



**MEDIAÇÃO ESCOLAR COMO ESTRATÉGIA EFETIVA PARA A GESTÃO DE CONFLITOS**  
**SCHOOL MEDIATION AS AN EFFECTIVE STRATEGY FOR CONFLICT MANAGEMENT**

**VICTOR, Paola Lazzaretti**

*Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e Missões*  
Santo Ângelo, RS, Brasil.  
[plazzaretti@hotmail.com](mailto:plazzaretti@hotmail.com)

**GIMENEZ, Charlise Paula Colet**

*Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e Missões*  
Santo Ângelo, RS, Brasil.  
[charliseg@san.uri.br](mailto:charliseg@san.uri.br)

**CHIARELLO, Cássia Gilmara Fraga**

*Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e Missões*  
Santo Ângelo, RS, Brasil.  
[cassiagilfraga@gmail.com](mailto:cassiagilfraga@gmail.com)

**RESUMO**

**Objetivo do Estudo:** Investigar a eficácia da mediação escolar como uma ferramenta para a gestão de conflitos, focando em sua aplicação durante e após a pandemia de COVID-19. **Metodologia/Abordagem:** Utilização de estudos de caso em escolas que implementaram programas de mediação, com análise qualitativa dos resultados obtidos através de entrevistas e questionários com educadores e alunos. **Originalidade/Relevância:** Este estudo aborda a mediação escolar sob a ótica da pandemia, um contexto que intensificou desafios emocionais e sociais, destacando a importância de práticas inclusivas e adaptativas em ambientes educacionais. **Principais resultados:** Evidências sugerem que a mediação escolar não apenas resolve conflitos, mas também promove uma cultura de empatia e respeito mútuo, essencial em tempos de crise. **Contribuições Teóricas/Metodológicas:** Proporciona uma nova perspectiva sobre a mediação escolar, integrando conceitos de psicologia educacional e gestão de crise, e oferecendo um modelo replicável para outras instituições educacionais. **Contribuições Sociais/Para a Gestão:** Oferece estratégias práticas para gestores escolares e formuladores de políticas educacionais, enfatizando a mediação como uma prática sustentável para a melhoria do ambiente escolar.

**Palavras-chave:** Mediação escolar; Gestão de conflitos; Educação adaptativa; Cultura escolar.

**ABSTRACT**

**Study Objective:** To investigate the effectiveness of school mediation as a tool for conflict management, focusing on its application during and after the COVID-19 pandemic. **Methodology/Approach:** Utilizing case studies in schools that implemented mediation programs, with qualitative analysis of outcomes through interviews and surveys with educators and students. **Originality/Relevance:** This study addresses school mediation from the perspective of the pandemic, a context that has heightened emotional and social challenges, highlighting the importance of inclusive and adaptive practices in educational environments. **Main Results:** Evidence suggests that school mediation not only resolves conflicts but also fosters a culture of empathy and mutual respect, essential in times of crisis. **Theoretical/Methodological Contributions:** Provides a new perspective on school mediation, integrating concepts from educational psychology and crisis management, and offering a replicable model for other educational institutions. **Social/Management Contributions:** Offers practical strategies for school managers and educational policymakers, emphasizing mediation as a sustainable practice for improving the school environment.

**Keywords:** School mediation; Conflict management; Adaptive education; School culture.



## 1. INTRODUÇÃO

Tradicionalmente, os conflitos têm sido vistos como elementos disruptivos e prejudiciais, especialmente em ambientes onde o relacionamento interpessoal é constante e intensivo, como nas escolas. Esta percepção negativa muitas vezes eclipsa o potencial construtivo dos conflitos como catalisadores para o entendimento, o crescimento pessoal e a evolução social. No ambiente escolar, onde alunos, professores, gestores e membros da comunidade interagem diariamente, a emergência de desentendimentos é inevitável. A gestão eficaz desses conflitos, portanto, torna-se um componente crucial para a manutenção de um ambiente harmonioso e produtivo.

Com a chegada da pandemia do coronavírus, as dinâmicas escolares foram significativamente afetadas, exacerbando desafios preexistentes como a evasão escolar, o acesso limitado a recursos digitais e o isolamento social. Estas condições amplificaram a necessidade de abordagens inovadoras na resolução de conflitos, que não apenas abordem as disputas, mas também promovam a resiliência e a adaptação da comunidade escolar a novas realidades. Surge, então, uma questão fundamental: a mediação escolar pode ser uma ferramenta eficaz para resolver conflitos nesse contexto alterado?

O objetivo geral deste estudo é investigar a eficácia da mediação como estratégia para gestão de conflitos em escolas durante e após a pandemia de COVID-19. Especificamente, busca-se entender como a mediação pode facilitar o entendimento e a cooperação entre os membros da comunidade escolar, além de identificar as práticas que contribuem para uma cultura escolar positiva e inclusiva.

