque a família cobra o que a escola não está apta a atender (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Nesse momento, cria-se a oportunidade, por intermédio da mediação, de trazer as famílias para a escola, tornando-as mais participativas durante o processo educacional de seus filhos. Necessário faz-se, por meio da mediação, da sensibilização de pais, avós, tios da importância da família na participação da formação daquele aluno, sobretudo no que tange às questões morais e sociais.

Diante de todo o esposado, entende-se que, por um lado, a mediação escolar possibilita caminhos alternativos à violência, à morte, possibilitando meios de resolução de conflitos que podem levar a uma melhor convivência e a permitir uma transformação interior que trará uma melhoria na estruturação das relações pessoais como um todo (CHRISPINO, 2007). Isso porque é fato notório que a mediação na escola produz muitas vantagens para o crescimento dos envolvidos, trazendo a paz, o aprender a escutar, o ser incluído e incluir, o respeitar os pontos de vista do semelhante, o desenvolver a empatia, entre outros (AMSTUTZ; MULLET, 2012)

O conflito faz parte de nossa vida pessoal e está presente nas instituições. “É melhor enfrentá-lo com habilidade pessoal do que evitá-lo” (HEREDIA, 1998).

A mediação escolar, portanto, traz uma visão otimista do conflito, deixando para trás aquela imagem de negação que acontecia nas outras formas de resolução de conflitos. Por isso, ela produz um sentimento mais saudável de cooperação e fraternidade na escola, na medida em que aplica ferramentas que permitem aprimorar a capacidade da convivência entre os atores escolares e aperfeiçoar o ambiente escolar. Os resultados de tal prática aparecerão nos índices de violência contra pessoas, vandalismo contra o patrimônio, incivildades etc. Além disso, a transformação será verificada em inúmeras outras questões como, por exemplo, no fortalecimento do autoconhecimento e do pensamento crítico, já que o aluno será convidado a fazer parte da resolução do conflito (CHRISPINO; CHRISPINO, 2011).

Por outro lado, atente-se que uma provável desvantagem para a prática da mediação, no âmbito escolar, é a má formação e/ou capacitação do mediador escolhido para desempenhar a função. O mediador precisa ter um perfil pacificador, de modo que não deve adotar postura de quem resolve o conflito e sim o papel de ajudar os alunos a compreenderem como eles podem resolver o conflito por conta própria (VASCONCELOS, 2008).

Em resumo, tem-se que os resultados da mediação nas escolas, em grande parte, são positivos, como, aliás, é típico das formas alternativas de solução de conflitos e de busca da pacificação social. Muito ainda pode-se evoluir, é verdade. No entanto, o caminho, ao que parece, já foi encontrado. Se bem trilhado, entende-se, trará frutos, em breve, para a escola e toda a comunidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em conta toda a pesquisa realizada, é possível definir com clareza o que vem a ser o instituto da mediação. Trata-se de uma forma alternativa de resolução de conflitos, onde o mediador, um terceiro imparcial, intermedia a conversa entre os mediandos, na busca de um entendimento e, por consequência, da solução do problema.

Além disso, conhece-se os princípios previstos na Lei da Mediação e no Código de Processo Civil e, também, as modalidades de mediação, quais sejam, a mediação extrajudicial e a judicial. Ainda, aprofunda-se o estudo acerca da figura do mediador, denotando que um perfil diferenciado é preciso para que a pessoa possa assumir tal função. Alguém que não possua um perfil pacificador dificilmente obterá bons resultados, por exemplo. Depois, examinam-se as técnicas de mediação. Nesse ponto, chama a atenção a técnica da inversão de papéis. No inglês, a expressão “*in yourshoes*” é bastante utilizada. Ela significa, em tradução livre, “em seus sapatos”, mas a ideia que ela carrega vai muito além disso. Ela traduz, em verdade, exatamente a técnica da inversão de papéis. É colocar-se no lugar do outro, como se calçasse os seus sapatos por um momento, para sentir as suas dores, olhar pelos seus olhos a questão apresentada. Trata-se de ter empatia. Esse, provavelmente, um dos aspectos mais altruístas e belos da mediação. Por fim, estuda-se um pouco das outras formas alternativas de resolver os conflitos, em outras palavras, a negociação, a arbitragem e a conciliação, para que seja viável diferenciá-las da mediação.

