

MEDIAÇÃO ESCOLAR: EDUCAÇÃO PARA A PACIFICAÇÃO SOCIAL

SCHOOL MEDIATION: EDUCATION FOR SOCIAL PACIFICATION*

ANGÉLICA FERREIRA ROSA**
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, BRASIL

TAÍS ZANINI DE SÁ DUARTE NUNES***
MICHELY CALCIOLARI DE SOUZA****
FACULDADE MARINGÁ, BRASIL

Resumo: O presente trabalho visa apresentar a mediação como uma ferramenta para solução de conflitos no ambiente escolar, com a finalidade de reduzir a violência entre alunos e entre alunos e professores, contribuindo para a verdadeira pacificação social. A mediação é um método consensual, em que o mediador, um terceiro imparcial, auxilia as partes conflitantes a se comunicarem e enxergarem o outro com empatia, na busca de uma solução integral do conflito. A aplicação de tal método é totalmente viável nas escolas brasileiras; contudo, há necessidade de remodelar a forma de solucionar conflitos e a cultura dos gestores, uma vez que o método tradicional de punição não reduz a violência, mas, ao contrário, tem sido apenas motivo para a evasão escolar, pois o aluno em conflito não se sente compreendido pelos demais. Para a execução da pesquisa, utilizou-se o método bibliográfico e documental, de viés exploratório, por intermédio do método dedutivo, para a análise de obras e periódicos que tratem da mediação escolar e dos métodos de solução de conflitos para a pacificação social.

Palavras-chave: Mediação escolar. Pacificação social. Métodos de solução de conflitos.

Abstract: This paper aims to present mediation as a tool for conflict resolution in the school environment, with the aim of reducing violence between students and between students and teachers, contributing to true social pacification. Mediation is a consensual method, in which the mediator, an impartial third party, helps the conflicting parties to communicate and view the other with empathy, in the search for a comprehensive solution to the conflict. The application of such a method is totally feasible in Brazilian schools; however, there is a need to reshape the way of resolving conflicts and the culture of managers, since the traditional method of punishment does not reduce violence, but, on the contrary, it has only been a reason for school dropout, since the student in conflict doesn't, he feels understood by others. For the execution of the research, we used the bibliographic and documentary method, with an exploratory bias, through the deductive method, for the analysis of works and periodicals that deal with school mediation and conflict resolution methods for social pacification.

Keywords: School mediation. Social pacification. Conflict resolution methods.

* Artigo recebido em 06/04/2021 e aprovado para publicação pelo Conselho Editorial em 10/05/2021.

** Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/9103584417900102>. E-mail: angelicaferreirarosa@hotmail.com

*** Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/8543941680515223>. E-mail: taiszanininunes@gmail.com

**** Currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/6369207194378362>. E-mail: michely_calciolari@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, não é incomum o uso da violência entre alunos, entre alunos e professores ou funcionários, na solução de conflitos, de rugas cotidianas que ocorrem no ambiente escolar. No entanto, as formas aplicadas pelos responsáveis para solucionar esses problemas não observa a escalada do conflito, muito menos, educa para o futuro, apenas dá uma solução momentânea para o problema, sem permitir que as partes em conflito consigam compreender as causas do mesmo ou encontrar uma solução satisfatória para o problema.

Assim, nota-se que não há pacificação, apenas uma solução momentânea para a questão pontual no modelo usado tradicionalmente. Portanto, é necessário que os gestores escolares iniciem uma forma diferente de solucionar os conflitos entre os alunos ou entre alunos e professores, de modo que os mesmos aprendam a resolver os problemas também fora do ambiente escolar e para toda a vida, sem a prática da violência.

A mediação é uma ferramenta autocompositiva de solução de conflitos, a qual permite que os sujeitos em conflito a ela submetidos resolvam o problema definitiva e integralmente. Dentre os vários aspectos positivos do uso da mediação está o empoderamento, que visa educar o sujeito a resolver os problemas por si só e de maneira pacífica, permitindo-o perceber que é capaz de usar o diálogo e outras ferramentas de comunicação para solucionar outros conflitos que surjam no decorrer da vida.

Dessa forma, como não há pacificação em relação aos conflitos entre os alunos, os alunos e professores ou funcionários, afinal, os conflitos eles são constantes, defende-se o estudo e o uso da mediação como ferramenta para a resolução dos mesmos, para tal a utilização do método bibliográfico e documental, de viés exploratório, por intermédio do método dedutivo, para a análise de obras e periódicos que tratem sobre os conflitos nas escolas brasileiras, como ocorrem, quem são os seus atores, as espécies de conflitos e relacionar o modo tradicional a mediação como forma de solução de conflitos.

2. CONFLITOS NAS ESCOLAS

As escolas brasileiras apresentam, em vários municípios do país, episódios de violência em que os responsáveis pela gestão escolar não conseguem conter a evolução e difusão do medo e o clima de terror entre os estudantes e os professores.

Em uma pesquisa desenvolvida na cidade do Rio de Janeiro no ano de 2006, desenvolvida com jovens entre 14 e 18 anos de idade, apontou alguns resultados interessantes

sobre o papel da escola acerca de diversos aspectos. No tocante à violência, 60% dos adolescentes responderam que esse seria o maior problema do país e, sobre a garantia de um futuro melhor, a escola encontrou-se em 2º lugar com 48% das opiniões, perdendo apenas para família. (CHRISPINO, 2007, p. 11-28).

Além disso, outro dado interessantíssimo demonstrou o quanto a escola e a equipe pedagógica que a compõe, transpassam confiança e segurança entre os jovens questionados, pois 84% confiam em 1º lugar nos professores, e não para por aí, escolas particulares (77%) ou públicas (61%) ficam no topo da lista e em seguida encontram-se médicos (75%), religião (71%), dentro outros setores da sociedade que demonstram confiança. (CHRISPINO, 2007, p. 11-28).