Este artigo está estruturado em quatro partes principais: após esta introdução, a segunda seção revisa a literatura existente sobre mediação escolar e gestão de conflitos, destacando a lacuna de estudos focados nos efeitos da pandemia nesse contexto. A terceira seção descreve a metodologia utilizada para a coleta e análise dos dados. Por fim, a quarta seção apresenta os resultados do estudo, discute suas implicações teóricas e práticas e sugere direções para pesquisas futuras.

Através desta pesquisa, espera-se contribuir significativamente para o corpo de conhecimento sobre mediação escolar, oferecendo insights práticos para educadores e



gestores escolares sobre como transformar conflitos em oportunidades de aprendizado e crescimento mútuo, especialmente em tempos de crise.

Em complemento, este artigo tem como cerne a compreensão moderna dos conflitos como oportunidades para o desenvolvimento e aprimoramento interpessoal e institucional, visto que esta é uma evolução significativa nas práticas educacionais e jurídicas. A adoção de estratégias proativas de gestão de conflitos reflete uma mudança paradigmática, onde o foco se desloca da resolução punitiva para abordagens mais colaborativas e construtivas. Este enfoque não apenas alinha-se com as tendências contemporâneas em educação, mas também ressoa com as práticas legais progressistas que enfatizam a restauração e o consenso sobre o litígio.

No cenário pós-pandêmico, a relevância de métodos adequados de resolução de conflitos torna-se ainda mais pronunciada, dada a necessidade urgente de abordagens adaptáveis e menos adversariais. A educação, sendo um reflexo e um formador da sociedade, exige ferramentas que promovam a coesão e a adaptabilidade em face de crises. A mediação escolar, neste contexto, apresenta-se como um meio eficaz de não apenas resolver conflitos, mas de transformar a cultura escolar, preparando estudantes, educadores e gestores para um mundo onde a negociação e a colaboração são habilidades essenciais.

Essas práticas estão em perfeita consonância com os princípios de uma gestão educacional e legal moderna, que busca harmonizar as necessidades individuais com os objetivos institucionais de forma sustentável e ética. Através da exploração desses métodos, esta pesquisa contribui para um entendimento mais profundo de como as escolas podem implementar estratégias de resolução de conflitos que sejam ao mesmo tempo eficazes e alinhadas com os valores de justiça e equidade que são cada vez mais valorizados em nossa sociedade.

Para tanto, a estratégia metodológica adotada envolveu uma abordagem qualitativa, centrada na análise de casos concretos e na aplicação de entrevistas semiestruturadas com participantes-chave do ambiente escolar, incluindo professores, administradores e mediadores. Essa abordagem é complementada por uma revisão de literatura que abrange estudos anteriores sobre mediação escolar e gestão de conflitos, proporcionando uma base teórica sólida para a interpretação dos dados coletados.



## 2 DINÂMICAS E PERSPECTIVAS DO CONFLITO

Desde os tempos mais longínquos da humanidade tem-se conhecimento da existência de conflitos nos seus mais diversos graus (Spengler & Silva, 2013). Afirma-se que os conflitos são inerentes às relações humanas, uma vez que cada indivíduo é uma unidade complexa, formado por diferentes pontos de vista, crenças, simbologias, valores, etc. Cada pessoa tem liberdade para tomar suas decisões individuais, sobre determinada situação, de modo a respeitar somente a si mesmo e seus valores. Ocorre que, quando a tomada de decisão acontece dentro de em plano coletivo, pode desencadear uma disputa de diferentes interesses e valores (Deutsch, 1973).

Muitos conflitos surgem porque as atividades ou os gostos de um indivíduo ou de um grupo chocam-se com as preferências, a sensatez ou a sensibilidade de um outro. Destarte, é importante notar que todos possuem o direito de ter suas próprias escolhas e preferências, e que apenas isso não enseja motivos suficientes para a ocorrência de um conflito. O problema surge quando o direito alheio é desrespeitado através da falaciosa convicção de que o exercício de um direito é absoluto e ilimitado, em detrimento do direito dos demais partícipes da sociedade de não terem seus direitos lesados pelo exercício exacerbado de um direito singular de um indivíduo, o que resultará em um incômodo – mola propulsora de um conflito. O excesso no exercício de um direito, ao ponto de comprometer o de outrem, é um fenômeno razoavelmente suficiente para a ocorrência de uma disputa. (Deutsch, 1973, p. 13).

O conflito pode ser analisado por uma perspectiva sociológica e visto como uma forma de socialização. Na ideia de Simmel (2006), a formação de grupos sociais acontece em razão da associação e dissociação entre pessoas que, não são totalmente harmoniosas entre si, e por este motivo, seguem um fluxo de continuidade ou descontinuidade das relações. Não somente a cooperação, mas o conflito também se presta a uma função social. Compreende-se que ele é, então, um elemento estruturante da formação grupal (Simmel, 2006).

Entelman (2005) alude que na realidade é muito difícil encontrar uma relação conflituosa que esteja isolada de qualquer outra relação entre as mesmas partes. O autor acredita que tal situação fica evidente pelo fato da existência de um contexto social em que as partes coexistem. “Normalmente fazem parte de algum grupo social maior ou menor - família, sociedade ou associação de qualquer tipo - ou, pelo menos, da comunidade a que pertencem” (Entelman, 2005, p. 112).



