



REVISTA

Cadernos de Educação

FaE | PPGE | UFPel

ARTIGO | Fluxo contínuo

Conhecimento sobre Mediação de Conflitos e indisciplina escolar: o que dizem estudantes, docentes e supervisora de uma escola de Porto Velho/RO?

Knowledge about Conflict Mediation and school indiscipline: what do students, teachers, and supervisor of a school in Porto Velho/RO say?

Conocimientos sobre Mediación de Conflictos e indisciplina escolar: ¿qué dicen los alumnos, los profesores y el supervisor de una escuela en Porto Velho/RO?

Franciane de Oliveira Pinho
Rafael Fonseca de Castro
Elisabete Guedes Pinto da Costa

RESUMO

Este artigo é fruto de uma pesquisa que empregou a Mediação de Conflitos (MdeC) como estratégia de enfrentamento à indisciplina em uma escola estadual de Porto Velho, Rondônia. Tratou-se de uma pesquisa qualitativa, do tipo intervenção pedagógica, com a participação de estudantes de uma turma de 7º Ano do Ensino Fundamental, docentes da escola e uma supervisora, no período de agosto a novembro de 2019. A análise textual discursiva dos dados revelou que o conhecimento desses atores escolares sobre MdeC contribuiu para a redução de conflitos e para o arrefecimento da indisciplina entre estudantes, ora de uma “turma problema” da escola.

Palavras-chave: mediação de conflitos; intervenção pedagógica; indisciplina escolar.

ABSTRACT

This article is the result of a study that used Conflict Mediation as a strategy for dealing with indiscipline in a state school in Porto Velho, Rondônia. It was a qualitative study, of the pedagogical intervention type, with the participation of students from a 7th grade class, school teachers and a supervisor, from August to November 2019. The discursive textual analysis of the data revealed that the knowledge of these school actor about Conflict Mediation contributed to the reduction of conflicts and to the cooling of indiscipline among students, now in a “problem class” at the school.

Keywords: conflict mediation; pedagogical intervention; school indiscipline.

RESUMEN

Este artículo es el resultado de un estudio que utilizó la Mediación de Conflictos como estrategia para tratar la indisciplina en una escuela pública de Porto Velho, Rondônia. Fue un estudio cualitativo, de tipo intervención pedagógica, con la participación de alumnos de una clase de 7° grado, profesores de la escuela y un supervisor, de agosto a noviembre de 2019. El análisis textual discursivo de los datos reveló que el conocimiento de estos actores escolares sobre Mediación de Conflictos contribuyó a la reducción de conflictos y al enfriamiento de la indisciplina entre los estudiantes, ahora en una “clase problemática” de la escuela.

Palabras clave: mediación de conflictos; intervención pedagógica; indisciplina escolar.

Introdução

No Brasil, debates relacionados à indisciplina são cada vez mais comuns nas escolas e têm sido foco permanente de discussões, reflexões e problematizações acadêmicas – sendo que o comportamento humano indisciplinar costuma estar em relação com mazelas sociais que nos levam a interpretar o contexto escolar como um produto da história e da cultura das sociedades contemporâneas.

Uma série de estratégias, sejam públicas ou privadas, vêm sendo desenvolvidas e aplicadas no contexto escolar no intuito de tentar reduzir índices e minimizar as consequências da indisciplina nas escolas – entre as quais a Mediação de Conflitos. De acordo com Costa (2016), a Mediação de Conflitos (MdeC) se caracteriza pela implantação de uma série de ações organizadas para despertar no estudante o protagonismo em suas atitudes, o desenvolvimento da empatia e a consciência sobre o cultivo de um ambiente escolar pacífico. Esse tipo de estratégia também representa importante papel na formação de valores como justiça, liberdade, tolerância, solidariedade e o respeito pela diversidade nos ambientes escolares (ALZATE, 1999; BONAFÉ-SCHMITT, 2000; COSTA, 2012; 2014; 2016; CUNHA; MONTEIRO, 2019; HEREDIA, 2006; RIOS, 2012; TORREGO, 2003; 2006; ZAMPA, 2009).

Diante do contexto complexo ao qual a indisciplina escolar se constitui nas escolas brasileiras, e vislumbrando a MdeC como estratégia de enfrentamento dessa realidade, foi desenvolvida uma pesquisa que empregou concretamente essa estratégia visando ao enfrentamento da indisciplina em

uma escola pública de Porto Velho, capital do estado de Rondônia, Amazônia Ocidental brasileira.

A importância da presente pesquisa se justifica pelo quadro preocupante da indisciplina escolar no Brasil (AMADO; FREIRE, 2002; PINHO, 2020; JARES, 2002; SALES, 2003; SOARES, 2017), que atinge todos os estados da federação, não sendo diferente em Rondônia, particularmente, na capital, Porto Velho. Nossa vivência na Educação Básica pública apenas confirma as estatísticas sobre violência urbana e outros determinantes na sociedade brasileira, bem como o quanto esses determinantes exercem influência e reflexos graves sobre o ambiente escolar.

Além dos aspectos já mencionados, foi realizada uma busca sistemática por estudos relacionados a esta temática na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e no *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), pela qual se verificou que a produção científica voltada para a temática “Mediação de Conflitos” no ambiente escolar é escassa no Brasil e na Região Norte. As pesquisas encontradas estão mais direcionadas ao âmbito jurídico, o que reafirma a relevância da presente investigação para o campo educacional público brasileiro, especialmente, no contexto da Amazônia Ocidental (PINHO, 2020).

Tratou-se de uma investigação de abordagem qualitativa (BAUER; GASKELL, 2017; MINAYO, 2001) que se filia às pesquisas do tipo intervenção pedagógica, com base em Damiani *et al.* (2013). Pesquisas desse tipo se caracterizam pelo planejamento e implementação de propostas voltadas a aprimorar situações pedagógicas ou enfrentar problemas educacionais específicos e a produzir conhecimento a partir das avaliações dessas intervenções.

A pesquisa a qual este manuscrito se refere adotou como referencial teórico-metodológico a Teoria Histórico-Cultural (VYGOTSKI, 1931/1995; 1925/1991; CASTRO, 2021; SIRGADO, 2000), a qual compreende o homem como um ser que se constitui histórica e culturalmente, com ênfase na sua formação a partir do ambiente em que está inserido. De vital importância, concomitantemente, foram os aportes teóricos relacionados à MdeC, com destaque para os pesquisadores da escola portuguesa, em especial, Costa (2012; 2014; 2016).