Destarte, a educação ainda consiste no meio para o qual os jovens podem ter limites pontuados e definidos (82%). Dessa forma, é evidente o papel de destaque que a escola ganha na vida dos jovens e o quanto os mesmos, que são reflexo da sociedade, depositam suas expectativas e confianças na instituição de ensino.

Malvina Ester Muszkat (2008, p. 31) define a violência como “toda e qualquer forma de constrangimento, coerção ou subordinação exercida sobre outra pessoa por uso abusivo de “poder”. E explica:

A ação violenta é expressão de sentimentos de baixa autoestima, falta de segurança e potencia, por mais paradoxal que isso possa parecer. Quando esses sentimentos – insegurança, desmoralização, medo – atingem níveis ameaçadores, o sujeito busca retomar o controle por meio de uma expressão irada, camuflada de “poder” e “triunfo”. (MUSKAT, 2008, p. 32).

Catarina Tomás, explica que os conflitos escolares que mais ocorrem são interpessoais, podendo se dar entre alunos, alunos e professores, alunos e funcionários, e, que são manifestados no insucesso escolar, o absentismo e o abandono escolar, o bullying, a violência escolar, e a indisciplina na sala de aula, assim como, os alunos transferem para o ambiente escolar as mais diversas situações de conflito que vivenciam na família, resultando em violência e incivildades na escola (2010).

Restringindo-se, os conflitos entre alunos ou entre alunos e professores, as motivações mais frequentes para a ocorrência dos conflitos no ambiente escolar, segundo Chrispino (2007) são as seguintes:

- Entre alunos e docentes, por:
- não entender o que explicam;
 - notas arbitrárias;

- divergência sobre critério de avaliação;
- avaliação inadequada (na visão do aluno);
- discriminação;
- falta de material didático;
- não serem ouvidos (tanto alunos quanto docentes);
- desinteresse pela matéria de estudo.

Entre alunos, por:

- mal entendidos;
- brigas;
- rivalidade entre grupos;
- discriminação;
- bullying;
- uso de espaços e bens;
- namoro;
- assédio sexual;
- perda ou dano de bens escolares;
- eleições (de variadas espécies);
- viagens e festas.

Azevedo (2013, p. 44), citando Rubin e Kriesberg (1999, p. 153), aborda a teoria das espirais do conflito, segundo a qual o conflito é um processo dinâmico de interação humana e confronto de poder onde uma parte influencia e qualifica o movimento da outra. Existe uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa

Para os gestores, o conflito que tem importado são os manifestos, pois é quando o aluno reage contra o outro, praticando atos de violência, verificando-se que os mesmos não estão capacitados a identificarem os conflitos emergentes, ou seja, aqueles que já existem, mas não estão no auge da espiral do conflito.

Nesse sentido, “[...] Professores e alunos dão valores diferentes à mesma ação e reagem diferentemente ao mesmo ato: isso é conflito.” (CHRISPINO, 2007, p. 17).

Aqui, considera-se o fato de que professores ainda acreditam que estão lidando com alunos dentro de um padrão, mas na verdade, a escola se transformou e necessita de novas perspectivas para a resolução dos conflitos que eles surgirão constantemente.

Corroborando esse entendimento, Álvaro Chrispino (2007) explica que a dificuldade em lidar com o conflito é inerente, principal e não exclusivamente, à dificuldade em identificar as causas do mesmo, o que se agrava no ambiente escolar, pois o conflito é identificado, na maioria das vezes, apenas no momento da manifestação da violência.

O autor conclui que, apesar da identificação tardia do conflito, mas os gestores não tinham ciência do mesmo, não sabiam identificá-lo, ou então, como o conflito fora coibido

apenas na manifestação da violência, essa já é uma repetição de conflitos anteriores por falta de tratamento adequado.

Desta forma, como se verifica as causas para os conflitos entre alunos e docentes ou entre alunos são inúmeras, e os gestores escolares não possuem, em grande parte, capacitação suficiente para identificá-las no início da escalada ou então para tratá-las em seu âmago e resolvê-las definitivamente, evitando o ciclo de violência.

2.2. Modo de solução tradicional dos conflitos

O modelo tradicional de escola exige do aluno um comportamento padronizado, disciplinado. Sendo assim, aquele aluno que não se encaixa nas regras da escola, que se envolve em conflitos manifestados de forma mais violenta são punidos de diversas formas, com advertências verbais, escritas, suspensões ou expulsão.

Sob um olhar histórico acerca da educação no Brasil, percebe-se que o processo de democratização da escolarização no Brasil passou por vários estágios, sendo iniciado por volta de 1930. Neste processo, as principais ideias que embasaram a concretização do ensino, sendo este o meio que promove a igualdade social, foram as fundamentações democráticas, o estímulo ao desenvolvimento da formação da personalidade dos sujeitos e da atuação destes em sociedade, inserção da cultura e transmissão do conhecimento (OLIVEIRA, ADRIÃO, 2007).

Com as diversas transformações sociais e governamentais, por meio da Constituição Federal de 1934 que se fixou o ensino como obrigatório, gratuito e um direito de todos, sendo este ofertado pelo Estado. Posteriormente, com a Constituição Federal de 1988, novos objetivos para a educação traçados e revistos, e então passaram a contemplar, em síntese, a aprendizagem escolar, a formação da cidadania e a de valores morais.

Ao ingressar na escola, instituição responsável pela democratização e disseminação dos conteúdos sistematizados pela ação mediadora do professor, a criança entra em contato com os clássicos - conhecimentos historicamente acumulados pela humanidade (SAVIANI, 1991), no entanto, a escola que estava preparada para as elites, passa a receber todos os tipos de alunos, das mais diferenciadas culturas e vivências, sendo um palco perfeito para a formação de conflitos.