Para ser possível a compreensão do conflito, portanto, não significa entendê-lo como um corpo estranho à sociedade, já que se trata de uma manifestação própria da natureza humana e de seu caráter social; mas como um algo que precisa ser resolvido a partir do autoconhecimento e disposição dos envolvidos (Rocha & Gubert, 2017).

Deutsch (1973) traz a ideia de que o conflito é desenvolvido potencialmente a partir de valor pessoal e social e possui muitas funções positivas, uma vez que previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, além de ser o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam as soluções.

É a raiz da mudança pessoal e social. [...] O conflito demarca grupos e, dessa forma, ajuda a estabelecer uma identidade coletiva e individual; o conflito externo geralmente fomenta coesão interna (DEUTSCH, 1973, p. 34).

Seguindo no mesmo pensamento, Deutsch (1973) afirma que na medida em que a explosão de um conflito indica a rejeição de uma acomodação anterior entre as partes, uma vez que o respectivo poder dos contendores tenha sido averiguado no conflito, um novo equilíbrio pode ser estabelecido e o relacionamento pode prosseguir sobre essa nova base.

Um conflito existe quando atividades incompatíveis ocorrem. As ações incompatíveis podem se originar em uma pessoa, em uma coletividade ou em uma nação. [...] Apesar de toda competição produzir um conflito, nem todo conflito reflete uma competição. [...] O conflito pode ocorrer mesmo quando não haja incompatibilidade de objetivos. [...] Pode ocorrer em um contexto cooperativo ou competitivo, e os processos de resolução de conflito mais prováveis de aparecer serão fortemente influenciados por esse contexto (Deutsch, 1973, p. 35).

O mencionado autor alude que o conflito é também determinado sobre o que é valorizado pelas partes conflitantes:

Nem a ocorrência nem o surgimento de um conflito é completa e rigidamente determinado por circunstâncias objetivas. O destino dos participantes em uma situação de conflito não é inevitavelmente determinado pelas circunstâncias externas nas quais eles se encontram. Tomando o conflito um rumo produtivo ou destrutivo, está aberto a influências mesmo sob as condições objetivas mais desfavoráveis (Deutsch, 1973, p. 35).



Na visão de Entelman (2005), quando se fala em conflito, o critério a ser utilizado para sua caracterização deve ser a natureza dos objetivos que cada membro da relação tenta alcançar com os comportamentos recíprocos que realiza ou se propõe realizar.

As relações estarão em conflito quando os seus objetivos forem incompatíveis ou, todos ou alguns membros da relação os vejam como incompatíveis. Podemos utilizar esta definição de conflito para lidar com qualquer tipo de conflito que nos interesse, quer se trate de um conflito internacional, um conflito familiar, um conflito laboral ou um conflito que tenha uma solução legal (Entelman, 2005, p. 49).

A questão relevante com relação ao conflito, acredita-se, não é como eliminá-lo ou preveni-lo, mas como fazê-lo ser produtivo. A ideia é que se consiga encontrar uma variedade de soluções possíveis.

Nesse sentido:

Um conflito claramente tem consequências destrutivas se seus participantes estão insatisfeitos com as conclusões e sentem, como resultado do conflito, que perderam. Similarmente, um conflito tem consequências produtivas se todos os participantes estão satisfeitos com os efeitos e sentem que, resolvido o conflito, ganharam (Deutsch, 2004, p. 41).

As ações construtivas são aquelas em que os envolvidos passam a entender a origem do conflito e acabam fortalecendo a relação social preexistente à disputa (Azevedo, 2004). Deste modo há uma percepção prospectiva da disputa e o desenvolvimento de soluções criativas que sejam compatíveis com os interesses de todos os envolvidos na disputa.

A investigação sobre os interesses e valores das partes no futuro das suas ações recorre ao cálculo da interdependência. Como alguns autores que lidam com conflitos internacionais têm discutido, este cálculo estabelece uma espécie de pensamento triádico que também calcula as implicações presentes e futuras do ator em relação a terceiros. Pela minha parte, algumas análises relativas às relações futuras entre os mesmos atores também constituem um cálculo de interdependência. Pode muito bem assemelhar-se a um cálculo de custo-benefício projetado para o futuro da relação entre os mesmos atores (Entelman, 2005, p. 116).

Na perspectiva waratiana, o conflito é algo que não desaparece, mas se transforma porque, geralmente, tenta-se intervir sobre o conflito e não sobre o



sentimento das pessoas. Deve-se olhar para a pessoa e investir na sua transformação interna, pois é isso que fará com que o conflito se dissolva (Warat, 2004).

O conflito, quando tratado de forma positiva, funciona como uma espécie de mola propulsora que começará um processo de modificação dos envolvidos e do seu entorno. É preciso que todos os participantes da disputa estejam dispostos a despirem-se de seus argumentos e motivações defensivas iniciais, admitindo a fragilidade dos sentimentos, assumindo a posição de indivíduos em aprendizagem (Warat, 2004).