Neste artigo, em função da restrição de espaço, focamos nos resultados de uma das categorias de análise que emergiram dos dados coletados durante a etapa de categorização da análise textual discursiva (MORAES, 2003): que problematiza acerca de como pode ser importante o conhecimento sobre a MdeC pelos atores escolares para a redução de conflitos e para o enfrentamento da indisciplina escolar.

O texto está estruturado a, inicialmente, discutir sobre o conflito e a indisciplina no contexto escolar; depois, apresentar a MdeC como estratégia de superação da indisciplina escolar; na sequência, descrever o percurso investigativo percorrido e; para finalizar, problematizar os achados e expor nossas considerações finais.

A Mediação de Conflitos como estratégia de superação da indisciplina

Etimologicamente, o vocábulo “conflito” provém do latim *conflictu*, que significa choque, embate das pessoas que lutam, reencontro, discussão, desordem, antagonismo, oposição, momento crítico (MICHAELIS, 2019). Segundo o mesmo dicionário, a palavra mediar é derivada do latim, *mediare*, significa mediar, ficar no meio, de dividir ao meio. Porém, neste estudo, as concepções acerca da mediação estão diretamente voltadas ao conflito no ambiente escolar. Costa (2016, p. 65) define Mediação de Conflitos como

um método e um processo dialógico, não adversarial, de resolução de conflitos, através do qual os sujeitos podem chegar a um acordo de ganho mútuo, sendo, para o efeito, indispensável identificar os verdadeiros interesses e as reais possibilidades, de forma que os sujeitos se compreendam reciprocamente.

Vygotski (1931/1995) define o homem como um ser social, histórica e culturalmente situado, sendo, todos nós, impactados por diversas situações sociais, entre as quais os conflitos, levando-nos a compreender que o “conflito” faz parte da constante transformação dos sistemas organizacional, político, social e familiar. Partindo disso, podemos considerar que o conflito emerge em nossas relações sociais cotidianamente.

É possível considerar que a escola é uma instituição da sociedade que tem suas próprias formas de ação e de razão, constituídas no decorrer da sua

história. Costa (2016) esclarece que a escola é um espaço social, relacional e cultural, onde coabitam e convivem diversas personalidades, como professores, estudantes, cada um com as suas experiências, motivações, pontos de vista, desejos e interesses. De acordo com essa autora, nesse espaço, também não há possibilidade de fugir dos conflitos, pois a escola é um espaço vivo, ativo e propício a vivenciá-los, porém, é necessário um olhar pedagógico e estratégico sobre eles. Amado e Freire (2009) indicam que a convivência conflituosa pode acarretar prejuízos ao ensino, para a aprendizagem dos estudantes e para dinâmica organizacional da escola. Além disso, dos pequenos conflitos, germina a indisciplina escolar.

Os autores Amado e Freire (2002, p. 24) defendem que:

conflito é uma situação de diferença de critério, de interesses ou de posição pessoal face a uma situação que afeta mais do que um indivíduo. Quando as pessoas têm um estatuto social semelhante e capacidade para se enfrentarem na dita situação, estão em condições de afrontar conflitos e de resolvê-los criativamente.

Torrego (2003) acresce que os conflitos assumem diferentes aspectos, surgem por motivos diversos, variam de intensidade, fazem parte da vida das pessoas. Bilhim (1996), por sua vez, afirma que o conflito é um processo no qual o esforço é propositadamente feito por A para destruir o esforço de B, o que pode resultar na frustração de B no que concerne à prossecução das suas metas e ao desenvolvimento de seus interesses, levando-o ao conflito com A.

Alguns autores mencionam o conflito de forma negativa, associando-o a uma ideia de “perigosidade” ou como “malefício” (NEVES; CAETANO; FERREIRA, 2011, p. 582). Como seres sociais que somos, convivemos entre pares, entre múltiplas relações, sendo expostos a todo o momento a conflitos, mas, quando direcionado por uma terceira pessoa, o conflito tem a possibilidade de auxiliar no crescimento dos sujeitos nele envolvidos (A e B). Nesse sentido, de acordo com Neves, Caetano e Ferreira (2011, p. 583), o conflito pode ser “algo benéfico para estimular a inovação e a criatividade dos comportamentos, das atitudes e das cognições” das pessoas.

O conflito, na perspectiva de Neves, Caetano e Ferreira (2011), pode propiciar ao sujeito experimentar uma vivência diferenciada frente a uma situação conflituosa, abrindo a possibilidade de reflexão para uma tomada de

consciência e de ação posterior. Consideramos, pois, a partir dos estudos empreendidos, que existem aspectos positivos e negativos quando tratamos da existência de conflitos. Na literatura acadêmica, é possível perceber, pois, opiniões divergentes relacionadas ao conceito de conflito, principalmente, em dois pontos: uns enxergam a perspectiva positiva por possibilitar o crescimento do sujeito; outros o direcionam somente para o lado negativo.

Na escola, as situações conflitantes vão emergir inevitavelmente, visto que é um espaço suscetível a tal. Torrego (2006, p.19) afirma que “a convivência na escola se quer pacífica e esta deve reconhecer a existência do conflito”. Na concepção de Costa (2012; 2014; 2016), a escola não pode desconsiderar os conflitos, mas munir-se de estratégias e procedimentos para a compreensão de seu contexto, estimulando o diálogo e a colaboração entre as pessoas que vivenciam seu ambiente. Agindo dessa forma, a escola obterá auxílio para uma superação reflexiva dos conflitos identificados e ao enfrentamento da indisciplina.

É importante frisar, outrossim, que, na perspectiva educacional, o foco não deve estar somente na resolução dos conflitos, mas na sua regulação, pois faz parte do homem viver em meio ao conflito, é intrínseco à sua convivência social. Para Vygotski (1995/1931), esse indivíduo que vive num contexto social necessita ser reconhecido como membro de uma cultura, que sofre influência do mundo social. E os elementos associados a esse contexto carregam em si características que podem ser ressignificadas. O conflito, na escola, é um caminho que leva à indisciplina e à violência, porém, quando conflitos são regulados de forma sistematizada, o resultado pode ser outro.

Para Soares (2017), a mediação, neste contexto, pode ser considerada um método mais ou menos estruturado, de modo formal ou informal. O uso do diálogo (comunicação) é fundamental para que haja compreensão entre os envolvidos em um conflito. Na concepção de Sales (2003), a mediação é um procedimento pacífico por meio do qual um terceiro, alheio à situação-conflito, age para encorajar e facilitar sua resolução. O terceiro, denominado mediador, tem a atribuição de amenizar os conflitos entre as partes envolvidas, em busca de uma solução pacífica viável.

