VIDERE
V. 17, N. 36, JAN - JUN. 2025
ISSN: 2177-7837

Recebido: 29/03/2023
Aprovado: 01/03/2026

Páginas: 95 - 110

DOI: 10.30612/videre.v17i36.17016

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ESCOLAR NA ERA DIGITAL[1]

MEDIATION OF SCHOOL CONFLICTS IN THE DIGITAL ERA

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES EN LA ERA DIGITAL

Helena Schwantes*
Fabiana Marion Spengler**

*
Mestranda em Direito
Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC
helena.schwantes@hotmail.com
OrcidID: 0000-0002-8037-8550

**
Pós-Doutora
Universidade degli Studi di Roma Tre
Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC
fabiana@unisc.br
OrcidID: 0000-0001-9477-5445

RESUMO
Embora a maioria dos conflitos escolares ocorrem no interior e nas imediações dos estabelecimentos de ensino, o uso da tecnologia tem ampliado e potencializado os conflitos em outros ambientes, e, se não forem devidamente administrados, poderão se manifestar através da violência e tomar proporções perigosas, capazes de gerar consequências graves para o ambiente escolar. Desse modo, a presente pesquisa tem por objetivo analisar a possibilidade de aplicação da mediação de conflitos escolar no ambiente digital. O estudo foi elaborado a partir de pesquisas bibliográfica e o método de abordagem utilizado é o hipotético dedutivo, com intuito de responder a seguinte questão: a mediação de conflitos no âmbito escolar é adequada para resolver conflitos na era digital? A principal hipótese para responder ao questionamento afirma que a mediação escolar pode ser considerada uma ferramenta capaz de tratar de forma adequada os conflitos escolares na era digital. A pertinência temática da pesquisa sedimenta-se nas profundas transformações que estão ocorrendo na mediação de conflitos escolar com o uso da tecnologia. Conclui-se que, que a mediação de conflitos é adequada para resolver conflitos escolares na era digital.
PALAVRAS-CHAVE: Conflito; escola; mediação escolar; tecnologia.

ABSTRACT
Although most school conflicts occur within and around educational establishments, the use of technology has expanded and heightened conflicts in other environments, and, if not properly managed, they could manifest themselves through violence and take on dangerous proportions, capable of generating serious consequences for the school environment. Therefore, this research aims to analyze the possibility of applying school conflict mediation in the digital environment. The study was prepared based on bibliographical research and the approach method used is

1 O resultado dessa pesquisa faz parte do projeto “Ontem, hoje e amanhã: cartografia das políticas públicas brasileiras auto e heterocompositivas de acesso à justiça” financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul - Fapergs, Edital 07/2021 - PqG – Pesquisador Gaúcho, processo nº 21/2551-0002322-8 e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq, Edital Processo: 407119/2021-3, Chamada CNPq/MCTI/FNDCT Nº 18/2021 - Faixa B - Grupos Consolidados.

hypothetical deductive, with the aim of answering the following question: is conflict mediation in the school environment suitable for resolving conflicts in the digital age? The main hypothesis to answer the question states that school mediation can be considered a tool capable of adequately dealing with school conflicts in the digital era. The thematic relevance of the research is based on the profound transformations that are occurring in the mediation of school conflicts with the use of technology. It is concluded that conflict mediation is suitable for resolving school conflicts in the digital age.
KEYWORDS: Conflict; school; school mediation; technology.

RESUMEN
Si bien la mayoría de los conflictos escolares ocurren dentro y alrededor de los establecimientos educativos, el uso de la tecnología ha ampliado y agudizado los conflictos en otros entornos, y, si no se manejan adecuadamente, podrían manifestarse a través de la violencia y tomar proporciones peligrosas, capaces de generar graves consecuencias para la comunidad. Ambiente escolar. Por ello, esta investigación pretende analizar la posibilidad de aplicar la mediación de conflictos escolares en el entorno digital. El estudio fue elaborado a partir de una investigación bibliográfica y el método de enfoque utilizado es hipotético deductivo, con el objetivo de responder a la siguiente pregunta: ¿la mediación de conflictos en el ámbito escolar es adecuada para la resolución de conflictos en la era digital? La principal hipótesis para responder a la pregunta plantea que la mediación escolar puede considerarse una herramienta capaz de abordar adecuadamente los conflictos escolares en la era digital. La relevancia temática de la investigación se fundamenta en las profundas transformaciones que se están produciendo en la mediación de los conflictos escolares con el uso de la tecnología. Se concluye que la mediación de conflictos es adecuada para la resolución de conflictos escolares en la era digital.
PALABRAS CLAVE: Conflicto; escuela; mediación escolar; tecnología.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas têm ocorrido Tecnológicanos aspectos culturais. Em decorrência da era digital a escola não termina aluno retorna para casa, pois *off-line* podem acontecer *on-line*. O que não pode ocorrer é a má administração do conflito, como em algumas situações nas quais os conflitantes, é um conflito positivo e possivelmente vai contribuir para o desenvolvimento social.