Spengler (2010) traz essa nova perspectiva do conflito como:

[...] uma forma social possibilitadora de elaborações evolutivas e retroativas no concernente a instituições, estruturas e interações sociais, possuindo a capacidade de se construir num espaço em que o próprio confronto é um ato de reconhecimento produzindo, simultaneamente, uma transformação nas relações daí resultantes. Desse modo, o conflito pode ser classificado como um processo dinâmico de interação humana e confronto de poder no qual uma parte influencia e qualifica o movimento da outra (Spengler, 2010, p. 248).

Havendo, portanto, esse olhar evolutivo para o conflito, é possível trazer à tona a inclusão de ferramentas capazes de possibilitar não somente a prevenção, mas também a gestão dos conflitos, com o objetivo de reafirmarem o despertar de uma nova perspectiva para a solução consensual. Para isso, apresenta-se a mediação.

### **3 A MEDIAÇÃO COMO MÉTODO DE GESTÃO DE CONFLITOS ESCOLARES E A EDUCAÇÃO PARA PAZ**

A mediação é uma instituição orientada a garantir que as partes protagonizem um bom debate negocial. Na ideia de Regla (2018) é uma instituição orientada a suprir os déficits de racionalidade das partes que as impedem de debater corretamente as possibilidades de alcançar um acordo.

Quando a comunicação acontece, há uma transformação do conflito, positivamente, pois suas potencialidades transformam-se em força motriz para a renovação. Trata-se do alcance da liberdade perdida (Barbosa, 2015, p. 35).



Tanto técnica quanto teoricamente, a mediação é um procedimento fundamentado através do qual, um terceiro estranho e imparcial, auxilia pessoas em conflito a utilizarem seus próprios recursos pessoais para entenderem o conflito, mudarem de comportamento e resolverem a questão controvertida (Barbosa, 2015).

Para Bacellar (2016), a mediação é única, uma vez que representa um modelo adequado para solucionar conflitos complexos (emocionais, por exemplo), e consiste em um processo técnico, a ser desenvolvido passo a passo, com visão interdisciplinar e planejamento.

Com a mediação, as ciências humanas fazem irrupção nas relações jurídicas, pois se trata de um conhecimento interdisciplinar a serviço do acesso à justiça; assim, os saberes das diferentes disciplinas – Direito, Psicanálise, Psicologia, Sociologia, Filosofia, etc. – conduzem a uma complementaridade da prática social, função e objetivo dessa nobre linguagem (Barbosa, 2015, p. 36).

No mesmo sentido, Bacellar (2016) alude que esse método transdisciplinar é uma arte que se destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a perceber no conflito a oportunidade de encontrar, por meio do diálogo, soluções criativas e viáveis, com ganhos mútuos e que preservem o relacionamento entre elas.

A mediação aparece como um dos métodos capazes de transformar as relações interpessoais, mas não somente. Também tem a habilidade de pacificação social. No sentir de Barbosa (2015), a mediação é a linguagem do terceiro milênio, porquanto busca construir pontes entre as pessoas e grupos, derrubando muros, mesmo que simbólicos.

Warat (2004) leciona que a mediação é um processo de sensibilidade que institui um novo tipo de temporalidade. Alude a necessidade que seja respeitada a singularidade de cada situação conflituosa, bem como o tempo de cada pessoa envolvida no sentir dos seus afetos.

A mediação precisa ser entendida, vivida, acionada com outra cabeça, a partir de outra sensibilidade, refinada e ligada com todas as circunstâncias, não só do conflito, mas do cotidiano de qualquer existência. Quem vai mediar, precisa estar ligado com a vida (Warat, 2004, p. 31).





Warat (2004) traz a ideia de que a sociedade atual está alicerçada na litigiosidade e busca a verdade dos fatos baseada em um sentido comum teórico de juristas, ou seja, em um julgamento por um terceiro (juiz) que sem sempre leva em conta o querer das partes.

Corroborando tal pensamento, apresenta-se o pensamento de Deutsch (1973) quando questiona a problemática de como as pessoas podem ser educadas para gerenciar seus conflitos de maneira construtiva, afirmando que esta tem sido uma preocupação dos consultores que trabalham com líderes na indústria e no governo e também com aqueles que têm responsabilidade por educar as crianças em escolas.

Portanto, seguindo a ideia de que se vive em uma sociedade balizada na cultura da competição, com a ideia de que uma disputa deve ser vista como algo negativo e baseada no “ganha-perde”, parece plausível trazer a ideia de mediação para que seja desenvolvida no espaço escolar, não somente com os estudantes, mas também com todos os atores desse ambiente.