Desta forma, evidente é o fato de que a escola não está preparada para solucionar conflitos que ocorrem em seu ambiente:

Antes, em passado remoto, a escola era procurada por um tipo padrão de aluno, com expectativas padrões, com passados semelhantes, com sonhos e limites aproximados. Os grupos eram formados por estudantes de perfis muito próximos. Com a massificação, trouxemos para o mesmo espaço alunos com diferentes vivências, com diferentes expectativas, com diferentes sonhos, com diferentes valores, com diferentes culturas e com diferentes hábitos [...], mas a escola permaneceu a mesma! Parece óbvio que este conjunto de diferenças é causador de conflitos que, quando não trabalhados, provocam uma manifestação violenta. Eis, na nossa avaliação, a causa primordial da violência escolar. (CHRISPINO, 2007, p. 16).

A respeito, uma pesquisa desenvolvida no Distrito Federal, publicada no ano de 2006, abarcou os diferentes tipos e níveis de violência que estão presentes na instituição de ensino, foram entrevistados professores e alunos de diversas escolas e, o que se observou, uma grande diferença de opiniões que, conseqüentemente, espelha o motivo dos conflitos estarem tão presentes nas escolas. (CHRISPINO, 2007, p. 11-28).

Dentre as escolas públicas entrevistadas, é unânime entre os professores que os conflitos são constantes e ocorrem de diversas formas (brigas entre os discentes, insultos, etc.), sempre entre os próprios alunos, a média é de 60%. Já na opinião dos próprios alunos, essas altas taxas caem e ficam entre 32% e 47%, ou seja, para os alunos os conflitos entre eles mesmos não são constantes como os professores pensam (CHRISPINO, 2007, p. 11-28).

Em sua tese, Chrispino (2007) defende que a massificação da educação gerou um ambiente mais propício aos conflitos, porém, com uma escola que não se capacitou para resolvê-los:

Com a massificação, trouxemos para o mesmo espaço alunos com diferentes vivências, com diferentes expectativas, com diferentes sonhos, com diferentes valores, com diferentes culturas e com diferentes hábitos [...], mas a escola permaneceu a mesma! Parece óbvio que este conjunto de diferenças é causador de conflitos que, quando não trabalhados, provocam uma manifestação violenta. Eis, na nossa avaliação, a causa primordial da violência escolar. (CHRISPINO, 2007)

Miriam Abramovay, estudiosa do tema violência nas escolas, em entrevista à Revista Brasileira de Segurança Pública (2018), explica que a polícia e os guardas municipais são chamados para resolver os problemas que resultam em brigas, contudo, a atuação se resume a isso, ou seja, os gestores não tratam a causa do conflito.

Brandoni (2017, p.53) entende que o conceito de disciplina está diretamente relacionado a uma lógica punitiva, nesse modelo tradicional, a resposta para os conflitos é a punição, no entanto, o que se detecta é que a punição não tem solucionado o problema de

violência nas escolas, sendo urgente e indispensável a reflexão das novas práticas de solução de conflitos no ambiente escolar;

A relação entre família, escola e sociedade como um todo sempre teve sua relação muito estreitada e que passou por transformações intensas com o passar dos anos. Mas, o que se percebe é uma frequente descrença de pais e alunos no papel do professor e da escola. Diversas responsabilidades que não deveriam estar presentes na escola, acabam sendo “jogadas” para a sala de aula.

Mucho se ha hablado en los últimos años de la ruptura de la alianza tradicional entre la escuela y familia. La escuela es cuestionada; la figura y autoridad de los docentes es socavada desde distintos sectores sociales, entre los que se encuentran las familias, quienes a la vez demandan de la escuela tareas o roles que exceden en mucho la función educativa. Los docentes se quejan de la falta de educación en valores, de la escasa autoridad que ejercen los padres, del abandono y soledad en que viven sus alumnos. Expectativas desmedidas, falta de reconocimiento y confianza, es habitual escuchar críticas de una institución hacia la otra. (BRANDONI, 2017, p. 18)

Há que se pensar na responsabilidade e no papel de cada sujeito: professor, aluno e responsável. Contudo, o que ocorre é a inversão de papéis, o que gerou a falta de autoridade máxima do professor em sala de aula. As famílias estão depositando todas as expectativas e deveres na instituição de ensino e se esquivando de suas responsabilidades, o que acaba gerando conflitos dentro das escolas.

A lógica punitiva não é suficiente para fazer com que a família se engaje na solução do problema que está causando o conflito no ambiente escolar, uma vez que o aluno também será punido – ou ignorado – em casa. Assim, esse aluno, em conflito social, não tem no lar e nem na escola um verdadeiro apoio para resolver o seu problema, apenas a punição, não levado à reflexão e ao empoderamento, na solução de seus problemas. (BRANDONI, 2017, p. 18)

É perceptível que quando as famílias são notificadas e convidadas para um diálogo, existe uma eficácia relevante no momento de resolver formalmente um conflito. Entretanto, estudos apontam para o fato de que não só o diálogo seria suficiente, mas também o cumprimento de sanções e combinados acordados entre família e escola. (BRANDONI, 2017, p. 18).

É importante destacar que esses acordos e normas estabelecidas, só são viabilizados com o diálogo entre família e escola e os mesmos garantem que a escola buscou de todas as formas trazer a resolução para tal conflito, ou seja, a instituição de ensino, ao documentar o

acordo ou as medidas que devem ser tomadas, se resguarda de qualquer acontecimento futuro que venha em desacordo com o que foi registrado.

Os estudos de Brandoni (2017, p. 18) apontaram para alguns fatos que impedem que a resolução de conflitos seja eficiente nas escolas. Primeiro, o estudo apontou que a falta de um procedimento para ser utilizado na resolução de um conflito e ao mesmo tempo, a falta de comunicação. Os professores participantes da pesquisa apontaram que a maioria dos jovens não sabem resolver seus problemas e não dialogam para isso, mas fazem uso da violência.

Por su parte, los alumnos expresan en las encuestas que los comportamientos más frecuentes que emplean ante los conflictos son: evitarlos (70.7%), olvidarlos (44.9%), competir con el otro (41.4%), soportar la decisión del otro, dialogar y hacer acuerdos (37.9%). Recién en cuarto lugar aparece la opción de dialogar y hacer acuerdos, casi exclusivamente entre las alumnas mujeres (BRANDONI, 2017, p. 25).