Soares (2017) explica que a mediação formal ocorre a partir do momento em que as partes envolvidas concordam com a ajuda do mediador e

reconstituem as relações de forma harmônica. Essa mediação acontece em um local específico, com tempo determinado e técnicas/instrumentos específicos. Já a mediação informal pode ocorrer em qualquer contexto social, porém, com a mesma finalidade de promover o resgate das relações.

Soares (2017) complementa que, em sua concepção informal, podemos dizer que a MdeC é tradicional e antiga, mas que, com o passar do tempo, transformou-se em uma estratégia sistematizada voltada ao contexto escolar. Sua prática, segundo Six (2003), é muito antiga. Este autor afirma que, em tribos e povoados remotos, sempre se recorria aos sábios que, por meio de uma palavra neutra, traziam sossego às pessoas. Dessa forma, a figura do mediador sempre esteve relacionada a uma pessoa equilibrada, empática, coerente e justa, além de dispor de habilidades para lidar com conflitos de outrem.

Porém, em se tratando da MdeC no contexto escolar, Zampa (2009) nos informa que as primeiras iniciativas ocorreram nos Estados Unidos no início da década de 1970. O primeiro programa desse tipo publicado é o *Children's Creative Response to Conflict* (CCRC), criado em 1972, na cidade de Nova Iorque, a partir da extensão do projeto de mediação comunitária local, o *New York Quaker Project on Community Conflict* (HEREDIA, 2006; JARES, 2002). Zampa (2009) explica que esse programa surgiu pela necessidade de encontrar mecanismos alternativos de resolução de conflitos que fossem menos informais e mais baratos ao enfrentamento da disciplina escolar.

Conforme Alzate (1999), é possível dizer que a Mediação Escolar tomou forma mais acentuadamente em 1980, nos Estados Unidos, a partir do momento em que os Centros de Mediação Comunitária, constituídos em 1970, passaram a receber um número expressivo de crianças e jovens com histórico de indisciplina no ambiente escolar. Heredia (2006) salienta que, com a Mediação Escolar, o sistema disciplinar alterava a cultura escolar, passando de punitivo para uma autorregulação e compreensão das consequências dos atos. De forma gradual, as vivências com a MdeC nos meios escolares cresceram de proporção em diversos países, auxiliando, assim, de forma especializada, a condução de uma convivência escolar mais pacífica (PINHO, 2020).

Rios (2012) informa que, no Brasil, a MdeC surgiu como forma extrajudicial de resolução de conflitos, com a intenção de facilitar o serviço do

poder judiciário – sendo o Ministério Público pioneiro no país em procurar possibilidades extrajurídicas para a resolução de conflitos. No contexto do Direito da Família, existem significativos trabalhos realizados com êxito. Rios (2012) salienta que, nas Universidades e nos Núcleos de Práticas Jurídicas, a MdeC tem sido alvo de estudos e práticas em vários projetos; e que, no contexto escolar, tem sido estabelecida nos moldes de projetos comunitários.

Contudo, mesmo em países nos quais a MdeC já ocorre, Faget (2010) alerta que esse tipo de estratégia é um processo que precisa ser reconhecido em todas as suas potencialidades. Costa (2012; 2014), com base em Six (2003), afirma que a MdeC pode ultrapassar os limites de somente resolver conflitos, pois também exerce o desenvolvimento de competências individuais e interpessoais, proporcionando oportunidades de aprendizagem, de crescimento e de transformação aos envolvidos.

Segundo Soares (2017), a MdeC irá apresentar para a escola uma maneira diferenciada de operacionalizar o conflito e a indisciplina, promovendo uma nova cultura de gestão social. Soares (2017) destaca que, no contexto escolar, a MdeC também agrega finalidades multifacetadas, com cinco áreas de desempenho: 1) a educação para a convivência; 2) a prevenção da incivildade, da agressividade e da violência; 3) a prevenção e solução de conflitos, na lógica dos “3R”: resolução, reconciliação e reparação; 4) a ação transformadora, resultante da reconciliação e; 5) o modelo integrado de gestão da convivência, que aproveita os conflitos, estimula as habilidades e cria culturas sociais pacíficas. De acordo com Costa (2016, p. 96),

[a] mediação assume mais destaque enquanto método colaborativo de resolução de conflitos entre dois ou mais indivíduos, através da intervenção de uma terceira parte, o mediador, neutro e imparcial, que auxilia quer na comunicação, com vistas à identificação dos seus reais interesses, quer na negociação de soluções que os satisfaçam reciprocamente.

A Mediação de Conflitos reforça a ideia de trabalhar o protagonismo juvenil nos estudantes, permitindo que sejam desenvolvidas neles (e com eles) habilidades sociais e a autonomia. No contexto escolar, representa um aspecto transformador com vantagens e resultados considerados positivos a todos os envolvidos.

A seguir, descrevemos o percurso trilhado para a implementação da MdeC em uma escola estadual de Porto Velho.

Percurso investigativo

Tratou-se de uma pesquisa ¹ fundamentada em uma abordagem qualitativa de coleta e análise de dados (BAUER; GASKELL, 2017; MORAES, 2003), visando a busca por respostas a questões mais particulares, assim como o trabalho com um universo de significados, valores e atitudes, realidades e aspectos da realidade. Moraes (2003, p. 191) acresce que

a pesquisa qualitativa pretende aprofundar a compreensão dos fenômenos que investiga a partir de uma análise rigorosa e criteriosa desse tipo de informação, isto é, não pretende testar hipóteses para comprová-las ou refutá-las ao final da pesquisa; a intenção é a compreensão.

Optamos, no universo da abordagem qualitativa, pela pesquisa aplicada do tipo intervenção pedagógica. Conforme Damiani *et al.* (2013), nesse tipo de pesquisa, o pesquisador planeja e intervém em uma determinada situação educacional com a intenção de aprimorar processos pedagógicos nos mais diversos contextos e níveis dos sistemas educacionais e, posteriormente, avalia os efeitos por ela produzidos².

As intervenções pedagógicas compreendem, originalmente, três fases: planejamento, implementação e avaliação (DAMIANI *et al.*, 2013). Contudo, nas pesquisas desenvolvidas em nosso grupo de pesquisa, inicialmente, é realizado o que temos denominado “Diagnóstico” – que institucionaliza e sistematiza o processo de aproximação dos pesquisadores com o *lócus* e os participantes futuros das investigações, bem como coleta informações para estabelecer uma espécie de diagnóstico sobre seus processos formativos e sua constituição enquanto sujeito social – predecessora às pesquisas – contribuindo com a implementação e a posterior avaliação da intervenção (CASTRO, 2021).

