

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO EDUCACIONAL

**GUIA PRÁTICO DE ORIENTAÇÃO PARA
REPRESENTANTES DE TURMA ATUAREM NA
SOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**



ROBERTA DE LORENZI STEIGER FERRAZ
ORIENTADORA: MARIA VALERIA O. MAGALHÃES
COORIENTADOR: LEOPOLDO NELSON F. BARBOSA



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO EDUCACIONAL

GUIA PRÁTICO DE ORIENTAÇÃO PARA REPRESENTANTES DE TURMA ATUAREM NA SOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Ficha Catalográfica

Preparada pela Faculdade Pernambucana de Saúde

F143m Faculdade Pernambucana de Saúde

Mediação de conflitos no contexto educacional: guia prático de orientação para representantes de turma atuarem na solução pacífica de conflitos / Faculdade Pernambucana de Saúde, Roberta de Lorenzi Steiger Ferraz, Maria Valéria Magalhães, Leopoldo Nelson Barbosa. – Recife: FPS, 2025.
25 f. : il. color.

ISBN: 978-65-6034-178-4

1. Representantes de turma. 2. Mediação de conflitos. 3. Adolescentes. I. Título.

CDU 005.574

QUEM SOMOS?

Roberta De Lorenzi Steiger

Autora

**Advogada, Mestranda em Psicologia
da Saúde pela Faculdade
Pernambucana de Saúde.**



Maria Valéria Magalhães

Orientadora

**Psicóloga e Advogada, Doutoranda
em Saúde Integral; Mestre em
Perícias Forenses na FOP/UPE com
Especialização em Intervenção
Psicossocial à Família no Judiciário,
pela UFPE e Formação em
Mediação de Conflitos, pelo
CEMAPE.**



Leopoldo Nelson Barbosa

Coorientador

**Psicólogo Clínico. Mestre em
Psicologia Clínica pela Universidade
Católica de Pernambuco e Doutor em
Neuropsiquiatria e Ciências do
Comportamento pela Universidade
Federal de Pernambuco.**

APRESENTAÇÃO

O conflito é uma dimensão natural da vida cotidiana, resultado legítimo das interações entre as pessoas e pode ser fonte de mudança e de crescimento.

Embora tenha natureza potencialmente criativa, costuma ser visto numa perspectiva negativa, como desvio atitudinal e comportamental causador de angústia, dor ou violência, devendo, portanto, ser evitado e, na medida do possível, suprimido.

Os adolescentes, nos dias atuais, costumam discordar entre si com mais frequência e em questões de menor importância. Ameaças verbais, insultos, ofensas, agressões e lutas corporais são comuns em muitas escolas, interferindo no clima relacional e, como consequência, na aprendizagem.

Nesse cenário, ganha destaque também a problemática do bullying, que, impulsionado pelo uso das redes sociais, amplia seu alcance e intensidade. As agressões virtuais — como comentários depreciativos, exposição da intimidade e disseminação de boatos — extrapolam os muros da escola, afetando a autoestima e a saúde mental dos estudantes de maneira persistente e, muitas vezes, invisível aos adultos.

Neste contexto, a mediação surge como meio adequado de resolução de conflitos, e, em particular, a mediação entre pares, que representa novas formas de lidar com divergências, distantes dos métodos clássicos, punitivos e promotores de exclusão.

A implementação de programas de resolução de conflitos nas escolas reflete um movimento atual da sociedade de promoção de uma cultura de paz, em um processo estruturado no qual há um mediador, cuja postura é neutra e imparcial, auxiliando dois ou mais pares na negociação de uma solução para o conflito existente.

Este guia foi elaborado a partir do modelo ADDIE, que organiza o planejamento em cinco etapas simples. Primeiro, na Análise, buscamos entender quais são as necessidades reais da escola e dos alunos em relação aos conflitos. Depois, no Desenho, pensamos em como transformar essas necessidades em objetivos, atividades e estratégias de mediação. Na etapa de Desenvolvimento, criamos os materiais e propostas que compõem o guia. Em seguida, passamos para a Implementação, que é o momento de aplicar as atividades com os estudantes e mediadores. Por fim, na Avaliação, observamos o que funcionou bem, o que precisa ser ajustado e como melhorar continuamente o processo.