Esses resultados demonstram que há pouco espaço para o diálogo, negociação e até mesmo a mediação por parte dos professores. Isso tudo pode ser explicado pela falta de comunicação, uso imediato da violência, falta de conhecimento por parte dos professores sobre os métodos de resolução de conflitos e o uso exacerbado da punição no lugar da conversa, por parte de professores e alunos. “[...] En otras palabras, tiende a confirmar la necesidad de formación y de inclusión en el ámbito escolar de métodos de resolución cooperativa de conflictos, planteada por esta investigación.” (BRANDONI, 2017, p. 25)

Como parte integrante da sociedade, a escola reflete o que acontece fora dela e, os conflitos, fazem parte desse contexto. Nesse sentido, as relações conflituosas sempre acontecerão e não há como abafá-las; é indispensável buscar mecanismos para resolvê-las.

O que existe é uma falta de preparo da equipe sobre a temática de resolução de conflitos (o que demonstra uma lacuna nos currículos de cursos de formação de professores), e também a falta de estratégias que possam prevenir.

Esse mesmo estudo aponta que os conflitos encontrados nas escolas são pouco violentos, mas extremamente recorrentes; independentemente de classe social, todas as escolas registram altos índices de violência. Mesmo que tais conflitos sejam de baixa violência, é relevante destacar que são pouco solucionados, o que acaba gerando um desconforto nas relações entre alunos e colegas, professores e equipe pedagógica.

Nesse sentido, a interação escolar acaba sendo prejudicada, além de gerar uma maior divisão de grupos dentro de uma mesma escola. Outra questão que amplia os conflitos em

sala de aula é a falta de acordos e normas que organizem o ambiente escolar, de modo a evitar que esses conflitos emanem no cotidiano (BRANDONI, 2017, p. 25).

3 MEDIAÇÃO ESCOLAR

Sob a perspectiva de que a convivência é geradora de conflitos, de modo natural, deve-se buscar compreender as causas e motivações, ao invés de se buscar culpados, provocando a participação, reflexão e consenso para que os envolvidos encontrem soluções para o conflito, provocando nas partes envolvidas o sentimento de responsabilidade pelas suas ações na interação com seus semelhantes.

Azevedo (2019, p. 5), ao tratar da moderna teoria do conflito, a qual coaduna com as características da mediação, explica sobre a necessidade de visualizar os aspectos positivos do conflito:

Resumidamente constata-se que o conflito é fundamental para o funcionamento societal, permitindo a construção de relações mais justas e equilibradas. Em abono da verdade, o conflito é apenas um sinal de que alguma coisa não está a funcionar corretamente e como tal deve ser alterada. Neste sentido, deve-se tentar apaziguar o conflito e encontrar soluções para lidar com o mesmo, transformando-o em algo positivo. Esta visão positivista do conflito, quando aplicada ao contexto escolar é essencial, uma vez que a escola é um espaço promotor de conflitos e se entender os mesmos como negativos só irá contribuir para o seu agravamento. (AZEVEDO, 2019, p. 5)

Diante desse contexto, entende-se que a mediação seria um método alternativo e mais eficiente que a punição para solucionar os conflitos existentes no ambiente escolar, uma vez que busca resolver o conflito em sua totalidade, através de uma comunicação clara e honesta.

Para que ela seja possível, alguns pontos devem ser observados e considerados. “Las características del proceso de mediación son la voluntad de participar, la autocomposición, la confidencialidad, la mirada al futuro, el ahorro de tiempo, dinero y energías, la cooperación, informal y con estructura” (BRANDONI, 2017, p. 129).

Existem diferentes tipos de reuniões mais apropriadas para cada tipo de conflito escolar. Geralmente as reuniões individuais são mais utilizadas para questões gravíssimas. No geral, os conflitos são trazidos para reuniões coletivas, para que todas as partes coloquem seus pontos de vista.

La capacitación de los docentes tenderá a mejorar la gestión propia y sus intervenciones ante los conflictos que surjan entre ellos y sus alumnos o

solo entre los alumnos. Podrán leer las situaciones desde la visión positiva y conducir las soluciones hacia un paradigma no con-frontativo, dando la oportunidad de un derrotero constructivo para los inevitables conflictos con los que se convive en la escuela, haciéndolos una oportunidad de aprendizaje y crecimiento, así como mejorando el clima escolar (BRANDONI, p. 161).

Ao capacitar a equipe pedagógica, as possibilidades de resolução de conflitos são muito melhor aproveitadas e é provável que momentos conflituosos e violentos diminuam. E, por outro lado, os alunos, ao experimentarem uma nova forma de resolver conflitos, que traz satisfação no resultado, também aprende que a comunicação pode ser melhorada ou restabelecida num conflito, dependendo do método usado nesse processo, melhorando, assim o ambiente de convivência com os colegas e a equipe escolar.

Necessário registrar que no ano de 1999, uma pesquisa sobre o uso da mediação em escolas norte-americanas, apontou alta eficácia na resolução de conflitos. No Estado de Ohio, por exemplo, foi de 100%, seguida por Georgia com 96,8%, ou seja, a mediação consiste em um método de resolução de conflitos altamente eficaz para instituições de ensino. (BRANDONI, p. 161).

3.1 Conceituação histórico-teórica

A mediação é considerada uma prática bastante antiga, na China (400 a.C) pode ser percebida na Filosofia de Confúcio, na qual as pessoas eram responsáveis por solucionar os próprios problemas, levando a um terceiro que pudesse auxiliá-las com sabedoria neste processo. (FOLBERG, TAYLOR, 1997, p. 21).

Nos Estados Unidos da América, na década de 1970, iniciou-se um processo de teorização da mediação, oferecendo-lhe estrutura, dotando-lhe de uma série de técnicas de comunicação para sua institucionalização como método de resolução de conflitos. (GABAY, 2013, p. 128-129).