Desse modo, o presente artigo tem como objetivo analisar, sem pretensão de esgotar o tema, a mediação de conflitos no âmbito escolar na era digital, o modo como vem A principal hipótese para responder a esse questionamento afirma que a mediação escolar pode ser usada como forma de pacificação e administração de conflitos escolares na era digital, pois com ela evita-se que pequenas divergências sejam capazes de se transformar em fatos gravosos e irreversíveis, como consequências que podem ultrapassar dos estabelecimentos de ensino.

Para cumprir o objetivo proposto utilizou-se, como método de abordagem o hipotético dedutivo e a técnica de pesquisa a bibliográfica, com legislação os quais foram acessados por meio das plataformas de pesquisa Google Acadêmico e portal de periódico da CAPES. O estudo foi estruturado da seguinte forma: a primeira parte analisa o conflito e o seu conceito, a segunda estuda as características e as técnicas da mediação e a terceira examina a mediação escolar no Brasil na era digital.

A pesquisa se justifica, portanto, pela necessidade de aprofundamento de estudos científicos acerca de referido instrumento de mediação, tendo em vista, sua importância para prevenção e sua efetivação na resolução de conflitos, sobretudo em assuntos que afetam o ambiente escolar na era digital.

2 O CONFLITO: NECESSIDADE DE MUDANÇA NO SEU TRATAMENTO

O conflito integra a sociedade desde que as primeiras comunidades se formaram, porquanto o ser humano possui uma necessidade de convivência, todavia para que seja possível esse agrupamento, é essencial a existência de regras sociais e normas de convivência, o que pode gerar conflitos, tendo em vista que os indivíduos possuem predicações divergentes (Costa; Menezes, 2019). Existem quatro categorias de conflitos:

> a) conflitos de valores (diferenças na moral, na ideologia, na religião); b) conflitos de informações (informação distorcidas, conotação negativa); c) conflitos estruturais (diferenças nas circunstâncias políticas, econômicas, dos envolvidos); e d) conflitos de interesses (contradições na reivindicação de bens e direitos de interesse comum) (Vasconcelos, 2008, p. 21).

Desse modo, sempre haverá conflito, visto que este resulta de diferentes percepções e posicionamentos sobre fatos e ações. O conflito é inerente na contingência da condição humana, sendo assim, a percepção de condição social "patológica" do conflito deve ser deixada de lado, e acolher a de um uma condição "fisiológica" (Spengler; Maglicane, 2020). Para Vasconcelos (2008, p. 20) "a paz é um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo".

Sem conflito as relações sociais ficariam estagnadas, por isso é algo natural do convívio social. A insatisfação estimula a evolução constante das relações sociais. No entanto, o que não pode ocorrer é a má administração do conflito, como nos casos que as pessoas se agridem verbal e fisicamente, acarretando prejuízo para ambas. Um conflito no qual os envolvidos conseguem conversar pacificamente, mesmo que necessitem do auxílio de um terceiro, é um conflito benéfico e possivelmente vai contribuir para a evolução social (Sales, 2007).

Em suma, compreende-se que: "o conflito não é algo que deva ser encarado negativamente. É impossível uma relação interpessoal plenamente consensual. Cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com experiências e circunstâncias existenciais personalíssimas" (Vasconcelos, 2008, p. 19). Na sequência, o estudo busca analisar as principais formas de resolução de conflitos, com intuito de averiguar a evolução histórica.

A autotutela[2] foi a primeira forma de resolução de conflitos, ela é característica das sociedades primitivas. Um estado sem leis, ausente e que não consegue garantir a ordem. Marcada pelo direito subjetivo por meio do exercício arbitrário, pelo uso da coação física e moral, no qual a justiça era realizada pelas próprias mãos ou mediante a submissão dos mais fracos, para satisfazer os desejos e anseios dos fortes, que possuíam recursos para assegurar e defender seus direitos. Esse período é chamado de vingança privada, sem a intervenção de terceiro, a ação nestes casos é praticada pela própria pessoa que sofreu o dano, ou na falta de tal possibilidade daquele, por familiares, marcada pela imposição de vontade sobre o outro (Luz, 2018).

Por conseguinte, os indivíduos passam a buscar novos paradigmas de vida, surge a figura do terceiro para auxiliar no conflito, inicialmente esse papel era exercido pelos sábios ou sacerdotes de cada comunidade, que auxiliavam os litigantes na busca de uma solução (Luz, 2018). Neste caso a sociedade está diante de um período de alterações, principalmente de poderes, a responsabilidade é transferida para um terceiro dizer quem tem mais ou menos direitos (Spengler, 2016).

Na sequência, com intuito de eliminar toda a violência privada, atribuiu-se ao Estado o dever de elaborar normas e regulamentar os conflitos sociais. As regras conferem ao Estado o monopólio da coerção, com intuito de amenizar a violência e garantir a paz (Spengler, 2016). Porém a demanda por um terceiro que decida os conflitos se tornou excessiva, litigar passou a ser natural, gerando para o Estado dificuldades na administração dos litígios. A incapacidade em dar uma solução adequada a todos os conflitos, gera obstáculos inclusive no acesso à justiça, pois a demora resulta em execuções tardias e até ineficientes da justiça (Costa; Menezes, 2019).