Trata-se de um produto técnico voltado aos estudantes do ensino fundamental II - 6º ao 9º ano, com o intuito de promover uma cultura de paz, respeitosa e pacífica, a partir da utilização de estratégias de mediação de conflitos. Para isso, será realizada a orientação dos representantes de turma, assim escolhidos por seus pares, para que possam atuar utilizando-se estratégias da mediação de conflitos e, desse modo, passem a propagar uma nova e adequada forma de solução de conflitos no ambiente escolar.

OBJETIVOS DO GUIA



Apresentar informações
sobre a Mediação de
Conflitos.



Estimular alunos do ensino
fundamental II nas escolas para
atuarem como mediadores entre
seus pares.



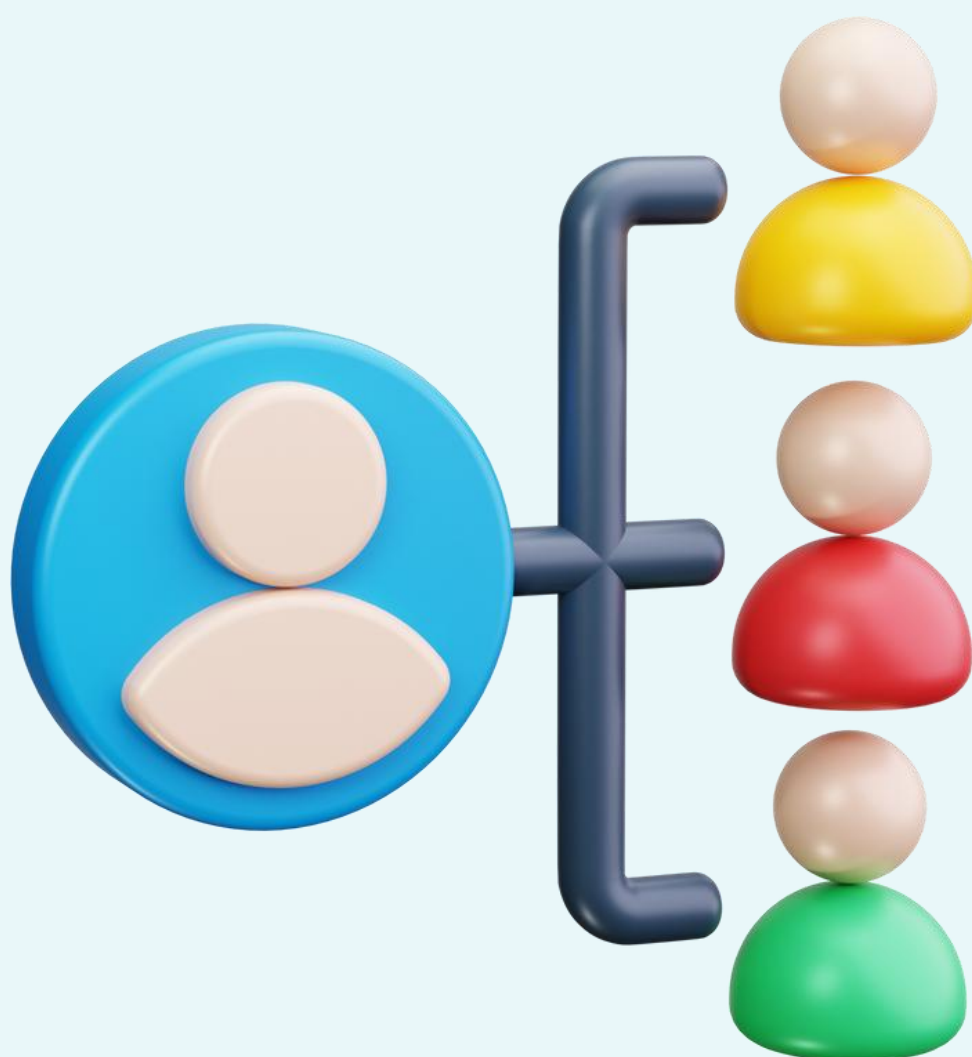
Conhecer as estratégias da mediação
para aplicá-las nas turmas quando
houver necessidade de resolução de
conflitos, de forma pacífica