Na Europa e na América Latina, em especial na Argentina, a mediação passou a ser estudada e aplicada de modo institucionalizado, em âmbito judiciário, na década de 1990. (ÁLVAREZ, 2003, P. 227).

Morgado e Oliveira (2009, p. 45) explicam que a mediação, como forma de solucionar conflitos surgiu fora do contexto escolar, nascendo de um incentivo do presidente Jimmy Carter nos EUA na década de 1970, para a criação de centros de mediação comunitária com a intenção de oferecer métodos alternativos aos cidadãos na solução de conflitos.

Em 1982, inicia-se a mediação alinhada às escolas, com um programa chamado “Recursos de resolução de conflitos para a escola e jovens” e em 1985 fundou-se a NAME – Instituto Nacional de Resolução de Litígios, nascendo a CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação. E a partir desses programas, a mediação no contexto escolar propagou-se em outros países como na Argentina, Nova Zelândia, Austrália ou Canadá; na Europa. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 45).

No Brasil, a aplicação da mediação em âmbito judiciário, como uma forma alternativa e adequada de solucionar conflitos em que os envolvidos tenham uma relação continuada, é bastante recente, a Resolução 125/2010 inaugura, normativamente, a Política Judiciária de Tratamento Adequado aos Conflitos de Interesses, mas antes já havia programas de mediação em diversas unidades jurisdicionais e também programas de Justiça Restaurativa.

A mediação, a exemplo de outros países, pode e deve ser usada no âmbito extrajudicial, tendo em vista o seu caráter consensual e preventivo. É consensual, pois conduz as partes conflitantes a uma solução conjunta, e preventiva porque permite aos envolvidos compreenderem as causas e motivações que geraram as suas próprias reações violentas, bem como, a sua responsabilidade para com a pacificação no ambiente que vivem.

A Mediação, como um método alternativo consensual para resolver conflitos, é uma técnica na qual um terceiro (mediador), que não tem nenhum tipo de relação com as partes, para não influenciar a decisão, auxilia na mediação de um conflito entre duas partes (BACELLAR, 2016).

Assim sendo, a mediação consiste em uma ferramenta flexível:

Afinal, além de convidar os mediados para um novo contexto, marcado pela cooperação, a mediação desafia o mediador a refletir constantemente sobre sua própria atuação, incorporar novas ferramentas, trocar experiências, incluir novos pontos de vista e construir para si um contexto de curiosidade, colaboração, flexibilidade e inclusão. (ROSENBLAT; OLIVEIRA, 2014, p. 61)

O mediador tem para si o objetivo de auxiliar as partes a solucionarem o conflito e para tanto, precisa de formação e constantes estudos para incorporar à sua atuação ferramentas que podem auxiliar nesse processo de resolução de conflitos, tendo em vista a relação entre as partes.

Isso implica dizer que as partes são o ponto chave no processo de resolução do conflito, ou seja, cabe aos envolvidos as decisões e anseios, o mediador apenas atua como auxiliador, é coadjuvante enquanto as partes são protagonistas (ROSENBLAT; OLIVEIRA, 2014, p. 61).

O mediador escolar pode se utilizar da comunicação não violenta, ou seja, o diálogo aberto e humanizado, consistente em um dos principais pilares para que a violência nas escolas brasileiras seja superada. O Conselho Nacional do Ministério Público, elaborou no ano de 2014 um guia para que educadores melhorassem a comunicação com os alunos e comunidade, para que os conflitos pudessem ser melhor resolvidos e, conseqüentemente, a violência escolar diminuísse. (CNMP, 2014)

Alguns elementos são essenciais para que a comunicação não violenta ocorra: o ambiente escolhido para a conversa deve ser acolhedor; o momento adequado para o diálogo; a busca pela compreensão da versão dos envolvidos no conflito; o que os envolvidos pensam sobre; cuidado com o tom de voz, comportamento; usar as palavras certas, para não ser interpretado incorretamente; a linguagem não pode abarcar preconceitos e o melhor é evitar conselhos e julgamentos. (CNMP, 2014).

A escuta faz parte de um bom diálogo, a mesma precisa ser ativa e atenciosa, para que exista a demonstração de interesse na resolução do conflito. A escuta ativa contribui para que o educador resuma os acontecimentos narrados pelo sujeito, considerando a essência dos fatos narrados e ser isento de opiniões:

Uma comunicação assertiva ajuda a pessoa a reduzir conflitos interpessoais; atuar de acordo com os seus interesses e as suas necessidades; expressar sentimentos honestos e enviar mensagens claras; lidar com as reações emocionais de outras pessoas e interagir com elas; exercer os seus próprios direitos sem negar os direitos dos demais. (CNMP, 2014).

A comunicação não violenta perpassa transformações na própria organização escolar e no entendimento de que os alunos devem ser compreendidos individualmente, a partir de cada contexto em que estão inseridos.

A validação da mediação enquanto método pedagógico que se aplica a todos os atores que compõem a comunidade educativa é a condição para o sucesso de um programa de mediação escolar. O programa aludido requer que todos os elementos que compõem a comunidade educativa (alunos, docentes, pessoal não-docente, pais, etc...), possam intervir ativamente com o intuito de serem ouvidos em soluções que contribuam para numa mudança de cultura e de hábitos, no que diz respeito a resolução de conflitos. (AZEVEDO, 2019, p. 8)

Tais características garantem ordem em todo o processo de mediação e uma melhor qualidade na resolução do conflito, com menos tensão, agressividade, formalidades e mais compreensão e reconhecimento no processo, diferente de processos judiciais. “Neste

sentido, o trabalho também tem por foco os aspectos subjetivos do conflito e o *restauração da relação social*, prevenindo novos conflitos” (ROSENBLAT; OLIVEIRA, 2014, p. 63).

3.2. Princípios da Mediação

A mediação possui princípios¹ claros que lhe são característicos, apesar de sua flexibilidade procedimental, o mediador deve respeitar os princípios previstos no art. 2º da Lei 13.140/15, a saber:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

O princípio da neutralidade do mediador significa que o mesmo deve ser um terceiro não envolvido no conflito ou que tenha relação direta com as partes, para que não influencie ou manipule as partes a chegarem num resultado.