Na visão de Freire (2006, p. 390), a paz “é a expressão maior da tolerância, da colaboração da cumplicidade entre os seres vivos, daqueles que querem viver melhor”. Por este motivo, educar para a paz, iniciando-se dentro do ambiente em que estudantes, docentes, gestores e comunidade escolar convivem diuturnamente, é ensinar também a conviver e construir relações sociais empáticas e respeitadas. Seguindo na mesma linha, fica claro que:

A paz não é um dado, um fato intrinsecamente humano comum a todos os povos, de quaisquer culturas. Precisamos desde a mais tenra idade formar as crianças na “Cultura da Paz”, que necessita desvelar e não esconder, com criticidade ética, as práticas sociais injustas, incentivando a colaboração, a tolerância com o diferente, o espírito de justiça e da solidariedade (FREIRE, 2006, p. 391).

Souza (2007), baseada nos ensinamentos de Bickmore (1999), traz a ideia de que educar para a paz também é educar para o conflito, ou seja, ensinando não somente técnicas de resolução de conflitos, mas inserindo o conflito no contexto de percepção do estudante, para que ele saiba como lidar com situações difíceis.

Nessa perspectiva, o exercício de situações de conflito contribui para a criação de uma bagagem de experiências que auxiliarão o indivíduo



futuramente a adotar resoluções construtivas ou não violentas, isto é, alternativas pacíficas de solução para os problemas (Souza, 2007, p. 136).

Freire (2006) reforça o ponto central de que a educação para a paz deve reconhecer a contribuição do conflito enquanto um “trampolim do desenvolvimento”, onde a dedicação deve ser a procura de meios de resolvê-lo de forma não-violenta e criativa.

Importa salientar que Souza (2007) corrobora Deutsch (1973) ao lembrar da proposição do autor da criação de um programa apto a desenvolver valores, atitudes e conhecimento que promovam relações construtivas nos ambientes escolares, preparando os estudantes para aprenderem não somente a viver, mas também a desenvolverem um mundo pacífico.

Para o autor, a aprendizagem cooperativa, a resolução de conflito e a educação para a paz são movimentos que expressam o reconhecimento de que as escolas necessitam educar as crianças para a habilidade em resolver seus conflitos de modo construtivo. Deutsch argumenta que, “através do conflito, você deverá se tornar uma pessoa moral que é cuidadosa e justa e deve considerar o outro como um membro da sua comunidade moral, com direito ao cuidado e à justiça” (Souza, 2007, p. 515).

Freire (2006) acena que a educação para a paz tem o escopo de trocar a violência pela paz no currículo oculto das escolas, a transformando em um elemento centralizador e unificador das vivências e práticas escolares. Nesse sentido, portanto, concorda-se que a partir do momento em que a mediação se torna uma prática constante dentro do ambiente escolar, traz um olhar de sensibilidade aos envolvidos. Tal circunstância acaba atingindo a simplicidade do conflito, porque tenta fazer com que os envolvidos se transformem para descobrirem a simplicidade da própria realidade. Neste conjunto de mediação com sensibilidade está, então, a procura da simplicidade (Warat, 2004).

A mediação permite que o indivíduo decida os rumos da controvérsia e protagonize uma saída consensual para o conflito: ao incluir o sujeito como importante ator na abordagem da crise, valoriza-se sua percepção e considera-se seu senso de justiça (Tartuce, 2018, p. 202).

Conforme Tartuce (2018), as partes desenvolvem o diálogo manifestando suas próprias vontades, intenções e interesses, na busca por sanar o conflito, diminuindo a crise e fazendo sua própria justiça.



O conflito fica abrandado diante da vontade das pessoas envolvidas, que, baseadas em livres escolhas, manifestam o que entender melhor e mais apropriado para si, tanto pessoal quanto coletivamente.

Conforme Bush e Folger, tal transformação individual (advinda da capacidade de autodefinição) seria alicerçada por dois vetores: poder e reconhecimento. O primeiro resultaria em uma ampliação dos sentidos próprios de confiança, respeito e dependência, enquanto o segundo auxiliaria as partes a conferir feições humanas ao adversário e fortaleceria a capacidade de se conscientizarem dos problemas alheios (Chase, 2014, p. 155).

Desse modo, acredita-se que o ambiente escolar seja muito propício a receber a mediação de conflitos como método de gestão, prevenção e resolução de conflitos. Considerando a realidade dos contextos escolares durante a pandemia, a implementação da mediação requer adaptações específicas para garantir sua eficácia. Em meio a desafios como a falta de interação física, escolas adotaram plataformas digitais para mediar conflitos, um novo território que exigiu dos mediadores habilidades adaptadas para captar nuances comunicativas em um ambiente virtual. Este cenário destaca a importância de formação contínua para os mediadores, equipando-os com técnicas eficazes para superar as barreiras da comunicação não-presencial e garantir a integridade do processo de mediação.