SUMÁRIO

- 1** Qual o papel do representante de turma nas escolas? 6
- 2** O que é mediação de conflitos? 9
- 3** Qual a importância da mediação de conflitos nas escolas? 12
- 4** Plano de Ação 14
- 5** Considerações finais 20
- 6** Referências 22

1

QUAL O PAPEL DO REPRESENTANTE DE TURMA?



O papel do representante de turma em uma escola, especialmente entre adolescentes, é multifacetado e essencial para o desenvolvimento de habilidades de liderança, comunicação e cidadania.

O estudante eleito pelos colegas atua como elo entre a turma e a gestão escolar, desempenhando funções que vão além da simples representação.

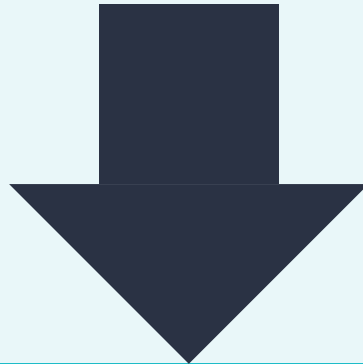
Dentre as principais atribuições dos representantes, destaque para:



- **Interlocução e Comunicação:** o representante é responsável por transmitir as demandas, sugestões e preocupações dos colegas para a direção, coordenação e professores, além de repassar as informações recebidas de volta à turma.
- **Promoção da Participação e Integração:** estimular a participação dos alunos em atividades escolares, promove a integração entre os colegas e contribui para um ambiente escolar mais colaborativo e harmonioso.
- **Mediação de Conflitos:** atuar na resolução de conflitos internos, buscando soluções pacíficas e promovendo o respeito mútuo entre os estudantes.
- **Desenvolvimento de Liderança e Cidadania:** proporcionar oportunidades de desenvolver habilidades de liderança, senso de responsabilidade e consciência cidadã, preparando-o para uma participação ativa e ética na sociedade.

2

O QUE É MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?



“A mediação de conflitos é um meio adequado de resolução de controvérsias que busca promover o diálogo entre as partes, com o auxílio de um terceiro imparcial (o mediador), que facilita a comunicação, mas não impõe decisões”. (Vasconcelos, 2018).

Por meio da mediação, valoriza-se o protagonismo das partes, o respeito à autonomia da vontade e a busca de soluções consensuais e sustentáveis para os conflitos. O mediador não opina, tampouco constrange; ele atua como facilitador, de forma neutra e imparcial.

Cabe ao mediador contribuir para que as partes expressem as suas emoções, pontos de vista, dores e opiniões. E, a partir da escuta, identificar os pontos de controvérsia existentes, buscando encontrar, de forma conjunta, soluções que façam sentido para todos os envolvidos.

Características da Mediação:

1

Autocomposição assistida:
as partes chegam a um acordo
com a ajuda de um mediador.



2

Imparcialidade do mediador:
atua sem favorecer qualquer
lado.



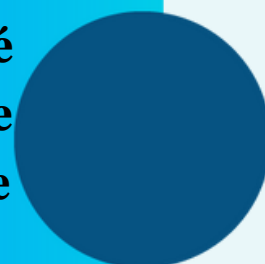
3

Empoderamento das partes:
elas constroem, juntas, a
solução do seu problema.