¹ A pesquisa a qual aqui nos referimos foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisas com seres humanos da Universidade Federal de Rondônia (CEP/UNIR), conforme protocolo CAAE nº 21119019.5.0000.5300. Para mais detalhes sobre o parecer, entrar em contato com os autores.

² Para mais detalhes sobre as pesquisas do tipo intervenção pedagógica que vêm sendo desenvolvidas nas regiões Sul e Norte do Brasil, entre as quais investigações de doutorado, mestrado, iniciação científica e de graduação, consultar Castro (2021).

Em síntese, suas fases se dividem entre Método de Ensino e Método de Avaliação da Intervenção. No primeiro, são conhecidos o lócus e os participantes (diagnóstico); depois, são pensadas as aulas, as ações interventivas, inovações pedagógicas (planejamento) e; então, realizadas (implementação). O caráter científico desse tipo de pesquisa se constitui no Método de Avaliação, para o qual são adotados abordagens, instrumentos e análises típicos das pesquisas em Educação (BAUER; GASKELL, 2017; MINAYO, 2001; MORAES, 2003).

A investigação a qual no referimos objetivou implementar a MdeC como estratégia direcionada à redução de conflitos e ao enfrentamento da indisciplina em uma escola pública de Porto Velho, estado de Rondônia; bem como contribuir para a proposição de ações educativas sustentadas no diálogo, no respeito e no protagonismo dos estudantes (COSTA, 2012; 2014; 2016).

Um dado importante a ser considerado é que, ao realizar busca sistematizada na BDTD, nos meses de maio e junho de 2019, constatamos que, na Região Norte do país, as pesquisas sobre MdeC estão direcionadas às áreas Jurídicas e de Direitos Humanos. Em Rondônia, por exemplo, não existiam registros de estudos *Stricto sensu* voltados à MdeC no contexto escolar, tampouco, pesquisas do tipo intervenção pedagógica se utilizando dessa abordagem. São dados que reforçam a necessidade de mais estudos acerca desse tema e que justificam a relevância da pesquisa em tela.

A intervenção pedagógica foi realizada em uma escola pública de Anos Finais do Ensino Fundamental, localizada na Zona Norte de Porto Velho. Esta escola oferta o ensino regular do 6º ao 9º ano, em dois turnos, totalizando 301 estudantes matriculados, sendo 186 no turno da manhã e 115 no turno da tarde (RONDÔNIA, 2019). A referida instituição é engajada em programas e projetos educacionais indicados pela mantenedora (SEDUC/SEDE) e idealizados pela equipe gestora e docentes da escola (RONDÔNIA, 2019).

Os participantes da pesquisa foram 18 estudantes de uma turma do 7º ano, nove professores e uma profissional da equipe gestora da escola (a supervisora). A turma foi selecionada pela escola, conforme situações apontadas pela Coordenadoria Regional de Ensino de Porto Velho (CRE/PVH) indicando necessidade de intervenção em função de reincidências de

indisciplina. O Quadro 1 apresenta um resumo das características de todos os participantes:

Quadro 1 – Características dos participantes

Participantes	Gênero	Quantidade	Faixa de idade	Tempo de serviço
Estudantes	Feminino	6	12 a 15 anos	-
	Masculino	12		
Docentes	Feminino	8	30 a 45 anos	3 meses a 22 anos
	Masculino	1		7 anos
Equipe gestora	Feminino	4	40 a 55 anos	5 meses

Fonte: banco de dados da pesquisa (2019).

Entre os estudantes da turma pesquisada, 2/3 eram do sexo masculino e é importante ressaltar que três deles estavam em situação de repetência, dois meninos e uma menina.

Os docentes pesquisados tinham tempo de serviço diverso na época da pesquisa: uma estava atuando há somente três meses como servidora pública e três atuavam no serviço público há mais de 15 anos – com complemento de carga horária em outras instituições de ensino; e outros seis docentes atuavam em tempo integral na escola. Na equipe gestora, havia uma técnica educacional que atuava somente há cinco meses na escola e as demais já trabalhavam há mais de 21 anos no serviço público, desempenhando suas funções de docente, em sala de aula, e também na equipe gestora. Ao longo da intervenção pedagógica, é importante mencionar, apenas uma supervisora participou efetivamente das ações realizadas (mesmo toda a equipe sendo convidada, pela pesquisadora e pela gestão da escola, a participar).

A investigação teve duração de quatro meses, sendo realizada entre agosto e novembro de 2019. Para coletar dados no intuito de avaliar a intervenção realizada, foram utilizados instrumentos antes, durante e após a intervenção, sendo eles: observação participante, questionários, entrevistas e encontros temáticos (BAUER; GASKELL, 2017; MINAYO, 2001). Além disso, todo o processo pedagógico-interventivo está minuciosamente descrito em Pinho (2020), conforme preconizam Damiani *et al.* (2013), permitindo que outros pesquisadores possam desenvolver ações semelhantes.

O pesquisador, ao utilizar a técnica observação participante, tem a possibilidade de examinar o fenômeno para obter dados sobre a vivência dos atores sociais em seu próprio ambiente (MINAYO, 2001). Nesse processo, ele, ao mesmo tempo, pode modificar e ser modificado pelo contexto. Tal técnica serviu para observar os sujeitos pesquisados antes e durante a intervenção, sendo possível identificar a diversidade de fenômenos e situações do ambiente real. A partir das observações, tanto fora de sala de aula quanto dentro, foi possível conceber os participantes da pesquisa em sua complexidade cotidiana.

Quanto à entrevista, Minayo explica que o pesquisador busca obter, com esse instrumento, informações contidas na fala dos atores sociais. Essa autora acrescenta, ainda, que

a entrevista, um termo bastante genérico, está sendo por nós entendida como uma conversa a dois com propósitos bem definidos. Num primeiro nível, essa técnica se caracteriza por uma comunicação verbal que reforça a importância da linguagem e do significado da fala. Já, num outro nível, serve como um meio de coleta de informações sobre um determinado tema científico (MINAYO, 2001, p. 57).

Pelas respostas a esse instrumento, apreendemos dados objetivos e subjetivos dos participantes da pesquisa. Minayo (2001) categoriza as entrevistas como estruturadas e não-estruturadas. Há formas, no entanto, que articulam essas duas modalidades, caracterizadas como entrevistas semiestruturadas – modalidade adotada em nosso estudo. Foram realizadas duas entrevistas, uma pré-intervenção e outra pós-intervenção, com o intuito de identificar de que forma os participantes percebiam as relações na escola e as ações pedagógico-interventivas levadas a cabo.