No entanto, há consequências por assumir toda a responsabilidade, visto que a explosão de demandas sociais e individuais, tem gerado um ônus desproporcional, expondo as fragilidades do Estado, principalmente no exercício da jurisdição, evidenciando a ineficácia do acesso à justiça, corroborando para aumento da cultura do litígio que batem à porta do Sistema, uma vez que as soluções propostas por meio de sentenças nem sempre resolvem as disputas de forma adequada.

Outro fator relevante que deve ser viabilizado mudanças, a fim de beneficiar a sociedade, é na gestão educacional, principalmente nas instituições de ensino, especialmente no ensino superior de Bacharel em Direito, no âmbito prático, com intuito de viabilizar a utilização de métodos alternativos na resolução dos litígios, priorizando o emprego do diálogo e a cooperação, criando assim caminhos para a solução da

2 Atualmente não se permite mais a autotutela no ordenamento jurídico brasileiro, salvo nos casos de legítima defesa, estado de necessidade ou retenção de imóveis, que estão previstos na lei. No entanto, é importante ressaltar que as possibilidades, nestes casos por serem consideradas medidas extravagantes, não se assemelham às autotutelas da civilização primitiva, estas estão previstas na legislação com imposição de limites (Luz, 2018).

crise de lentidão da Justiça, alterando a total dependência que a sociedade possui no Poder Judiciário, possibilitando deste modo a verdadeira pacificação social de maneira qualitativa (Paula 2016).

Em fevereiro de 2019, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) sancionou que as universidades do país possuem dois anos para se adaptar às novas diretrizes curriculares, através do parecer nº 635/2018, homologado pela portaria nº 1.351/2018 do Ministério da Educação (MEC), o qual estabelece que "as disciplinas que versem sobre conciliação, mediação e arbitragem passam a ser matérias obrigatórias nas grades curriculares dos cursos de direito de todo o país" (CNJ, 2019).

Destaca-se ainda que:

> [...] a universidade tem papel fundamental na modificação desta cultura beligerante entre indivíduos com conflitos: é ela que deve promover seminários, congressos, palestras, não só para os discentes, mas também para a população em geral, para alertar sobre os benefícios da cooperação, do acordo e da utilização de institutos de resolução de controvérsias extrajudiciário. Os próprios núcleos de prática jurídica, existentes em diversas instituições de ensino jurídico superior, já oferecem de forma gratuita, este tipo de orientação (Paula, 2016, p. 57).

Como denota-se, é fundamental a mudança cultural da resolução dos conflitos. Muitas universidades já vinham implementando em seu currículo antes de passar a ser obrigatório pelo CNJ, contudo Spengler (2014) ressalta que esta alteração antes de ser sancionada era demasiadamente lenta, muitas universidades relutaram mantendo sua estrutura com métodos arcaicos, apesar dos conflitos sociais atuais serem mais complexos e exigirem outras alternativas para sua resolução e gestão. Assim ao compreender que o conflito é inevitável, desenvolvemos a capacidade de gerar soluções, até mesmo autocompositivas, como é o caso da mediação de conflitos que será objeto de estudo do próximo tópico.

3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CARACTERÍSTICAS E TÉCNICAS

A mediação propõe um modelo que evade da rigorosa determinação das regras jurídicas e processuais, um método adequado para buscar reparar o mal causado ao invés de punir o causador do conflito (Spengler, 2021). As partes possuem liberdade na tomada das decisões, neste método os envolvidos, com o auxílio do mediador, de forma pacífica e mediante o uso do diálogo, encontram uma solução que melhor lhes atenda. O objetivo da mediação é alcançar a satisfação recíproca, com intuito de viabilizar que ambos os envolvidos ganhem (Silva, 2008).

O mediador atua de forma imparcial, ao realizar a sessão de mediação, não pode sugerir e nem aconselhar que as partes aceitem determinado acordo, deve se manter neutro, pois ele possui o objetivo de facilitar o diálogo, podendo intervir com

questionamentos que direcionem as partes ao consenso (técnica da mediação), mas sem demonstrar juízo de valor em relação ao litígio e a atitudes das partes, bem como, o mediador não pode ser visto como superior as partes, pelo contrário, o mediador possui o papel de ouvir as aflições e auxiliar os envolvidos no encaminhamento de uma proposta que possa agradar ambos os litigantes, deve conquistar a confiança das partes, para que os mediando consigam se sentir à vontade para expressar seus sentimentos (Gimenez; Kops; Knod, 2016).

Contudo, a mediação é adequada para conflitos em que há relações continuadas e intensidade de sentimentos, visto que ela objetiva a retomada do diálogo que foi rompido, nestes casos, com o uso da mediação é possível demonstrar os pontos de convergência, amenizar a discórdia e estimular a comunicação dos envolvidos. Porém, em alguns casos o diálogo se torna mais difícil, considerando que as partes quando estão em conflito não conseguem visualizar o que detinham antes do rompimento da relação, no entanto, a mediação consegue auxiliar os envolvidos a resgatar os objetivos que têm em comum, para que juntas possam considerar as necessidades do outro, bem como poderá estimular à reflexão acerca do conflito por meio de questionamentos aos envolvidos. Se ocorrer a retomada do diálogo, já se pode considerar uma mediação exitosa, pois o acordo pode sobrevir apenas como consequência (Sales, 2007).