4

Confidencialidade – tudo o que é
discutido em mediação não pode
ser usado para outros fins, sempre
pautado na ética e no sigilo;



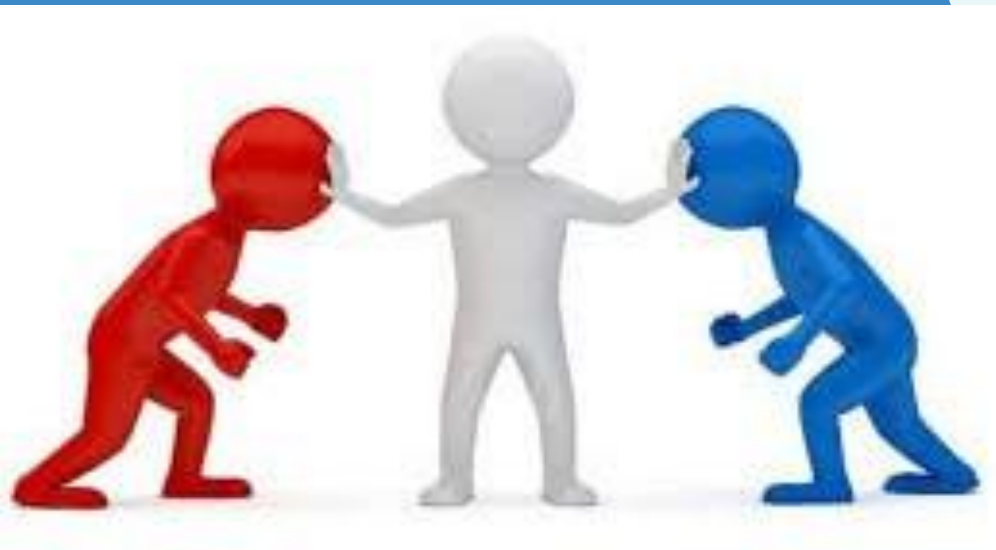
5

Preservação das relações:
especialmente útil em relações
continuadas (familiares,
empresariais, condominiais,
escolares, etc.).



3

QUAL A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO ESCOLAR ?



A mediação como forma de resolução de conflitos nas escolas reflete um movimento de promoção de uma cultura de paz nas escolas, a fim de pôr fim à violência experienciada na sociedade atual.