Andreia Cristina Lopes de Azevedo explica sobre as implicações inerentes ao princípio da imparcialidade, ou seja, o que se espera do mediador, “Ser imparcial obriga a que o (a) mediador (a) não possa “tomar partidos” por qualquer uma das partes envolvidas no conflito” (AZEVEDO, 2019, p. 3).

Portanto, o mediador não deve fazer julgamentos ou adotar posturas favoráveis ou desfavoráveis a qualquer dos mediados, mesmo que tenha uma opinião pessoal não poderá expressá-la ou conduzir para uma solução que entenda ser a melhor. As partes é que devem, por si só, chegar ao resultado.

A mediação deve assegurar a isonomia das partes, as partes conflitantes precisam ser tratadas com igualdade, o mediador não poderá tratar de modo diferente aquele que tem uma posição de autoridade, como num conflito entre docente e discente, ou entre alunos que tenham condições financeiras, raças ou culturas diferentes etc.

Todos devem estar em posição de igualdade na mediação, merecem ser ouvidos e tratados com respeito e atenção.

¹ Princípios da mediação constantes na Resolução n. 125/2010, art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

A oralidade e a informalidade são princípios inerentes a forma da mediação, não se deve registrar o diálogo ocorrido na sessão de mediação, nem se deve usar as formalidades de um procedimento heterocompositivo onde se produzem provas e os atos são praticamente escritos e formais.

A mediação deve ser informal ocorrendo em qualquer ambiente, desde que seja agradável e permita o diálogo sem interrupções, também não se tem um terceiro facilitador em posição de autoridade sobre as partes. Gimenez, Kopa e Knod, resumem o princípio da informalidade da seguinte maneira:

[...] é caracterizada pela ausência de estrutura previamente estabelecida, cabendo às partes antes do início da sessão estabelecer algumas regras para o andamento da mediação. Porém essa característica que tanto distancia a mediação do processo judicial não pode ser confundida com a falta ou ausência de técnica e método, pois a mediação possui algumas regras básicas que devem ser observadas, a diferença é que não possui um rito tão rigoroso, o procedimento pode ser moldado e adequado com o interesse e a concordância das partes para o bom andamento dos trabalhos. (GIMENEZ, KOPA E KNOD, 2016, p. 26)

Não se deve registrar o que é dito para tornar mais célere o procedimento, menos burocrático e garantir a privacidade do que é falado na sessão de mediação.

O pacto feito entre as partes poderá até ser registrado, mas sempre com enfoque no futuro e sem acusações, como por exemplo, o aluno A se compromete a não conversar com os colegas durante a explicação do Professor B; o professor B se compromete a não chamar a atenção do aluno A na frente dos demais colegas. Ressaltando que a solução deve sempre partir do mediando.

As partes conflitantes devem se comprometer com a mediação de forma livre, a mediação nunca deve ser imposta, obrigatória, fazendo valer o princípio da autonomia da vontade. A respeito da autonomia da vontade, Petrônio Calmon explica:

O requisito mais importante a ser observado na autocomposição é a livre manifestação da vontade, pois é preciso cuidar para que os sujeitos da autocomposição não ajam com liberdade apenas aparente. Por vezes falta a indispensável espontaneidade, característica essencial para a validade de qualquer negócio jurídico. (CALMON, 2013, p. 54)

Por isso é relevante que o mediador, quando em contato com as partes, antes de iniciar o procedimento explique, o que é a mediação e como será a forma de trabalho, obtendo a concordância sincera em participar do método.

A busca do consenso está atrelada à liberdade das partes, em relação a decisão sobre o conflito, em que ambas as partes devem unir esforços para chegarem a uma solução que satisfaça todos os envolvidos. Para tanto, as partes deverão ter compreendido o problema sob novas óticas, ou seja, colocando-se no lugar do outro e entendendo que uma boa solução não significa apenas a sua própria satisfação, mas que o outro também tem direitos e deveres e uma boa solução deve ser alcançada conjuntamente.

A confidencialidade deve sempre ser garantida as partes, uma vez que tendo certeza de que o que é dito e pactuado não será divulgado, proporciona-se as partes a liberdade do diálogo. Ciente de que os seus medos, anseios, defeitos não serão expostos a terceiros, garante-se a parte o direito de falar, de ser ouvida e compreendida sem ter que lidar com danos a sua imagem.

O receio de que a própria imagem ou aquilo que se imagina que os outros pensam a nosso respeito seja danificada, maculada, cria um obstáculo enorme ao diálogo honesto, sem o qual, não se obtém um resultado satisfatório a todos os envolvidos no conflito. Luis Alberto Warat explana do prejuízo que a divulgação de informações a terceiros pode causar:

A fofoca é, com certeza, o pior modo de invadir e exibir cruelmente a privacidade do outro; é um modo de desnudar a vida alheia que termina sendo eticamente incorreto, até violenta, diria os direitos do homem. A ética da alteridade tem como fundamento prioritário um dever irrenunciável de confidencialidade. Não cumpri-lo atenta até a nossa própria dignidade como seres humanos. Ajudar o outro não é se meter sem permissão, em sua intimidade. A fofoca é a pior maneira de meter-se sem permissão, na vida alheia. Não temos de esquecer que, deixando de nos ocupar, maliciosamente, com o outro, recuperamos um sadio processo de reencontro conosco; essa é uma nova prática de relação com o outro, que provoca um bom caminho de reencontro consigo mesmo. (WARAT, 2001, p. 71)

A confidencialidade deve ser um compromisso de todos os participantes da mediação, tanto o mediador quanto os mediandos devem se comprometer a manter sigilosas as informações proferidas em uma sessão de mediação.

A exceção que se tem está relacionada aos crimes de ação pública, como, por exemplo, se o mediador verificar que houve abuso sexual ou moral contra o menor, não fica adstrito a confidencialidade, devendo agir em favor e para a proteção do menor, como determina a legislação pátria.