Firmado esse aprendizado, passa-se a averiguar a aplicabilidade da mediação no âmbito escolar.

A partir daí, foi possível verificar que o instituto da mediação se enquadra plenamente na realidade da escola, podendo ser utilizado em diversas questões.

Uma das questões que merece maior destaque é a do *bullying* e, agora, mais recentemente, do *cyberbullying*. Isso porque cuida-se de situações corriqueiras nas escolas da atualidade. A todo momento, crianças e adolescentes são vítimas de piadas e brincadeiras vexatórias, que, muitas vezes, causam danos de difícil reparação ou, até mesmo, irreparáveis.

É nesse cenário que se entende que a mediação escolar, como forma de mediar, conciliar conflitos dentro da escola possui um papel fundamental. O papel de empoderar essas crianças e adolescentes para que eles, por eles próprios, possam resolver seus conflitos. Com a ajuda de um mediador, portanto, eles conseguem decidir seus problemas, melhorando, então, o seu relacionamento na escola e, naturalmente, na comunidade de uma forma geral.

Com isso, tem-se convicção, cidadãos melhores serão formados pelas escolas.

Os resultados alcançados com a implementação da mediação escolar, nesse sentido, são muito positivos. O fato de saber que muito vem sendo pesquisado, discutido sobre essa possibilidade e que algumas escolas já vêm aplicando essa técnica de pacificação social em seu dia a dia mostra que se está evoluindo. Um aspecto que demanda um cuidado especial perpassa pela formação e/ou capacitação dos mediadores escolares. Geralmente, observa-se que esses mediadores são os educadores ou os próprios educandos. Não há problema algum nisso. O que não se pode esquecer, no entanto, é que este mediador precisa ter um perfil adequado para a função e, mais do que isso, precisa passar por um processo de formação e/ou capacitação. Isso permitirá que ele possa atender da melhor forma possível os mediandos, dentro de suas peculiares.

Assim, tem-se que o objetivo principal do estudo, qual seja, explanar os benefícios que a mediação escolar traz para a resolução de conflitos e a pacificação no âmbito escolar foram integralmente atendidos.

Espera-se, ao final, que se tenha logrado êxito em, por meio desta pesquisa, contribuir para acultura da paz, demonstrando um caminho para o respeito pela diferença e para diversidade dos indivíduos no âmbito escolar.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, José Luís Vieira de; OLIVEIRA, Edilson Moreira de; ARNONI, Maria Eliza Brefere. **Mediação dialética na educação escolar**: teoria e prática. São Paulo: Edições Loyola, 2007.

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernando Medina; PELAJO, Samantha (Coord.). **A mediação no Novo Código de Processo Civil**. 2.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

AMSTUTZ, Lorraine Stutzmann; MALLETT, Judy H. **Disciplina Restaurativas para escolas**: responsabilidade e ambientes de cuidado mútuo. Tradução Tônia Van Acker. São Paulo: Pala Athena, 2012.

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Mediação e a Educação. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, v. 24, p. 17-25, jan-mar. 2010.

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: Grupo de Pesquisa, 2009.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de Conflitos: Conceito e Técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em direito. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012. p. 103-126.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 17mar. 2015a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 02 maio 2020.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 29 jun. 2015b. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm)>. Acesso em: 12 maio 2019.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: comentário à Lei n. 9.307/96**. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

CHRISPINO, Álvaro. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Revista Ensaio**, Rio de Janeiro, v.15, n.54, p.11-28, jan-mar. 2007.