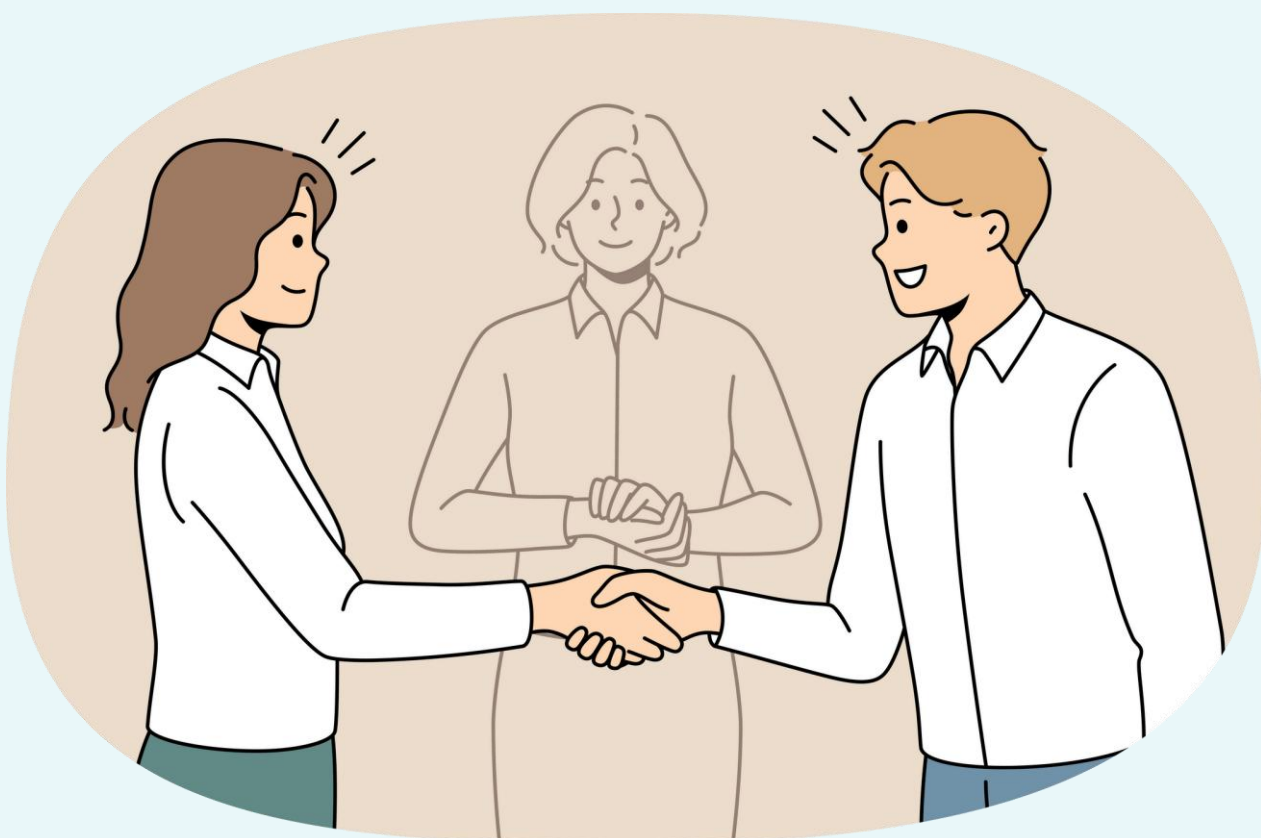
Considerando que as relações interpessoais nas escolas são continuadas, ou seja, os estudantes convivem diariamente uns com os outros, é esperado que este convívio seja pautado pelo respeito e colaboração mútuos.

Os conflitos, embora sejam emocionalmente desgastantes, sobretudo para adolescentes cuja identidade pessoal ainda está em formação, também podem representar oportunidades de crescimento e amadurecimento.

Utilizando-se de estratégias de enfrentamento pacíficas e bem aplicadas, é possível disseminar um ambiente mais acolhedor, respeitoso, pacífico e com sensação de pertencimento para os estudantes.

Envolvê-los num processo de pacificação de conflitos por meio da mediação, fará com que as soluções façam sentido para todos os envolvidos e, desta forma, se mantenham ao longo do tempo, pois construídas em conjunto, respeitadas as diferenças entre as partes.

4



**MODELO ADDIE APLICADO AO GUIA PRÁTICO DE
REPRESENTANTES DE TURMA**

1. ANÁLISE

CONTEXTO E JUSTIFICATIVA

- Conflitos são naturais, mas costumam ser vistos como negativos
- Violência física e verbal entre adolescentes impacta o clima escolar
- Necessidade de adotar estratégias pacíficas de resolução de conflitos

PÚBLICO-ALVO E NECESSIDADES:

- Estudantes do Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano)
- Foco: Protagonismo juvenil, liderança e escuta ativa
- Escolas precisam promover uma cultura de paz

2. DESIGN

OBJETIVOS DO PROGRAMA

- Capacitar representantes de turma como mediadores
- Reduzir conflitos escolares de forma autônoma e pacífica
- Fortalecer o protagonismo estudantil e as habilidades socioemocionais

ESTRUTURA DA ORIENTAÇÃO

- Oficinas: escuta ativa, comunicação não violenta (CNV), ética, elaboração de acordos entre estudantes
- Duração: 10 a 15 horas
- Encontros com dinâmicas participativas

3. DESENVOLVIMENTO

MATERIAIS E CONTEÚDOS

- Apostila prática baseada no guia
- Roteiros de mediação
- Formulários de Registro e Acompanhamento
- Manual do Mediador