Com relação ao princípio da boa-fé como a expectativa que se tem sobre a participação das partes conflitantes, desde o início até o fim da mediação, esperando-se que ajam com a intenção real de cooperarem, entre si, na busca de uma solução justa e satisfatória

para ambas, que se esforcem para manter um ambiente de respeito e de comunicação sadia, seguindo as regras pré-determinadas, bem como, a condução do mediador no processo.

Após a exposição sucinta sobre os princípios elencados na Lei 13.140/15 é preciso ressaltar que o rol não é taxativo, existindo outros princípios que podem ser atribuídos a mediação, dentre os quais, pode-se citar o empoderamento das partes. A mediação deve proporcionar as partes mediadas o sentimento de capacidade e responsabilidade na busca por uma solução para os seus conflitos.

Morgado e Oliveira tratam a respeito da construção de uma cultura de pacificação por meio da mediação escolar:

A mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos oferece, pelo que proporciona aos envolvidos no conflito, um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução do seu problema, a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade. Tratando-se de um meio de resolução de conflitos, não litigioso e baseado no consenso, é propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes em conflito. Aqui, trabalhasse a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total. (MORGADO; OLIVEIRA, 2009, p. 48-49)

Existe no Brasil, uma cultura litigiosa decorrente da ideia de que o Estado é o único que tem o dever de pacificar a sociedade através da atuação jurisdicional. Essa cultura tem provocado no cidadão em geral o comodismo com a solução de seus próprios problemas, deixando para o Estado essa tarefa.

A mediação é uma das formas de ensinar o aluno, pela experiência prática, ou seja, experimentando o método quando precisar resolver algum conflito no ambiente escolar, a resolver os conflitos sem o uso da violência, e se a experiência for positiva, com certeza o aluno levará esse aprendizado para a vida, tornando-se um instrumento de pacificação social.

3.3 Fundamentos básicos do procedimento e sua aplicação no ambiente escolar

O procedimento de mediação é bastante flexível, existindo várias escolas que podem ser adotadas pelo mediador de acordo com suas crenças, capacitação e intuição.

Alguns mediadores preferem adotar um único modelo de mediação, como por exemplo, transformativo, circular-narrativo, harvardiano, enquanto outros preferem misturar os modelos. Com relação ao modelo de mediação mais adequado o que mais importa é que

o mediador se sinta a vontade com o método escolhido, assim como as partes, sempre preservando-se os princípios basilares para qualquer modelo adotado. (ROSSANEIS, NUNES, 2017, p. 111)

Em quaisquer dos modelos adotados, a mediação no âmbito escolar tem o papel de incentivar a escuta ativa e o diálogo com uma comunicação não violenta. Assim, fundamenta-se na necessidade de permitir as partes que falem livremente sobre os conflitos e as emoções, fatos, sentimentos que o permeiam, ensinando as partes a não incluírem acusações ao outro na sua fala.

Morgado e Oliveira (2009, p. 47/48) descrevem algumas das finalidades da mediação no ambiente escolar, quais sejam: deve servir para proporcionar aos alunos a compreensão básica acerca do conflito e do papel da cultura na forma como o resolvemos, criar ambientes de aprendizagem seguros, construtivos (ambiente positivo na sala de aula, comportamentos respeitosos e afetuosos), permitir o desenvolvimento pessoal e social dos alunos, servir de treinamento para reconhecer e lidar com as emoções, criar uma perspectiva construtiva do conflito, estimulando a justiça social na comunidade.

O mediador poderá sempre abordar as partes com um discurso neutro e sem apontar as soluções, provocando os mediandos a buscarem conjuntamente uma solução justa ao conflito. Para tanto, o mediador poderá usar quaisquer das ferramentas da psicologia como o *rapport*, a técnica do resumo, inversão de papéis, reforço positivo, escuta ativa, silêncio, sessões privadas, normalização, validação de sentimentos, enfoque prospectivo, etc.

O mediador também cuida do ambiente em que a mediação ocorrerá, transmitindo através das cores, sons, cheiros, objetos, a paz e a tranquilidade que um bom diálogo requer. Assegurar-se de que o local é adequado para manter a privacidade das partes, ou seja, não pode ser uma sala aberta a que todos vejam ou ouçam o diálogo entre as partes (AZEVEDO, 2013, p. 113).

Outros cuidados são importantes, como assentos confortáveis, água e sanitários próximos, pois pode ser que a sessão dure mais que o esperado ou ocorram imprevistos.

Cabe ao mediador fazer com que as partes se sintam confortáveis e a vontade, por isso, precisa estabelecer uma conexão com as mesmas logo no primeiro contato, na garantia que as partes compreendam e se comprometam no cumprimento das regras do procedimento, assim como deverá verificar a voluntariedade das partes.

Com relação a criação de opções de ganhos mútuos, ou as possíveis soluções para o conflito, o legislador brasileiro entende que o mediador não deve dar sugestões as partes, evitando qualquer tipo de imposição, deixando as decisões para os mediandos.

Azevedo (2013, p. 207) adverte que se as partes “[...] vislumbrarem em qualquer mediador, atitudes que demonstrem o exercício de autoridade, restará prejudicada a apresentação e será difícil resgatar a ideia básica de imparcialidade e neutralidade diante dos fatos.”, por isso, o mediador deve ter muito cuidado no momento em que as partes estão construindo o acordo, logo após a identificação das questões e superação dos impasses.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violência nas escolas brasileiras é uma realidade que não pode ser negada, como a ineficiência do método tradicional de solução de conflitos usado pelos gestores escolares, vez que se aplica apenas a punição àqueles que não se encaixam no sistema e os índices confirmam cada vez mais o aumento da violência.

Desta forma, é necessário que os gestores sejam capacitados para gerir os conflitos preventivamente, detectando os mesmos logo no início, quando a violência ainda não está manifestada, podendo ser controlado mais facilmente, como nos casos em que as partes agem com violência para resolver um conflito pré-existente.