O terceiro que realizará a sessão deverá possuir capacitação, visto que a mediação demanda conhecimentos técnicos e aprimoramento constante com estudos específicos. Ressalta-se que a mediação não deve ser realizada por terceiros sem capacitação, mesmo que a pessoa possua algum talento para negociação (Cahali, 2018). O mediador "deve ser alguém paciente, sensível, sem preconceitos e com habilidade de formular as perguntas certas às partes, com intuito de conduzi-las à reflexão sobre seus papéis nos conflitos e sua responsabilização quanto à sua reorganização" (Tartuce, 2008, p. 233).

No entanto, existe conflitos que a mediação se enquadra como método mais adequado e outros que a conciliação é mais adequada, pois cada instituto possui as suas peculiaridades. Embora a conciliação possua semelhanças com a mediação, a diferença dos métodos está na maneira que o terceiro conduzirá o diálogo das partes. Na conciliação é feita apenas uma abordagem superficial sobre o conflito e o conciliador poderá sugerir soluções, bem com, sempre que considerar necessário deverá interferir nas negociações, todavia cabe às partes aceitar o acordo (Sales, 2007). A seguir passa-se a análise das técnicas da mediação.

O mediador ao iniciar a sessão, deverá primeiramente esclarecer como funciona o procedimento e todos os princípios que fundamentam a mediação, destacando, especialmente, que as partes conflitantes possuem o poder de decisão (Sales,

2007). Mesmo que a mediação possua diversas ferramentas, Tartuce (2018) aduz que não existe um roteiro a ser seguido. Amparado das técnicas, o mediador é quem escolhe o melhor critério para cada momento. Com isso, a informalidade na conversa pode ser um aliado, tanto entre o mediador como entre as partes, pois viabiliza maior tranquilidade ao dialogar, e estas podem chegar a um acordo.

Primeiramente o mediador deverá buscar estabelecer certa confiança, o chamado *rapport*, afim de que os mediandos aceitem o seu trabalho. Esta confiança poderá ser criada no primeiro encontro ou não, o elo de confiança modifica conforme a pessoa. O mediador conseguindo estabelecer o *rapport* terá uma mediação tranquila, com empatia, confiança e sintonia, gerará maior liberdade e qualidade no momento da comunicação das partes (Spengler, 2017).

No resumo o mediador estabelece as questões, interesses e sentimentos, e o apresenta para as partes, que debaterão o conteúdo, a fim de que se acharem necessário estes poderão solicitar para incluir mais alguma questão, bem como, com o resumo as partes conseguem compreender melhor quais são as principais questões a serem abordadas na sessão de mediação (Spengler, 2017). Também costuma utilizar-se do modo afirmativo antes do término da sessão a fim de esclarecer e averiguar se as partes estão compreendendo. O mediador resume tudo o que foi expresso pelas partes, assim o interlocutor consegue perceber melhor o que expressou (Tartuce, 2018).

Já a técnica das perguntas serve para o mediador buscar os interesses e questões envolvidas no conflito. Considera-se este um dos principais instrumentos de trabalho da mediação. Esta técnica possibilita a captação de novas informações, com intenção de averiguar os interesses dos conflitantes, a fim de avançar na elaboração de eventual acordo, com a possibilidade de percepção das necessidades do outro. Ainda se o mediador achar necessário, poderá realizar sessões individuais (Spengler, 2017).

Outra ferramenta importante é a escuta ativa, na qual o mediador demonstra, através da linguagem corporal, que está ouvindo os mediandos, ou seja, precisa demonstrar que a mensagem passada foi compreendida, no entanto, não significa que o mediador precisa concordar com o que a parte explanou. Muitas vezes, porque se sentiu ouvida, uma parte que se apresentou incialmente com aspecto tímido e não cooperativo, poderá passar a adotar uma postura participativa (CNJ, 2016). Além do mediador expressar uma linguagem corporal, este também deve ficar atento à linguagem corporal dos mediandos, é preciso do mesmo modo "escutar" a comunicação corporal, com intuito de perceber informações ocultas até mesmo num olhar, observar todos os seus movimentos (Spengler, 2017).

A técnica de validar sentimentos, busca estabelecer uma relação de confiança com as partes. Assim "o papel do mediador ao validar sentimentos consiste em demonstrar às partes que é natural em qualquer relação haver conflitos e que se faz

mais eficiente buscar soluções do que atribuir culpa" (CNJ, 2016, p. 206). Muitas vezes ocorre que os conflitantes acabam imputando ao outro um sentimento de culpa por estarem em juízo, desta forma a técnica da inversão dos papéis visa com que cada um se coloque no lugar do outro, a fim de que percebam sob uma ótica diferente o conflito e o contexto em que cada um se encontra inserido. Esta técnica deve ser usada nas sessões privadas, e ao aplicá-la o mediador deverá explicar que é uma das técnicas da mediação e que este procedimento também será aplicado no outro. Objetiva-se estimular o sentimento de empatia, de maneira que os conflitantes também consigam perceber o contexto sob a ótica do outro (Spengler, 2017).