Por entender que momentos de aproximação e de trocas podem servir como estratégias voltadas a coletar informações relevantes à pesquisa, também foram utilizados encontros temáticos na etapa de implementação da intervenção. A intenção de aplicá-los partiu da premissa de Fontana e Paviani (2009), que descrevem duas finalidades desse tipo de atividade: (a) articulação de conceitos, pressupostos e noções com ações concretas, vivenciadas pelo participante ou aprendiz e; b) vivência e execução de tarefas em equipe. Partindo desses conceitos, foram realizados três encontros temáticos com os estudantes e dois com as docentes e a supervisora. Tais encontros tinham

como abordagem as definições de conflito referenciadas no enquadramento teórico de Costa (2016) e Torrego (2003).

Afinal, qual o conhecimento de estudantes, docentes e supervisora de uma escola de Porto Velho sobre Mediação de Conflitos?

A análise da subcategoria que apresenta elementos para buscar responder a esse questionamento partiu de pressupostos teóricos da abordagem da Mediação de Conflitos no contexto escolar (BONAFÉ-SCHMITT, 2000; COSTA, 2016; SOARES, 2017; TORREGO, 2003; 2006), apresentada em seus pontos mais relevantes no que diz respeito ao conhecimento dos estudantes, das docentes e da supervisora sobre MdeC e as implicações desse conhecimento à redução de conflitos e ao enfrentamento da indisciplina na escola.

Para fins didáticos, dividimos as análises por atores escolares³, iniciando pelos estudantes pesquisados.

Conhecimento dos estudantes: suas expectativas e suas avaliações da MdeC

Nesta análise, levaremos em consideração os 18 estudantes de 7º ano que participaram pesquisa, porém, para uma análise mais aprofundada, sistematizamos e problematizamos as análises dos progressos de quatro deles, sendo o critério de escolha o apontamento por parte da equipe gestora e das professoras, baseado em suas condutas prévias à intervenção.

Em uma das Etapas Interventivas, ocorrida em 24/09/2019, nos primeiros contatos com os estudantes, realizamos esclarecimentos sobre o conceito da palavra conflito, de acordo com Costa (2016). Para a condução prática, montamos uma nuvem de palavras virtual contendo a palavra conflito. O objetivo dessa atividade era verificar o que os participantes pensavam a respeito dos conflitos e em como resolvê-los/amenizá-los no ambiente escolar.

A participação dos estudantes foi ativa, inclusive, aqueles classificados pelos docentes como mais “bagunceiros”, que ficaram incumbidos de digitar as palavras que eram mencionadas para a composição da nuvem. Na discussão, surgiram 18 sinônimos para o vocábulo ‘conflito’. Aproveitamos, então, para

³ Respeitando os critérios de confidencialidade para pesquisas com seres humanos, todos os participantes estão identificados por nomes fictícios.

instigar o que alguns sinônimos representavam para eles, como agressão, discussão e briga; e o que eles faziam a respeito diante de tais situações.

Um grupo de meninas assim se manifestou:

Nadia Murad: “não conseguimos nos meter nesse tipo de coisa, eles sabem que é errado, mas continuam”.

Jane Addams: “aqui tem sempre briga por tudo”.

Pesquisadora: então, o que fazer para mudar esse cenário?

Bertha von Suttner: “é preciso ter consciência e se colocar no lugar do outro”.

Emily Greene: “mas o problema é que ninguém pensa no outro”.

Ao final da Etapa Interventiva 2, foi possível conversar com os estudantes, em uma Roda de Conversa, sobre situações conflitantes, o que faz a indisciplina emergir no contexto escolar e como eles percebiam a MdeC nesse contexto. A atividade foi instigante e os estudantes Martin Luther, “que não parava em sala de aula”, e Malala Yousafza, a “bagunceira”, considerados como aqueles que atrapalhavam as atividades em sala de aula, eram justamente os mais atuantes na discussão, participando do início ao fim. Essa atividade foi traçada na intenção de os sujeitos apresentarem as formas de comportamento fornecidas pelas suas culturas, intra e extraescolares, como conceitua Sirgado (2000), por meio da tempestade de ideias, da nuvem de palavras e da Roda de Conversa.

Foi possível explicar os conceitos e problematizar, mas, também, escutar os estudantes, que tiveram a oportunidade de ressignificar elementos fornecidos pela cultura da qual fazem parte (VYGOTSKI, 1931/1995; SIRGADO, 2000) e de compreender que espaço é esse onde emergem os conflitos e a indisciplina: a escola.

Mediante observações durante as primeiras Etapas Interventivas, foi possível evidenciar a evolução dos estudantes individualmente mencionados como os “descomprometidos e mal-educados”. Na análise comparativa de Malala Yousafzai, Nelson Mandela, Martin Luther, Juan Manoel, foi possível constatar que eram estudantes com hábitos geradores de conflitos e de indisciplina em sala de aula. Porém, conforme pressupostos de Vygotski (1925/1991), ao tomar consciência sobre algo, é possível passar a controlá-lo.

Desse modo, os estudantes, após os conhecimentos adquiridos durante a intervenção pedagógica, tornaram-se conscientes dos problemas que apresentavam à escola e quanto à mediação e ao manejo do conflito, abrindo-se para a possibilidade de superá-los, melhorando seus relacionamentos no ambiente escolar.

Com relação à Malala Yousafzai, antes da intervenção, na análise situacional, observamos uma estudante agressiva com as palavras, afeita a brincadeiras depreciativas e bastante agitada. Sua impressão sobre o projeto de mediação era bem clara no início: “É mais um projeto que não vai dar certo na nossa escola”; “Tem que resolver no grito mesmo”. Contudo, com base em nossas observações e em seus depoimentos, Malala desenvolveu diversos aspectos positivos, dentre eles: controle em suas ações, diligência na forma de falar e potencializou sua comunicação com colegas e professores a um modo mais assertivo. Seus depoimentos, ao final da intervenção pedagógica, parecem de uma outra pessoa, tamanha a mudança de postura, fruto de uma clara tomada de consciência (VYGOTSKI, 1925/1991) sobre os benefícios de uma forma diferente de se relacionar no ambiente escolar:

Amei participar desse projeto, principalmente da simulação, aprendi que preciso escutar o outro e ver primeiro o que está acontecendo, eu sou muito esquentada e logo quero resolver do meu jeito, mas isso nem sempre dá certo.

Esse negócio de Mediação de Conflitos é bom mesmo, em nossa escola, deveria ter, com certeza muita coisa ia mudar.