A mediação tem se demonstrado eficiente há décadas, como método de solução de conflitos em vários países, como nos EUA, devendo ser aplicada também nas escolas brasileiras em virtude dos inúmeros benefícios que produz para a sociedade e as partes conflitantes.

O mediador deve possuir familiaridade com o método escolhido, podendo se valer de ferramentas da psicologia, da linguagem – desde o discurso até a expressão corporal – dentre outros, sendo essencial que se mantenha sempre norteado pelos princípios inerentes a mediação.

O uso da mediação como método de solução de conflitos em ambiente escolar trará apenas benefícios para os alunos das escolas brasileiras e para os próprios gestores, eis que o custo da mediação é baixíssimo, exigindo apenas um local adequado, uma sala que transmita paz, conforto e privacidade as partes, e um terceiro facilitador capacitado para execução do método.

O terceiro facilitador ajudará as partes a identificarem as verdadeiras causas que geraram a violência, assim como, os seus interesses e necessidades, que muitas vezes não são falados, mas estão acobertados por atitudes violentas, por meio, dessa identificação honesta, permite-se que as partes escutem uma a outra, mas numa escuta atenta e verbalizem os seus anseios ao outro, as suas necessidades e interesses, para que juntas, perdoadas,

compreendidas, consigam buscar consensualmente uma solução que traga satisfação e, conseqüentemente, a pacificação social tão almejada.

REFERÊNCIAS

- ABRAMOVAY, Miriam. Os caminhos da pesquisa em Violência nas Escolas: entrevista com Miriam Abramovay. **Revista Brasileira de Segurança Pública**. São Paulo v. 12, n. 2, 292-315, ago/set 2018
- AZEVEDO, Andre Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento. 2013.
- AZEVEDO, Andreia Cristina Lopes de. **Mediação escolar: A escola como cenário promotor de conflitos**. **Psicologia. pt**. ISSN 1646-6977 Documento publicado em 22.07.2019.
- BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- BERG, Ernesto Artur. **Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.
- BRANDONI, Florencia. **Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes**. Universidad Nacional de Tres de Febrero, 2017.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Diálogos e mediação de conflitos nas escolas: Guia prático para educadores**. Brasília, DF. 2014.
- CHRISPINO, Álvaro. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007.
- LIMA, Vitória-Régia Rodrigues. **Mediação de conflitos no ambiente escolar: uma questão para a gestão escolar**. Monografia apresentada ao curso de pós-graduação à distância Especialização Lato-sensu em gestão educacional, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Educacional. 2010.
- FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como Chegar ao Sim: A negociação de acordos sem concessões**. Rio de Janeiro: Ed. Imago, 2005.
- FOLGER, Jay. TAYLOR, Alison. **Mediacion: Revolución de conflictos sin litigio**. México: Limusa Noriega, 1997, p. 21)
- FRIEDRICH, Taíse Lemos; WEBER, Mara A. Lissarassa. **Gestão de Conflitos**. Disponível em: http://crars.org.br/artigos_interna/gestao-de-conflitos-transformando-conflitos-organizacionais-em-oportunidades-41.html Acesso em: 20 ago. 2020.
- GABAY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios e limites para a institucionalização da Mediação no Judiciário**. Ada Pelegrini Grinover e Kazuo Watanabe (Coord.). Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 51)

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Rev. Katál, Florianópolis**, v. 10 n. esp. p. 37-45. 2007

MORGADO, Catarina. OLIVEIRA, Isabel. Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. **Exedra: Revista Científica**, ISSN-e 1646-9526, N.º. 1, 2009, págs. 43-56, Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3398314>. Acesso em 23 nov. 2020.

MUSKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. 3ª ed. São Paulo: Summus, 2008.

OLIVEIRA, Romoaldo Portela de; ADRIÃO, Theresa. O ensino fundamental. In: CATANI, Afrânio Mendes (Org.). **Organização do ensino no Brasil: níveis e modalidades na Constituição Federal e na LDB**. São Paulo: Xamã, 2007. p. 31-46.

ROSENBLATT, Ana; OLIVEIRA, Igor Lima Goettenauer; [et al.]. **Curso de mediação para Defensoria Pública**. Brasília, DF: Fundação Universidade de Brasília, 2014.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSSANEIS, Ana Cláudia. NUNES, Taís Zanini de Sá Duarte. **Mediação familiar brasileira como instrumento para concretização dos direitos da personalidade**. Maringá, PR: Caniatti, 2017.

ROMERO, Joaquim. **Moderna Teoria do Conflito e da Violência Concorrentes para o Esclarecimento da Fenomenologia da Defesa**. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/2989> Acesso em: 29 ago. 2020.

SALES, Lília Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios**. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/seq/n69/11.pdf>. Acesso em: 17 set. 2020

SALLES, Carlos Alberto de. **Negociação, mediação e arbitragem: curso básico para programas de graduação em direito**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012.
SAVIANI, D. Sobre a natureza e especificidade da educação. In: SAVIANI, D. **Pedagogia histórico-crítica: primeiras aproximações**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1991.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 1999.

SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998.

TOMÁS, Catarina Alexandra Ribeiro. **Mediação Escolar: para uma gestão positiva dos conflitos**. Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Sociologia, sob orientação do Professor Doutor Pedro Hespanha apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Coimbra, 2010.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

Universidade Católica de Petrópolis
Centro de Teologia e Humanidade
Rua Benjamin Constant, 213 – Centro – Petrópolis
Tel: (24) 2244-4000
lexhumana@ucp.br
<http://seer.ucp.br/seer/index.php?journal=LexHumana>



ROSA, Angélica Ferreira; ZANINI DE SÁ DUARTE NUNES, Taís; CALCIOLARI DE SOUZA, Michely. MEDIAÇÃO ESCOLAR: EDUCAÇÃO PARA A PACIFICAÇÃO SOCIAL. *Lex Humana*, v. 13, n. 1, p. 1-22, mai. 2021. ISSN 2175-0947. Disponível em: <http://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2055>.