Do mesmo modo, a técnica do afago busca estimular a iniciativa de ambos os lados pela busca de uma resposta positiva ao conflito, visa que os mediandos consigam apresentar propostas. Muitas vezes as partes acabam ficando em silêncio, ainda assim o silêncio deverá ser considerado como um aliado, pois as partes precisam refletir antes de responder, o silêncio breve é importante, e neste momento o mediador deverá evitar fazer questionamentos (Spengler, 2017).

E por fim, o mediador deverá aplicar a técnica de geração de opções, mais conhecida por *brainstorming*, neste momento da sessão as partes precisam deixar de lado o passado, e buscar ideias para que consigam melhorar o futuro (Spengler, 2017). Já a escrita do acordo ocorre caso as partes de fato cheguem ao consenso, tudo que foi até então construído será formalizado. Cabe ressaltar, que o acordo deverá ser passível de execução, se acontecer inadimplemento de uma das partes. O não cumprimento do acordo pode indicar que a parte não saiu satisfeita da mediação. De fato, a mediação possui como principal propósito, que os litigantes saiam satisfeitos, que ambos tenham conseguido chegar a um consenso, pois a finalidade dos métodos de resolução de conflitos é pacificar por meio de critérios justos. Ainda vale ressaltar que a mediação atinge outros benefícios, muito além do acordo, por ser um procedimento que trabalha diretamente com a comunicação e o entendimento das partes, visando melhorar os relacionamentos e o crescimento pessoal dos mediandos (CNJ, 2016).

4 MEDIAÇÃO ESCOLAR NA ERA DIGITAL

A revolutecnológica, pois desenvolve-se possibilitando. Outro fator que contribuiu no avanço da era digital foi a pandemia da COVID-19[3], que comprometeu o acesso as escolas, com o impedimento de acesso aos prédios e com a suspensão das aulas

3 No dia 11 de março de 2020, na cidade de Genebra, na Suíça, a COVID-19, doença causada pelo coronavírus, foi oficialmente reconhecida como uma pandemia pelo diretor-geral da Organização Mundial da Saúde (OMS), que também solicitou medidas urgentes a todos os países, com intuito de prevenir infecções, salvar vidas e minimizar os impactos econômicos e sociais, tendo em vista que uma pandemia não se trata apenas de uma crise de saúde pública, mas que afetara todos os setores da sociedade (OPAS, 2020).

presenciais. Desse modo, a pandemia impulsionou a utilização da tecnologia, exigindo rápidas inovações e reformulações, e, consequentemente transferiu os conflitos que ocorriam no pátio da escola para o ambiente virtual.

Em 2021 o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), realizou uma pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios, concluindo que 82% da população tem acesso à internet, e 18% da população não tem. Além disso, a inclusão digital não se trata apenas de fornecer acesso a computadores e à internet, mas também requer o domínio dessas ferramentas (Teixeira; Costa; Orengo, 2022).

É imprescindível que se pense em como evitar a exclusão digital, garantindo igualdade de condições para que toda a população tenha acesso à tecnologia. O acesso à internet é considerado um mínimo que deve ser obrigatoriamente garantido a todos (Marques, 2020). A esse respeito, o Senado Federal aprovou a PEC nº 47/2021[4], que busca inserir a inclusão

No entanto, por um lado, a tecnologia reduz muitas barreiras e facilita a realização de infinitas tarefas, mas por outro lado, com a era digital pode ocorrer conflitos no ambiente virtual que também estão relacionados com o âmbito escolar. Para a professora Cristiane de Souza Reis (2021) da mesma forma que os conflitos ocorrem na sociedade em geral estes também podem ocorrer no universo escolar. Assim, são diversos os conflitos que surgem no contexto escolar, na maioria das vezes, tais conflitos são resolvidos por meio da aplicação das medidas disciplinares, corretivas e sancionatórias previstas na Lei n.º 51/2012, de 05 de setembro (Estatuto do Aluno e Ética Escolar), podendo, ainda, o caso ser encaminhado à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, em conformidade com o disposto na Lei n.º 147/99, de 1 de setembro e na Lei n.º 166/99, de 14 de setembro. Nessas medidas disciplinares, corretivas e sancionatórias não há a promoção do diálogo.

As contentas no âmbito escolar se expressam em diversas modalidades, porém os principais casos ocorrem, via de regra, entre alunos, e, não raras vezes, os genitores ou responsáveis legais acabam por assumir a questão. Também se encontra de violência do aluno contra o patrimônio da escola, de aluno contra professor, da escola e do professor contra o aluno, entre os profissionais da educação, do sistema de ensino contra a escola e o professor, do funcionário contra o aluno, etc. (Reis, 2021; Stangherlin; Lermen; Dzielinski, 2020).

Quanto aos tipos de conflito o que mais tem ocorrido no ambiente escolar são as práticas de *bullying* e de *cyberbullying*[5]. O conceito de *bullying* consiste em "um ato

4 Proposta de Emenda à Constituição n° 47, de 2021 - Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais (Brasil, 2021).

5 "é o bullying realizado por meio das tecnologias digitais" (UNICEF, 2020).

de violência e tem sido compreendido como prática sistemática, ou em atos violentos de intimidação, humilhação ou discriminação, podendo ser tanto de natureza física quanto psicológica" (Silva; Toazza, 2023, p. 02). Embora ocorra em vários ambientes, é na escola que ganha maior destaque, inclusive essa (Sena; Silva; Bastos, 2022).