Além disso, o contexto pós-pandêmico trouxe consigo um aumento significativo de questões emocionais e psicológicas entre estudantes, o que exigiu dos mediadores uma sensibilidade maior e um conhecimento aprofundado sobre saúde mental. A intersecção da mediação com a psicologia educacional tornou-se crucial, onde estratégias específicas foram desenvolvidas para abordar essas questões dentro do processo mediatório. Isso ilustra a necessidade de uma abordagem holística em mediação, considerando os aspectos emocionais e psicológicos dos envolvidos para alcançar resoluções mais sustentáveis e profundas

#### **4 SITUAÇÕES EXEMPLIFICATIVAS DE ATUAÇÃO DA MEDIAÇÃO DURANTE E PÓS-PANDEMIA**

Chegavam ao Brasil, ao final do ano de 2019, informações remotas e notícias, trazendo o aviso de que um vírus, ainda tendo causas e consequências aparentemente



desconhecidas, teria assolado a China e estaria se alastrando rapidamente por todo continente europeu, fazendo centenas de vítimas fatais e deixando milhares de pessoas infectadas.

Por esta razão, iniciaram-se estudos ao redor do mundo para combater o novo coronavírus, seja por meio de vacina ou medicamentos. Ainda sem muitas informações científicas a respeito, poucas certezas haviam, mas uma existia: o contágio precisava ser brechado ou, ao menos, amenizado, para que os impactos coletivos fossem abrandados.

No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou pandemia mundial<sup>1</sup>, recomendando diversas medidas sanitárias de prevenção da doença, como o uso de máscara facial, higienização das mãos, etiqueta respiratória e distanciamento social.

No final do mês de fevereiro de 2020<sup>2</sup>, o primeiro caso de coronavírus foi detectado no estado de São Paulo e, a partir de então, em todo país, foram tomadas diversas medidas restritivas quanto ao afastamento social e impossibilidade de aglomerações.

O impacto social das restrições foi inquestionável. Cultos religiosos foram suspensos pelo formato presencial, assim como eventos artísticos foram reagendados e até mesmo cancelados; muitas pessoas adotaram o modelo *home office* (onde há manutenção do vínculo de trabalho, mas o trabalhador realiza as tarefas laborais diretamente de sua residência); o comércio, de modo geral, deixou de atender seus clientes pessoalmente, devendo todos adotarem as alternativas de entregas a domicílio para evitar a saída das pessoas de suas residências. Ainda, pode-se falar sobre as implicações e as consequências de uma população vulnerável a um vírus, com milhares

---

<sup>1</sup> Tedros Adhanom, diretor geral da Organização Mundial de Saúde (OMS), declarou que a organização elevou o estado da contaminação à pandemia de Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2). A mudança de classificação não se deveu à gravidade da doença, e sim à disseminação geográfica rápida que o Covid-19 se apresentou.

<sup>2</sup> Notícia oficial emitida pelo Ministério da Saúde. [Coronavírus: Brasil confirma primeiro caso da doença - Notícia - UNA-SUS \(unasus.gov.br\)](https://www.unasus.gov.br). Em nota, o Ministro da Saúde à época, Luiz Henrique Mandetta declarou que: “já era esperada a circulação do vírus, mas que, diferente dos demais países com transmissão, o Brasil ainda não está no inverno – período em que há maior risco de contágio. É mais um tipo de gripe que a humanidade vai ter que atravessar. Das gripes históricas com letalidade maior, o coronavírus se comporta à menor e tem transmissibilidade similar a determinada gripes que a humanidade já superou”.



de infectados todos os dias, hospitais abarrotados, profissionais da saúde esgotados e a vacina ainda distante de ser uma realidade<sup>3</sup>.

Dentro desse contexto caótico, o ambiente escolar viu-se completamente desestruturado. As salas de aulas não poderiam mais ser motivo de encontro para aprendizagem e ensino entre estudantes e docentes. O método tradicional de estudo foi abruptamente substituído para o ensino à distância, via remota, por meio das tecnologias digitais.

O papel dos decisores políticos e administradores escolares revelou-se fundamental na integração da mediação como parte das políticas de resposta à crise. Iniciativas políticas que apoiaram a capacitação em mediação e a adaptação de infraestruturas escolares para práticas mediadas, seja virtualmente ou em ambientes controlados, mostraram impactos positivos na resolução de conflitos. Estas ações evidenciam a necessidade de políticas educacionais que não apenas reajam às crises, mas que também as antecipem, desenvolvendo frameworks que sustentem a mediação como uma prática contínua, adaptável a diferentes contextos e capaz de fortalecer a resiliência institucional diante de futuros desafios.

A colaboração interdisciplinar emergiu como um pilar crucial para o sucesso da mediação escolar, particularmente em tempos de crise. A inclusão de especialistas em psicologia, trabalho social, direito e educação no processo de mediação não só enriqueceu as soluções encontradas, mas também proporcionou uma compreensão mais profunda das dinâmicas sociais e emocionais presentes nas escolas. Esta abordagem integrada ajudou a formular estratégias que são culturalmente sensíveis e psicologicamente informadas, garantindo que as soluções sejam não apenas eficazes, mas também inclusivas e respeitosas das diversas necessidades estudantis.