Nelson Mandela, por seu turno, era agressivo nas brincadeiras, empregava vocabulário pejorativo e saía constantemente de sala de aula. Sua proposta de resolução aos problemas de indisciplina na escola era a seguinte no início da intervenção: “Eu dou logo uma bicuda e tudo se resolve”. Com o transcorrer das etapas interventivas, Mandela foi compreendendo o que “a tia” (a pesquisadora) estava propondo e passando a refletir sobre sua postura, suas atitudes e suas expressões. Nossas impressões registradas dão conta de que desenvolveu maior autocontrole durante as brincadeiras, evoluiu a um tipo de interação respeitosa com os demais estudantes e passou a permanecer mais em sala de aula, participando ativamente das atividades propostas. Destacamos, abaixo, algumas de suas manifestações registradas ao longo da intervenção pedagógica:

Posso ajudar, acho que hoje eu quero participar.

Tia, eles tão dizendo que eu agora tô tendo educação, até tô ficando na aula.

Quando vou falar um palavrão, lembro das suas aulas.

Martin Luther apresentava perfil semelhante aos de Malala e Mandela. Era um contestador ofensivo, provocador, mal-educado com colegas e professores da escola. Além de tudo, constituía-se em um líder negativo para os demais. No primeiro encontro, mostrou-se contrário à proposta de diálogo, como Malala: “Quero ser o que briga mesmo”; “Conversar não resolve nada, se resolvesse, o mundo tava diferente”. Mas, como nos casos anteriores, já durante as dinâmicas desenvolvidas para trabalhar pedagogicamente os princípios da MdeC, Luther apresentava sinais de mudança de postura mediante um observável autocontrole. Martin Luther manifestou empatia pelos colegas em diversos momentos e se tornou um representante positivo da turma. Sobre o projeto, ao final, assim se manifestou:

Esse projeto me ajudou a controlar as palavras, agora penso bem antes de falar, sei que posso ser um líder positivo.

Pensava que a conversa não resolvesse, mas posso ver aqui na sala como as coisas mudaram pro bem. Agora, a gente pensa pra depois falar.

Assim como os três estudantes anteriores, Juan Manoel apresentava as características típicas de indisciplina e perfil propenso a criação de conflitos no ambiente escolar, assim como nos fora relatado anteriormente pela gestão da escola e pelas professoras. Manoel provocava todos ao seu redor, era muito agressivo e se utilizava de xingamentos e zombarias na relação com os colegas, irritando e ridicularizando outros estudantes. Sua postura agressiva, para além de nossas observações, ficou muito clara em suas primeiras manifestações: “Vamos lá professora, quero só ver se vai dar certo. Agora que o Nelson Mandela vai participar, tudo vai dar errado”; “Não tenho paciência, vou logo pra porrada, depois a gente se entende”. Contudo, assim como Luther, com o decorrer das etapas interventivas, passou a expressar empatia pelos colegas, demonstrar autocontrole em situações passíveis de conflito, maior permanência em sala de aula e disposição constante em contribuir com as atividades desenvolvidas a partir do conhecimento de princípios da MdeC:

Conhecimento sobre Mediação de Conflitos e indisciplina escolar: o que dizem estudantes, docentes e supervisora de uma escola de Porto Velho/RO?

Achava isso tudo uma besteira, mas vi que assim fui ajudado e ajudei a minha turma, conseguimos hoje ter a atenção nas aulas. Isso era muito difícil.

Na Mediação de Conflitos, podemos ver como o colega se sente e vi que já fiz muitos colegas se sentirem mal, sempre fui assim, não tinha paciência pra nada e só me dei mal, nunca era chamado para ficar nos grupos para trabalho, porque era o bagunceiro.

É possível que alguns desses estudantes tenha mudado de postura apenas durante a intervenção pedagógica? Sim. É possível que seus depoimentos tenham sido motivados para agradar a pesquisadora? Sim. Mas toda pesquisa com seres humanos está suscetível a esse tipo de possibilidade/desdobramento. Todavia, durante todo o tempo que trabalhamos com esses estudantes, as mudanças foram muito latentes e perceptíveis ao nosso olhar e em nossos registros.

O primeiro passo para a redução dos conflitos e o consequente enfrentamento da indisciplina escolar foi dado. É nítida a consciência adquirida por esses estudantes no vislumbre de uma mudança de cultura voltada à gestão dos conflitos. E foi gratificante perceber seu nível de engajamento nas atividades e sua capacidade de compreensão de princípios fundamentais da MdeC. Não podemos deixar de imaginar o tamanho dos ganhos no caso da implantação institucional permanente dessa estratégia em nossas escolas!

Conhecimento das docentes: suas expectativas e suas avaliações da MdeC

A análise desta subcategoria foi embasada no conjunto de Etapas Interventivas voltadas a pressupostos teóricos fundamentais da MdeC no ambiente escolar, identificando e problematizando pontos essenciais no que diz respeito ao conhecimento das docentes sobre essa abordagem.

Na Etapa Interventiva 1, foi realizada uma entrevista semiestruturada pré-intervenção, momento em que ficou perceptível o desinteresse por parte de certos professores. Entretanto, ao longo das demais Etapas, essa impressão mudou. Os docentes compreenderam que a MdeC na escola poderia ser benéfica em diversos aspectos, principalmente, para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Entre os nove professores que participaram, destacaremos, a seguir, a evolução de três deles (selecionados por terem participado de todas as Etapas Interventivas).

Kofi Annan se mostrou incrédulo com o projeto inicialmente, relacionando-o a outras ações da Secretaria de Educação do Estado de Rondônia (SEDUC-RO) e a uma possível “perda de tempo” perante a todas as atribuições dos professores no cotidiano: “Desculpa, mas espero que não seja mais projeto da SEDUC em nossa escola, já basta tantas coisas que aparecem do nada pra gente fazer”. Ao final, no entanto, após participar das atividades nas quais teve aproximação teórico-prática com a MdeC, reconheceu suas benesses e o quanto pode ser utilizada no enfrentamento à indisciplina:

Não tinha conhecimento das técnicas de Mediação de Conflitos e confesso que estava com o pé bem atrás, pois vários projetos chegam e vão embora e a gente não vê nada só muita foto para mandar o relatório para SEDUC e pude perceber que esse projeto mudou a história de alguns de nossos alunos.

Eu passei a escutar mais ainda o aluno, admito que em muitas situações já mandava para a orientação, hoje tento ver a situação antes e muitas coisas consigo resolver em sala.