Em setembro de 2019 em Nova Iorque, o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e o representante especial do secretário-geral da ONU sobre Violência contra as Crianças, divulgaram uma pesquisa acerca do número de vítimas de *cyberbullying* na qual foi constatado que um em cada três jovens em 30 países disse ter sido vítima e um em cada cinco relatou ter saído da escola devido a violência (UNICEF, 2019). Já no Brasil a pesquisa apontou que:

> [...] 37% dos respondentes afirmaram já ter sido vítima de cyberbullying. As redes sociais foram apontadas como o espaço *online* em que mais ocorrem casos de violência entre jovens no País, identificando o Facebook como a principal. Além disso, 36% dos adolescentes brasileiros informaram já ter faltado à escola após ter sofrido *bullying online* de colegas de classe, tornando o Brasil o país com a maior porcentagem nesse quesito na pesquisa (UNICEF, 2019

Nesse viés, infelizmente, o *bullying* não acaba mais no pátio da escola, em decorrência da era digital temos o *cyberbullying*, pois as salas de aulas permanecem conectadas, apesar de ser uma consequência negativa gerada pelo acesso à internet, esse não deve ser dispensado. Desse modo, necessita-se da implementação de ferramentas que possam resolver os conflitos que acontecem no ambiente virtual, afim de que esses não gerem consequências irreversíveis para o ambiente escolar.

Uma alternativa possível é que a mediação escolar também seja aplicada quando ocorrer conflitos gerados pelo uso da tecnologia, que consiste em sessões de diálogo mediadas por um terceiro, com o intuito de resolver a contenta entre as partes, pois, o objetivo da mediação escolar é lidar com conflitos que ocorrem dentro ou fora da escola, contanto que as consequências geradas pelo conflito influenciem no ambiente escolar (Spengler, 2018)

A mediação escolar tem como principal objetivo proporcionar aos estudantes envolvidos no desentendimento uma forma de resolução, fundamentada no respeito mútuo, promovendo a escuta ativa e ensina a criar abordagens cooperativas para gerenciamento de conflitos (Spengler; Silva, 2018). Em resumo, a mediação escolar segue os mesmos princípios da mediação comum, sendo um processo voluntário, confidencial e flexível, realizado por um mediador neutro que, por meio de técnicas de escuta, comunicação e negociação, busca (re)construir o diálogo entre as partes, ou seja, sobretudo restabelecer a comunicação que estava rompida. Deve ser promovida em espaços neutros, informais ou pedagógicos, onde todos os intervenientes possam participar (Reis, 2021).

Desse modo, assim como a mediação escolar segue os mesmos princípios da mediação comum, a mediação escolar aplicada aos conflitos da era digital também ocorrerá nos mesmos moldes, podendo ser realizada de maneira presencial ou de modo *on-line* por meio de plataformas digitais tais como o Teams, o Zoom e o Google Meet.

Diante disso, o conceito de mediação não muda no ambiente digital, porém, além das partes, existe um quarto elemento, a tecnologia, desse modo é preciso adequar os conceitos e princípios da mediação ao ambiente *on-line* para que os mediadores possam conduzir o processo com esse novo elemento (Costa, 2021). Assim, além da capacitação técnica, os mediadores on-line também devem possuir habilidades e estar familiarizados com as peculiaridades do ambiente virtual. Não só isso, mas padrões de qualidade devem ser regulamentados para garantir que os programas digitais funcionem de forma eficaz, transparente e eficiente (Pinho, 2021).

Por conseguinte, doutrina também:

> Os alunos devem ser formados como mediadores, bem como os professores, pois estes irão coordenar o trabalho, para além dos funcionários da escola, para que assim estejam aptos a uma forma de administração de conflitos mais positiva e eficaz, sobretudo a longo prazo, em detrimento de medidas meramente punitivas ou ditas preventivas, quando se sabe que pouco há de prevenção nessa disciplinação (Reis, 2021, p.71).

Na escola o indivíduo vive uma de suas primeiras experiências sociais, onde se desenvolve noções fundamentais que serão aplicadas na fase adulta. Não se trata apenas de conceitos teóricos ou posturas próprias da atuação profissional, mas também da oportunidade de aprender e/ou aprimorar o relacionamento interpessoal, essencial para uma vivência em coletividade (Stangherlin; Lermen; Dzielinski, 2020. Nesse sentido, Reis (2021, p. 65) complementa que "para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e igualitária, a escuta ativa e a empatia fazem-se necessárias e é já nos bancos escolares que se deve aprender a resolver os conflitos".

Até porque qualquer conflito que seja mal administrado pode se manifestar por meio de violência no ambiente escolar. Quanto as instituições de ensino podemos estabelecer que há duas categorias: a que reconhece os conflitos e busca transformá-los em oportunidades de resolução, e a que ignora a sua presença, tendo, ocasionalmente, que enfrenta as suas manifestações violentas (Spengler; Silva, 2018).