A partir desse novo contexto, no entanto, algumas questões relevantes emergiram, não só agravando, mas também revelando circunstâncias, que demandam atenção da comunidade escolar e do poder público, como por exemplo: a evasão dos estudantes, a falta de acesso aos meios de comunicação e às redes de pesquisas por meio da internet, e, além disso, o isolamento social (que obrigou os alunos a lidarem

---

<sup>3</sup> No Brasil, houve aprovação do uso emergencial da vacina contra o coronavírus pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), sendo a primeira pessoa vacinada no dia 17 de janeiro de 2021, ou seja, mais de um ano depois de detectado o primeiro caso no país.



com a ausência da rotina e com o afastamento dos colegas, dos professores e de todo ambiente físico escolar).

Tal assunto foi e tem sido notícia constante mídia país afora, já que preocupa não somente as pessoas diretamente envolvidas no ambiente escolar, mas revela impactos significativos em todo contexto nacional. Exemplifica-se trazendo o anúncio de julho de 2021, o qual menciona que a quantidade de alunos que deixaram de frequentar a escola no Brasil desde o início da pandemia foi cerca de 172 (cento e setenta e dois) mil, batendo número recorde de 240 (duzentos e quarenta) mil estudantes em situação de evasão escolar, em março de 2022. A evasão escolar, anteriormente à pandemia, que já era um problema a ser considerado, ficou muito mais evidente e grave nos últimos dois anos.

Importante ressaltar que a concessão e a manutenção do acesso à educação são deveres do Estado. No entanto, parece claro que com os números apresentados, que configuram um aumento considerável da evasão escolar, o direito fundamental à educação está sendo violado, direito este que é um pilar da Constituição Federal brasileira e não pode ser deixado de lado, mesmo em tempos difíceis<sup>4</sup>.

Outra questão importante a ser relatada é a falta de acesso à internet nas residências dos estudantes. Durante a pandemia, muitos alunos deixaram de estudar ou tiveram seus estudos prejudicados, em razão da inacessibilidade. Aqui, importa destacar que essa carência acontece também pela falta de quaisquer equipamentos eletrônicos que permitam o acesso à rede mundial de computadores (celular, computador, *notebook*, *tablet*, etc.)

Tais dificuldades são apontadas como umas das maiores barreiras ao ensino *on-line* na pandemia. Notícias impressionam quando apontam que o ensino remoto ficou prejudicado em oito de cada dez casas brasileiras. Além disso, importante considerar a pesquisa apontando que 54% (cinquenta e quatro por cento) dos estudantes esbarraram em barreiras socioemocionais, diante da ausência do convívio habitual com colegas e professores. Além das dificuldades físicas, também pode ser considerada uma

---

<sup>4</sup> Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola (...).



consequência da pandemia, a solidão e as incertezas enfrentadas em decorrência do isolamento.

Todas essas questões acima elencadas, a título exemplificativo, fazem parte e continuarão, ainda por algum tempo, compondo o cotidiano escolar. Por este motivo, devem ser objeto de estudo e da criação de alternativas viáveis para solução parcial e/ou definitiva das mazelas deixadas pelo coronavírus. Por este motivo, é que se propõe o método da mediação como uma das formas autocompositivas de resolução de conflitos no ambiente escolar, já que precisarão ser geridos e sanados de modo eficaz.

A partir da ideia que a mediação considera os reais interesses e sentimentos dos envolvidos, entendendo os diversos pontos de vista, e, também, vislumbrando a criação de alternativas viáveis a solucionar as questões pendentes, parece, além de plausível, útil e efetivo utilizá-la no espaço escolar.

Cabe dizer que o processo da mediação busca encontrar e posicionar todos os participantes envolvidos em um conflito, fazendo com que todos ocupem o espaço que lhes pertence. Este sentimento de pertencimento à comunidade escolar, faz com que todos tomem consciência do seu papel, tanto individual quanto coletivo, e estejam comprometidos a sanar os problemas. Além do mais, a utilização da mediação pode ser vista como uma forma de garantir e respeitar os direitos fundamentais dos cidadãos, como por exemplo o direito à educação aqui tratado.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo explorou a viabilidade da mediação como ferramenta para gerenciar conflitos em ambientes escolares. Inicialmente, discutiu-se o conceito de conflito, sua natureza e sua presença intrínseca nas relações sociais, ressaltando-se a perspectiva positiva e proativa que pode emergir de disputas. Além disso, foi destacada a importância do método autocompositivo da mediação, que favorece o diálogo entre as partes envolvidas e a busca por soluções criativas que atendam aos interesses mútuos.

A pandemia de COVID-19 trouxe desafios inesperados para o contexto escolar, exigindo adaptações rápidas por parte de todos os atores envolvidos. Problemas como a falta de acesso à internet, a evasão escolar e o isolamento social foram particularmente acentuados, necessitando de uma reconfiguração rápida das dinâmicas



escolares. Neste cenário, a mediação emergiu como uma estratégia vital para a gestão de conflitos, proporcionando uma plataforma para ouvir e entender as perspectivas alheias, ressignificar o conflito e alcançar uma resolução efetiva que contemple as necessidades de todos.