As manifestações acima corroboram nossa avaliação de mudança de postura por parte de alguns alunos e revelam mudança do próprio docente, que passou a ser mais refletida e autoconsciente. Betty Williams, por sua vez, relatou já ter “ouvido falar” a respeito da MdeC, mas sempre no meio jurídico, reforçando os dados da pesquisa que realizamos junto à BDTD (já destacada anteriormente). Esta professora torcia pelo êxito do projeto em seu início e, ao final, confessou que não achava que seria possível presenciar resultados a curto prazo, no entanto, revelou o diferencial desse projeto em especial:

Olha pensei que não daria certo esse projeto naquela sala, mas vi que dá certo sim. Os alunos diferentes e até a gente mudou, achei muito interessante as formações que fizemos. Sempre que vem projeto aqui na escola, sempre é trabalhado com o aluno e nunca com o professor e dessa vez foi diferente. Espero que a escola leve adiante esse projeto.

Em vários momentos, me vejo agindo como mediador em sala de aula, reconheço que hoje com mais propriedade e trazendo a tolerância junto de mim.

Wangari Maathai, por outro lado, no início da intervenção, revelou discordar de uma proposta que, segundo ela, não seria “firme o suficiente”:

Mediação de Conflitos acho que é muito conversa pra pouca ação, os alunos estão mal acostumados sempre tem alguém passando a mão na cabeça deles e é por isso que estamos assim, tudo é processo. A escola não pode agir de uma forma mais firme, desculpa é o que acho.

No entanto, após participar de toda a intervenção, assim se manifestou:

Nossa, fico até envergonhada! Estamos tão envolvidos com tanta coisa em sala de aula que a resposta, muitas vezes, está na nossa frente. É muito bom ver os alunos tentando resolver os problemas em sala, um cuidando do outro, nunca tinha visto isso naquela turma.

Tenho conseguido usar algumas técnicas da Mediação de Conflitos e tem sido muito bom pra mim e para a turma também. A rotina escolar é tão corrida que, às vezes, as coisas simples não é feito ou até mesmo não damos tanta importância. É mais fácil mandar pra orientação ou supervisão.

Além de mudar completamente sua concepção acerca da MdeC, Maathai também sugere, em seu depoimento, despertar da consciência (VYGOTSKI, 1925/1991) a partir da formação recebida, do conhecimento sobre MdeC, que passou a compreender essa estratégia e até a empregá-la em suas aulas.

Ao analisar as respostas dos docentes, foi possível evidenciar que, antes das Etapas Interventivas, o conhecimento sobre MdeC era nulo ou superficial. A partir do aprendizado sistematizado, o direcionamento das situações conflitantes passou a ser abordado de forma diferenciada entre os partícipes da pesquisa. A empatia e a assertividade, fatores destacados por Cunha e Monteiro (2019), passaram a ser fazer presentes nas ações desses docentes no ambiente escolar.

O encaminhamento dessas situações, devidamente sistematizadas, pode suscitar avanços positivos para a rotina escolar, como parece ser o caso da escola pesquisada, segundo os relatos acima e demais registros de nossa pesquisa. Conforme argumentam Jares (2002) e Torrego (2006), para concretizar ações preventivas, em busca de solução não-violenta dos conflitos, é necessário o empenho para o estreitamento do diálogo entre pares, o que implica, conseqüentemente, em um enfrentamento da indisciplina de forma mais preventiva e menos paliativa.

Conhecimento da supervisora: sua expectativa e sua avaliação da MdeC

Diferente do que planejamos no início da pesquisa, apenas uma supervisora da equipe gestora acabou participando das atividades da intervenção pedagógica. Esse fato limitou nossos resultados, mas contribui no sentido de obtermos impressões de uma supervisora da escola.

A supervisora demonstrou empatia sobre a temática, bem como em utilizá-la na instituição. Consciente dos problemas locais de indisciplina, percebeu a importância de ações baseadas na MdeC para melhora do ambiente da escola. Sua perspectiva inicial sobre a proposta era otimista, diferentemente dos estudantes e de metade dos professores:

É sempre bom receber projetos em nossa escola, pois beneficiam muito no processo de ensino e aprendizagem dos alunos. Já tenho conhecimento sobre a Mediação de Conflitos, mas não vivenciei na prática. Tenho certeza que será muito bom, espero que todos possam aproveitar, no precisar estamos aqui.

A supervisora, que não tinha conhecimento efetivo dos princípios da MdeC, após vivenciar as atividades, pôde conceber na prática a concretização de alguns dos principais conceitos teóricos:

Realmente, a turma relacionada ao projeto é bem diferenciada. Confesso que preciso melhorar muito, principalmente em ações para melhorar a indisciplina. Preciso articular melhor isso com os professores, os alunos possuem grande potencial, mas isso precisa ser trabalhado. Trabalhar com a indisciplina na escola não é tarefa fácil, mas pude ver o impacto da formação com os professores e percebo que preciso direcionar mais minhas ações nesse sentido.

Em seu relato, a supervisora destacou a relevância acerca dos estudos e aprimoramento dos docentes com relação à MdeC, além de enfatizar que o projeto a instigou para orientá-los de forma mais sistematizada. Se mais membros da equipe gestora participassem, esses princípios seriam potencializados de forma mais intensa na escola, mas a semente foi plantada com estudantes, docentes e uma supervisora, em uma demonstração do potencial da Mediação de Conflitos no enfrentamento da indisciplina escolar.

Considerações finais

Em síntese, as percepções e os conhecimentos sobre Mediação de Conflitos de estudantes, docentes e uma supervisora eram nulos. Segundo Cunha e Monteiro (2019), o conhecimento sobre MdeC possibilita à escola incorporar valores como solidariedade e tolerância, além de oportunizar ao sujeito autoconhecimento e autonomia. Mas não havia qualquer conhecimento sobre esse referencial na escola.

Para que isso aconteça, Soares (2017) destaca que precisa haver prioridade da escola ao lidar com as relações interpessoais dos estudantes por parte de docentes e da gestão escolar. Nessa direção, Vygotski (1931/1995)

acresce que a educação almejada é uma educação desenvolvimental por meio da qual o sujeito se apropria de determinadas qualidades criadas ao longo da história, como aprender a pensar, a produzir sua identidade e a ampliar seus conhecimentos a um nível mais elaborado.

Mas, para que isso ocorra, é fundamental que as instituições escolares administrem ambiente favoráveis às atividades de estudo, o que dificilmente ocorre em escolas onde a indisciplina é protagonista. A análise textual discursiva dos dados (MORAES, 2003) de nossa pesquisa interventiva (DAMIANI *et al.*, 2013) revelou que o conhecimento dos atores escolares sobre a MdeC contribuiu para a redução de conflitos e para o arrefecimento da indisciplina entre estudantes, ora de uma “turma problema” da escola.