CHRISPINO, Álvaro; CHRISPINO, Raquel S. P. **A mediação do conflito escolar** – São Paulo: Biruta, 2011.

D'AUREA-TARDELI, Denise; PAULA, Fraulein Vidigal de (Orgs). **O cotidiano da escola: as novas demandas educacionais**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões**. Tradução Vera Ribeiro & Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 1994.

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça comunitária: Por uma justiça da emancipação**. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

FOLGER, Joseph P.; BUSH, Robert A. A mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LIT-TLEJOHN, Stephen. **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: ArtMed, 1999, p. 85-100.

GALVÃO, Afonso et al., Violências escolares: implicações para a gestão e currículo. **Ensaio: aval. Pol.públ. Educ.** vol.18, n.68, pp.425-442, 2010.

GONZÁLEZ, Amparo Caballero. Transformar los conflictos: una apuesta. **Tarbiya – Revista de Investigación e Innovación Educativa**. Instituto de Ciencias de la Educación Universidad Autónoma de Madrid, n. 25, 2000, p. 95-106, 2000.

HEREDIA, Ramón A.S.de. Resolución de conflictos en la escuela. **Ensayos y Experiencias**. Buenos Aires, ano 4, n. 24, jul-ago 1998, p. 44-65, 1998.

LIEBMAN, Enrico Tullio. **Manual de Direito processual civil**, v. 1. 3. ed. Trad. e notas Cândido Rangel Dinamarco. São Paulo: Malheiros, 2005.

MOUSINHO, Renata et al. Mediação escolar e inclusão: revisão, dicas e reflexões. **Revista Psicopedagogia**, São Paulo, v. 27, n. 82, p. 92-108, 2010.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2008.

NEBOT, Joaquim R. Violencia y conflicto en los ámbitos educativos. **Ensayos y Experiencias**. Buenos Aires, ano 7, n. 35, sep-oct 2000, p. 77-85, 2000.

ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe(Coord.). **Arbitragem e Mediação – A Reforma da Legislação Brasileira**.2. ed. São Paulo: Atlas. 2017.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução Mário Vilela. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall. **Vivendo a comunicação não violenta**. Tradução Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2014.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antônio. **Arbitragem: mediação, conciliação e negociação**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SCHVARSTEIN, Leonardo. Diseño de un programa de mediación escolar. **Ensayos y Experiencias**. Buenos Aires, ano 4, n. 24, ju-ago 1998, p. 20-35, 1998.

SILVA, Luciana AboimMachado Gonçalves da et al(Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2013.

SLICK, Michael V. E; STERN, Marilyn. La resolución de conflicto en marcos educativos: ecaluación del impacto de los programas de mediación paritários. In DUFFY, Karen Grover et al. **La mediación y sus contextos de aplicacion**: una introducción para profesonales e investigadores. Barcelona: Paidós, 1996.

SPENGLER, Fabiana Marion.**Mediação de conflitos: da teoria à prática**. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

TAKAHASHI, Bruno. De novo, os meios consensuais no Novo CPC. **Revista Científica Virtual da Escola Superior de Advocacia**, São Paulo: OAB/SP, n. 23, 2016.

TARTUCE, Fernanda; **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed.São Paulo: Método,2019.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas**.6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Adolescentes, família, escola e lei**. A mediação de conflitos. Lisboa: Agora comunicação, 2006.

VISCARDI, Nília. Violênica no espaço escolar e crise do Estado do Bem-Estar. Considerações para o caso do Uruguai. In SILVA, Luiz Heron da (Org). **Século XXI: Qual conhecimento? Qual currículo?**Petrópolis:Vozes,1999.

WALKER, Dean. **Prevencion de la violencia en las escuelas**. ERIC Digest 94, University of Oregon, jun. 1995.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

ZAMPA, Daniel Martinez. **Mediación educativa y resolución de conflictos: modelos de implementación**. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, 2005.