A título de exemplo ressalta-se o Projeto de Extensão "Estudar em Paz: Mediação de Conflitos no Contexto Escolar" do Centro Educacional São Franscisco, escola do Distrito Federal. Em resumo, esse projeto teve seu início no ano de 2009 capacitando 30 mediadores, dentre eles ocorreu a formação de alunos(as) e professores(as) para atuar como mediadores e tem como objetivo a promoção dos valores da Cultura de Paz, dos direitos humanos, de justiça e cidadania (Globoplay, 2010). Em 2011, o projeto se expandiu, formando como mediadores aproximadamente 200 pessoas, incluindo

estudantes, professores, diretores, orientadores educacionais, servidores e pais, com idades de 10 a 60 anos, beneficiando cerca de 5.000 indivíduos. Como o projeto vem alcançando todos os objetivos propostos e a demanda é crescente, existe inclusive o planejamento para implementação em outras escolas (Beleza, 2012).

Em suma, a mediação escolar pode prevenir que desentendimentos menores evoluam para situações graves e irreparáveis. Ela representa uma solução para reduzir a violência nas escolas, fato que gera preocupação constante para as autoridades e para a sociedade, pois, quando a violência surge com resultados devastadores, é porque o conflito não foi especificamente abordado ou, ainda mais grave, passou despercebido.

5 CONCLUSÃO

Inicialmente, verificou-se como ocorre o conflito, sendo constatado que este é inerente à condição humana, por isso sempre esteve presente na sociedade, visto que o homem possui a necessidade de viver de forma coletiva. Portanto, o conflito deve ser encarado como um fator importante na evolução cívica, pois impulsiona a sociedade e atua na evolução do ser humano, tendo em vista que se sempre houvesse consenso não haveria mudança e a sociedade ficaria estagnada.

Por conseguinte, devido à análise feita na pesquisa, cabe salientar que basilarmente a função da mediação é a construção de uma solução consensual para as contendas, mediante a viabilização do diálogo, assim possibilitando até mesmo o restabelecimento dos vínculos anteriormente existentes, os quais foram rompidos pelo conflito. Isto quer dizer que a mediação viabiliza um tratamento mais humanizado para o conflito, colabora para uma cultura de pacificação social, possibilitando aos conflitantes autonomia e poder para dar fim às suas próprias tensões.

Nesse seguimento, identificou-se que a verdadeira barreira ao acesso à internet não está na tecnologia em si, mas na ausência de políticas públicas para o combate à exclusão digital, na inexistência de planejamento para a criação e a implantação de novas ferramentas tecnológicas. Apesar do acesso à internet gerar algumas consequências negativas, esse não deve ser dispensado, pois possibilita a conexão de bilhões de pessoas por meio de dispositivos móveis e com acesso praticamente ilimitado ao conhecimento.

Desse modo, ressalta-se a importância da utilização de ferramentas adequadas, que possam resolver os conflitos que acontecem no ambiente virtual, afim de que esses não gerem consequências irreversíveis. Tendo em vista que da mesma forma que os conflitos ocorrem no ambiente *off-line*, estes também podem ocorrer no universo *on-line*.

REFERÊNCIAS

BELEZA, Flávia Tavares. Estudar em paz: Mediação de conflitos no contexto escolar. **Revista Participação**, n. 20, p. 52-59, set. 2012. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/participacao/article/view/23456. Acesso em: 27 set. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Proposta de Emenda Constitucional nº 47, de 2021**. Acrescenta o inciso LXXIX ao art. 5º da Constituição Federal, para introduzir a inclusão digital no rol de direitos fundamentais. Diário do Senado Federal, n° 85 de 2022. Disponível em: https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9055515&ts=1655317105335&disposition=inline. Acesso em: 10 fev. 2023.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2018.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2021**– CETIC. Disponível em: https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/domicilios/A4/. Acesso em: 08 fev. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de mediação judicial**. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf. Acesso em: 17 mar. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação será matéria obrigatória nos cursos de direito.** Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/88448-conciliacao-sera-materia-obrigatoria-nos-cursos-de-direito. Acesso em: 05 jan. 2023.

COSTA, M. P. C.; MENEZES, A. A. Q. A mediação e a conciliação enquanto políticas públicas de acesso à justiça e a pacificação social. **Revista Jurídica Direito & Realidade**, FUCAMP, Monte Carmelo, v. 7, n. 9, p. 87-109, 2019. Disponível em: http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/direito-realidade/article/view/1767. Acesso em: 13 jan. 2023.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto da. Os novos paradigmas da mediação on-line. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, v. 28, n. 11, p. 367-386, jan./abr. 2021. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/6203.Acesso em: 17 mar. 2023.

FRAGOSO, Roberto. **Senado aprova PEC que torna inclusão digital um direito fundamental**. Rádio Senado, Brasília, 02 de jun. 2022, Disponível em: https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/06/02/senado-aprova-pec-que-torna-inclusao-digital-um-direito-fundamental. Acesso em: 10 jul. 2022.

GIMENEZ, C. P. C.; KOPS, R. N.; KNOD D. Q. **Lei nº 13.140/2015 – Lei de Mediação**. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. Mediação, conciliação e arbitragem: artigo por artigo de acordo com a Lei nº 13.140/2015, Lei nº 9.307/1996, Lei nº 13.105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (Emendas I e II). Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016. p. 19-45.