A Mediação de Conflitos, em um contexto de crescente aumento da violência social e da indisciplina escolar, mostra-se uma importante ferramenta na busca por ambientes escolares mais saudáveis à sua atividade-fim: o ensino e a aprendizagem.

Referências

ALZATE, R. S. H. Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. *In*: BRANDONI, F. (org.). **Mediación escolar**: propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires: Ediciones Paidós Iberica, 1999. p. 31-55.

AMADO, J.; FREIRE, I. **Indisciplina e violência na escola**: compreender para prevenir. Porto: Edições Asa, 2002.

AMADO, J.; FREIRE, I. **A(s) indisciplina(s) na escola**: compreender para prevenir. Coimbra: Almedina, 2009.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2017.

BILHIM, J. A. F. **Teoria organizacional**: estruturas e pessoas. 7. ed. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 1996.

BONAFÉ-SCHMITT, J. P. **La médiation scolaire par les élèves**. Issy-les-Moulineaux: ESF, 2000.

CASTRO, R. F. Intervenções Pedagógicas: formação pela pesquisa de Sul a Norte do Brasil. **Revista Exitus**, Santarém, v. 11, n. 1, p. 1-16, 2021.

Disponível em:

<<http://www.ufopa.edu.br/portaldeperiodicos/index.php/revistaexitus/article/view>

/1524>. Acesso em maio de 2023.

COSTA, E. P. Gabinetes e equipas de Mediação. Resultados de resolução e gestão de conflitos escolares. *In: ENCONTRO DE INVESTIGADORES DO CENTRO DE ESTUDOS EM EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO*, 2. 2012. **Anais [...]**. Porto, PT: Comunicação, Universidade Lusófona do Porto, 2012.

COSTA, M. E. G. P. De la diversidad praxeológica a la unidad indentitaria de los mediadores. **La trama**, v. 41, p. 1-9, 2014.

COSTA, M. E. G. P. **Mediação de conflitos**: construção de um projeto de melhoria de escola. 2016. 490f. Tese (Doutorado) – Fundação para a Ciência e Tecnologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia de Lisboa, Porto, 2016.

CUNHA, P.; MONTEIRO, A. P. **Gestão de conflitos na escola**. Lisboa: Edições Pactor, 2019.

DAMIANI, M. F.; ROCHEFORT, R. S.; CASTRO, R. F.; PINHEIRO, S.; DARIZ, M. R. Sobre pesquisas do tipo intervenção. **Cadernos de Educação**, Pelotas, v. 45, n. 1, 2013.

FAGET, J. **Médiations**: les ateliers silencieux de la démocratie. Toulouse: Érès, 2010.

FONTANA, N. M; PAVIANI, N. M. S. Oficinas pedagógicas: relato de uma experiência. **Conjectura**, Caxias, v. 14, n. 2, maio/ago. 2009.

HEREDIA, R. A. S. **La mediación escolar**: proceso colaborativo de la educación en resolución de conflictos. Trabajo social hoy. Madrid: Colégio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, 2006. p. 73-96.

JARES, X. R. **Educação e conflito**: guia de educação para a convivência. Porto: Edições ASA, 2002.

MICHAELIS. **Conflito**. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 6 jul. 2019.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORAES, R. Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. **Ciência e Educação**, Bauru, v. 9, n. 2, p. 191-211, 2003.

NEVES, J. G.; CAETANO, A.; FERREIRA, J. M. C. **Manual de psicossociologia das organizações**. 7. ed. Lisboa: Editora Escolar, 2011.

- PINHO, F. O. **Mediação de Conflitos: proposta de intervenção pedagógica por uma nova cultura de convivência em uma escola estadual do município de Porto Velho/RO**. Orientador: Rafael Fonseca de Castro. 2019. 199f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação – Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Porto Velho.
- RIOS, Z. **A mediação de conflitos no cenário escolar**. Belo Horizonte: RHJ, 2012.
- RONDÔNIA. Secretaria de Educação do Estado de Rondônia. **Escola <nome oculto>**. 2019.
- SALES, L. M. M. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
- SIRGADO, A. P. O social e o cultural na obra de Vigotski. **Educ. Soc.**, v. 21, n. 71, p. 45-78, 2000.
- SIX, J. F. **Dinâmica da mediação**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
- SOARES, M. N. **Conflitualidade e violência na escola: um diagnóstico concelhio e a avaliação do impacto de uma proposta de intervenção**. 2017. 174f. Tese (Doutorado) – Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2017.
- TORREGO, J. **Mediação de conflitos em instituições educativas**. Porto: Asa, 2003.
- TORREGO, J. **Modelo integrado de mejora de la convivencia**. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos. Barcelona: Graó, 2006.
- VYGOTSKI, L. S. **Obras Escogidas Tomo I (La consciencia como problema de la psicología del comportamiento)**. Madrid: Aprendizaje Visor y Ministerio de Educación y Ciencia, 1925/1991.
- VYGOTSKI, L. S. **Obras Escogidas Tomo III (Historia del Desarrollo de las Funciones Psíquicas Superiores)**. Madri: Visor, 1931/1995.
- ZAMPA, D. M. ¿De qué hablamos cuando hablamos de Mediación? **Revista de Mediación**, v. 2, n. 3, Argentina, p. 38-44, 2009.

Recebido em: 13/09/2022.

Aceito em: 11/05/2023.

Franciane de Oliveira Pinho

Pedagoga; Especialista em Psicopedagogia e Mestre em Educação pelo Programa de Pós-graduação em Educação (PPGE) da Universidade Federal de Rondônia

(UNIR). Servidora da Secretaria de Educação do Estado de Rondônia (SEDUC/RO).

 francianepinho@gmail.com.br

 <http://lattes.cnpq.br/2105363990668963>

 <http://orcid.org/0000-0002-3836-8981>

Rafael Fonseca de Castro

Pedagogo e Cientista da Computação; Especialista, Mestre e Doutor em Educação. Professor do Departamento Acadêmico de Ciências da Educação e Docente Permanente do Programa de Pós-graduação em Educação (PPGE) e do Programa de Pós-graduação em Educação Escolar (PPGEProf) da Universidade Federal de Rondônia (UNIR).

 castro@unir.br

 <http://lattes.cnpq.br/8727450794536784>

 <http://orcid.org/0000-0001-5897-851x>

Elisabete Guedes Pinto da Costa

PhD em Educação pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Portugal. Professora Assistente; foi Coordenadora da Pós-Graduação em Mediação de Conflitos em Contexto escolar; e atual Pró-Reitora na Universidade Lusófona do Porto (ULP), Portugal.

 elisabete.pinto.costa@gmail.com

 <http://orcid.org/0000-0002-6255-4135>