ESPAÇOS E RECURSOS

- Sala de Mediação silenciosa e com privacidade
- Agenda semanal de atendimentos
- Painel com dados e conquistas do projeto

4. IMPLEMENTAÇÃO

PLANO DE AÇÃO

- Diagnóstico: questionários, rodas de conversa, observação
- Seleção dos Representantes eleitos pelas turmas
- Oficinas de formação e supervisão contínuas

ACOMPANHAMENTO

- Seções de mediação com supervisão
- Encaminhamento de conflitos pelos professores
- Registros mantidos sob sigilo e ética

5. AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

- Avaliação semestral: redução de reincidência, percepção da comunidade e relatórios
- Rodas de escuta entre alunos, professores e psicóloga escolar

RECONHECIMENTO E SUSTENTABILIDADE

- Certificados de participação na Oficina para os Mediadores/Representantes de Turma
- Divulgação dos resultados em reuniões e murais pelo espaço acadêmico
- Cultura de paz integrada ao cotidiano escolar

Os representantes de turma desempenham um papel fundamental no ambiente escolar, especialmente entre adolescentes, ao servir como ponte entre os alunos, professores e a gestão escolar. Sua função vai além da simples comunicação de recados: ele atua como líder, incentivador da participação coletiva, e muitas vezes, como agente facilitador na prevenção e resolução de conflitos.

Quando capacitados para exercer técnicas de mediação, esse estudante pode contribuir significativamente para a construção de um ambiente escolar mais pacífico, inclusivo e democrático.

A mediação escolar, por sua vez, representa uma estratégia pedagógica importante para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais, como a empatia, o diálogo e o respeito à diversidade de opiniões.

Uma vez integrada ao cotidiano escolar — e especialmente ao exercício do mandato dos representantes de turma —, ela fortalece a cultura de paz e o protagonismo juvenil, promovendo a autonomia, a corresponsabilidade e o senso de justiça entre os alunos.

Assim, ao unir o protagonismo dos representantes de turma com as práticas de mediação de conflitos, a escola potencializa sua missão educativa, formando não apenas bons estudantes, mas também cidadãos éticos, conscientes e preparados para lidar com os desafios das relações humanas em sociedade.

- BRANDÃO, Isabel Cristina Monteiro Pontes. Mediação de conflitos em contexto escolar. 2012. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho (Portugal).
- CIEP CLAUDINHA. Cartilha do representante de turma. **Slideshare**, [s.d.]. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/claudinhiaciep/cartilha-representante-de-turma>. Acesso em: 08 jun. 2025.
- DA SILVA, Denise Maria Perissini. **Mediação e guarda compartilhada: conquistas para a família**. Juruá Editora, 2011.
- ESCOLA FRANCISCA ROMANA. Projeto representante de turma. **Blogspot**, [s.d.]. Disponível em: [.net](#). Acesso em: 08 jun. 2025.
- MANUAL DO REPRESENTANTE DE TURMA. Manual do representante de turma – 2018. **Scribd**, [s.d.]. Disponível em: [.net](#). Acesso em: 08 jun. 2025.
- MAXIMIZE EDUCAÇÃO. O que é representante de turma? Maximize Educação, [s.d.]. Disponível em: <https://maximizeeducacao.com.br/glossario/o-que-e-representante-de-turma/>. Acesso em: 08 jun. 2025.
- MORGADO, Catarina; OLIVEIRA, Isabel. A experiência da mediação em contexto escolar. **ATAS do V Encontro do CIED-Escola e Comunidade**, p. 97, 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277260626_Mediacao_e_m_contexto_escolar_transformar_o_conflito_em_oportunidade

- PARÁ (Estado). Secretaria de Estado de Educação. SEDUC realiza atividades com representantes de turma sobre protagonismo juvenil. **Seduc**, 13 out. 2023. Disponível em: .net. Acesso em: 08 jun. 2025.
- SOUZA, MB. **Mediação de Conflitos: Teoria e Prática**. Editora Juspodivm, 2017
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. Editora Método, São Paulo, 2008.