GLOBOPLAY. **Professores resolvem conflitos em escola do DF na base da conversa**. Fantástico: O Show da Vida, set. 2010. Disponível em: https://globoplay.globo.com/v/1340165/. Acesso em: 27 set. 2023.

GOMES, A. O.; FREITAS, M. E. M. Correlação entre demanda, quantidade de juízes e desempenho judicial em varas de Justiça Federal no Brasil. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 567-585, maio/ago. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v13n2/1808-2432-rdgv-13-02-0567.pdf. Acesso em: 16 jan. 2023.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. **Acesso à Justiça e Barreira Tecnológicas**: Verdade ou Mito? In: ARAÚJO, B. et al. Acesso à justiça: Um novo olhar a partir do Código de Processo Civil 2015. Londrina: Thoth, 2021, p. 73-90.

LUZ, Eduardo Silva. A Incerteza do Acesso à Justiça em Face da Cultura do Litígio: A ascensão de métodos alternativos de resolução de conflitos. **Revista Em Tempo**, Brasília, v. 16 n. 1, p. 72-92, fev. 2018. Disponível em: https://www.revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/2507. Acesso em: 15 jan. 2023.

MARQUES, Glauco Marcelo. Transformação digital e o acesso à internet como direito fundamental. **Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 6, n. 2, p. 57 – 74, jul./dez. 2020. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/garantiasfundamentais/article/view/7155. Acesso em: 10 mar. 2023.

OPAS - ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. Brasília (DF); 2020. Disponível em: https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes. Acesso em: 02 fev. 2023.

PAULA, Virgílio Queiroz. Necessidade de Mudança na Cultura do Litígio: Uma Evolução na Forma de Educação dos Operadores do Direito. **Revista Brasileira de Educação e Cultura**, Minas Gerais, n. 13, p. 48-60, jan./jun. 2016. Disponível em: http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/educacaoecultura/article/view/253/351. Acesso em: 31 jan. 2023.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina. **Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos**: Algumas considerações sobre a experiência brasileira. In: ARABI, Abhner Youssif Mota [et. Al.]. Tecnologia e Justiça Multiportas. Indaiatuba: Editora Foco, 2021. p. 443-454.

REIS, Cristiane de Souza. A importância da mediação escolar como promotora de uma cultura de paz. **J²-Jornal Jurídico**. v. 1, n. 4, p. 61-76, 2021. Disponível em: https://revistas.ponteditora.org/index.php/j2/article/view/348.Acesso em: 14 fev. 2023.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos**: família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SENA, M. C. de; SILVA, F. M. F. da; BASTOS, P. R. H. de O. Mediação e bullying escolar: Um desafio na tutela dos direitos da criança e do adolescente. **Revista Videre**, v. 14, n. 29, p. 234-248, jan./abr. 2022. Disponível em: https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/videre/article/view/14650. Acesso em: 26 de fev. 2023.

SILVA, Antônio Hélio. **Arbitragem, Mediação e Conciliação**. In: Eduardo de Oliveira Leite (coordenador). Mediação, arbitragem e conciliação. Rio de Janeiro: Forense, v. 7, p. 17-38, 2008.

SILVA, Vinicius Girardi; TOAZZA, Katia. Bullying no ambiente escolar: Um relato de Adolescentes. **Revista Professare**, Caçador, v.12, n. 2, p. 01-22, ago. 2023. Disponível em: https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/professare/article/view/3007/1555. Acesso em: 27 set. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos. 2. ed. Ijuí: UNIJUÍ, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos – da teoria à prática**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação**: técnicas e estágios. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

SPENGLER; Fabiana Marion; MAGLIACANE, Alessia. Il Terzo e L'altro. Verso Una Visione Simmeliana del Conflitto. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 35-53, jan./abr. 2020. Disponível em: https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/14605. Acesso em: 09 jan. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; SILVA, Silvio Erasmo Souza. A mediação como instrumento de pacificação e tratamento adequado dos conflitos escolares. **Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva**, n. 36, p. 48-58, set./dez. 2018. Disponível em: https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2020/03/DIR36-03.pdf. Acesso em: 27 set. 2023.

STANGHERLIN, C. S.; LERMEN, B. L.; DZIELINSKI, D. S. **A mediação no âmbito escolar como tratamento de conflitos e prevenção de litígios**. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. Heterocomposição e autocomposição no acesso à justiça. São Carlos: Pedro & João Editores, 2020, p. 91-112.

TEIXEIRA, S. T.; COSTA, P. G. P.; ORENGO, B. S. Novas tecnologias e direito: Uma análise do acesso à justiça na era digital. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 1239-1260, maio/ago. 2022. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/63093. Acesso em: 04 mar. 2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2008.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2018.

UNICEF. **Cyberbullying**: O que é e como pará-lo. 2020. Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/cyberbullying-o-que-eh-e-como-para-lo. Acesso em 05 mar. 2023.

UNICEF. **Pesquisa do UNICEF**: Mais de um terço dos jovens em 30 países relatam ser vítimas de bullying online. 2019. Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/comunicados-de-imprensa/mais-de-um-terco-dos-jovens-em-30-paises-relatam-ser-vitimas-bullying-online. Acesso em: 05 mar. 2023.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.