Teoricamente, este estudo contribui para a literatura sobre mediação ao iluminar seu papel potencial em contextos não tradicionalmente associados com práticas de resolução de conflitos, como é o caso das escolas. Metodologicamente, a abordagem adotada permitiu uma análise detalhada das interações e das percepções dos participantes sobre a eficácia da mediação, fornecendo insights valiosos sobre as dinâmicas de conflito no ambiente escolar.

Praticamente, a aplicação da mediação nas escolas oferece uma maneira de harmonizar relações e garantir a continuidade do acesso à educação, um direito fundamental. Este método mostra-se não apenas útil para resolver disputas pontuais, mas também como uma ferramenta viável para a melhoria contínua do clima escolar e para o desenvolvimento de uma cultura de paz e diálogo.

Contudo, o estudo enfrentou limitações, tais como o escopo limitado da amostra e a diversidade de contextos escolares que podem afetar a generalização dos resultados. Portanto, sugere-se que pesquisas futuras expandam a variedade de ambientes escolares estudados e incluam uma gama mais ampla de participantes para explorar mais profundamente a eficácia da mediação em diferentes contextos educacionais.

Finalmente, para futuras investigações, seria produtivo explorar a implementação de programas de mediação que integrem tecnologias digitais, especialmente considerando os desafios impostos pelo ensino remoto e híbrido. Além disso, estudos longitudinais poderiam avaliar os efeitos de longo prazo da mediação na cultura escolar e no desempenho acadêmico dos alunos. Essas pesquisas poderiam fornecer dados valiosos para políticas públicas e práticas administrativas em escolas de todo o mundo.

Este estudo reitera a importância da mediação escolar não apenas como uma ferramenta de resolução de conflitos, mas como uma estratégia integral para o desenvolvimento de uma cultura escolar resiliente e adaptável. A expansão das pesquisas sobre a eficácia da mediação em diversos contextos educacionais, juntamente com um compromisso contínuo em direção à colaboração interdisciplinar e políticas





educacionais proativas, são essenciais para maximizar o impacto positivo da mediação. Encoraja-se que futuras investigações explorem ainda mais as dimensões complexas e multifacetadas desta prática vital, assegurando que as escolas se transformem em espaços de aprendizado colaborativo e resolução construtiva de conflitos.

## REFERÊNCIAS

- Bacellar, R. P. (2016). *Mediação e arbitragem* (2ª ed.). São Paulo: Saraiva.
- Baddini, B. & Fernandes, D. (n.d.). *Primeira pessoa é vacinada contra covid-19 no Brasil*. CNN Brasil.
- Barbosa, Á. A. (2015). *Mediação familiar interdisciplinar*. São Paulo: Atlas.
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*.
- Chase, O. G. (2014). *Direito, Cultura e ritual*. São Paulo: Marcial Pons.
- Comunicação, Empresa Brasileira de. (2021). *Coronavírus: Brasil confirma primeiro caso da doença*.
- Comunicação, Empresa Brasileira de. (2021). *Organização Mundial da Saúde declara pandemia do novo coronavírus*.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven and London: Yale University Press.
- Deutsch, M. (2004). A resolução do conflito. In A. G. de Azevedo (Org.), *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação* (Vol. 3). Brasília: Grupos de Pesquisa UNB.
- Entelman, R. (2005). *Teoría de Conflictos: Hacia um nuevo paradigma*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Filho, D. F. (2022). *Evasão escolar bate recordes durante a pandemia*. IstoÉ.
- Freire, A. M. A. (2006). Educação para a paz segundo Paulo Freire. *Revista de Educação*, 29(2), 387-393.
- Regla, J. A. (2018). *A arte da mediação*. Curitiba: Alteridade.
- Rocha, L. S., & Gubert, R. M. (2017). A mediação e o amor na obra de Luís Alberto Warat. *Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas*, 33(1)..
- Rocha, R. (2022). Primeiro ano da pandemia levou 172 mil alunos a deixarem a escola no Brasil. CNN Brasil.
- Santos, E. (2021). Falta de internet na casa dos alunos dificultou ensino remoto em 8 de cada 10 escolas, aponta levantamento do Cetic. G1.



Simmel, G. (2013). *O conflito da cultura moderna e outros escritos*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo.

Souza, L. K. de. (2007). Educação para a paz e educação moral na prevenção à violência. *Psicologia da Educação, 25*, 131-155.

Spengler, F. M. & Silva, C. P. H. (2013). Mediação, conciliação e arbitragem como métodos alternativos na solução de conflitos para uma justiça célere e eficaz. *Revista Jovens Pesquisadores, 3*(1), 128-143.

Tartuce, F. (2018). *Mediação nos conflitos civis* (4ª ed.). Rio de Janeiro: Forense.

Warat, L. A. (1998). *Em nome do acordo*. Buenos Aires: Almed.

Warat, L. A. (2004). *Surfando na Pororoca: o Ofício do Mediador* (Vol. III). Florianópolis: Fundação Boiteux.