



Apoio que Transforma

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O que é MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

Mediação de conflitos é a capacidade de ajudar pessoas a dialogarem de forma respeitosa para:

1 **COMPREENDER**
melhor o problema por
diferentes pontos de vista,



..... **2** **PREVENIR**
que pequenos desentendimentos
se tornem grandes conflitos,

3 **PROMOVER**
a convivência pacífica
e acolhedora,



..... **4** **FORTALECER**
vínculos entre estudantes,
famílias e equipe escolar,

5 **ENCONTRAR**
soluções justas
e acordadas por
todos.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PARA O QUADRO DE APOIO ESCOLAR



1 ouvir com atenção e sem julgamentos;

2 manter postura calma e acolhedora;

3 ajudar a organizar a fala das pessoas envolvidas;

4 identificar necessidades e sentimentos;

5 orientar sobre regras da escola com clareza e respeito;

6 estimular o diálogo e acordos simples;

7 buscar ajuda de outros profissionais quando necessário.

POR QUE A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS É ESSENCIAL?



PARA A CONVIVÊNCIA:

Quando os conflitos são tratados com serenidade e diálogo, o ambiente escolar fica mais seguro, respeitoso e saudável.



PARA PREVENIR PROBLEMAS MAIORES:

Intervenções rápidas e cuidadosas evitam que situações pequenas se transformem em crises, desgaste emocional ou violência.



PARA FORTALECER VÍNCULOS:

A mediação mostra às pessoas que a escola está aberta ao diálogo, o que aumenta a confiança e aproxima a comunidade.



PARA MELHORAR PROCESSOS:

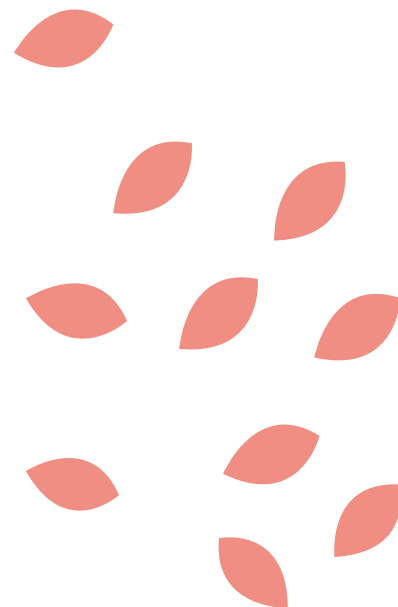
Conflitos mal resolvidos atrapalham rotinas; quando mediados, as atividades fluem melhor e com menos interrupções.

Embora cada profissional tenha uma função diferente, **todos contribuem para manter a escola como um espaço de paz, respeito e diálogo.**

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS

Para participar do concurso, as equipes podem refletir:

- Identificamos um conflito que precisava ser cuidado?
- Agimos de forma colaborativa para entender a situação?
- Organizamos um espaço de diálogo seguro para todos?
- Houve escuta ativa e respeito às diferenças?
- A ação resultou em melhora na convivência, na comunicação ou na organização

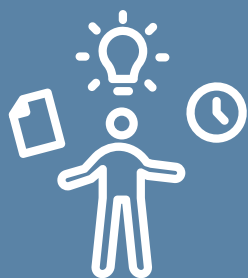


**SE A RESPOSTA FOR “SIM”, EXISTE AÍ UMA BOA
PRÁTICA DE MEDIAÇÃO.**

EXEMPLOS SIMPLES DE MEDIAÇÃO POSSÍVEIS NO QUADRO DE APOIO



- **ACOLHER ESTUDANTES QUE CHEGAM ABALADOS POR CONFLITOS E ENCAMINHÁ-LOS ADEQUADAMENTE.**



- **AJUDAR A ORGANIZAR A FALA ENTRE ALUNOS QUE DISCUTIRAM, CRIANDO UM AMBIENTE DE ESCUTA.**



- **AUXILIAR NA COMUNICAÇÃO ENTRE ESCOLA E FAMÍLIA EM SITUAÇÕES SENSÍVEIS.**



- **PROMOVER COMBINADOS DE CONVIVÊNCIA EM ESPAÇOS COLETIVOS (PÁTIO, CORREDORES, REFEITÓRIO).**



- **IDENTIFICAR SINAIS DE CONFLITO CRESCENTE E AVISAR A EQUIPE PEDAGÓGICA.**



- **CRIAR PROTOCOLOS SIMPLES PARA LIDAR COM SITUAÇÕES DE DESENTENDIMENTO.**



- **MANTER POSTURA ÉTICA, RESPEITOSA E IMPARCIAL EM QUALQUER SITUAÇÃO.**



- **REGISTRAR OCORRÊNCIAS DE FORMA CLARA E RESPONSÁVEL, QUANDO NECESSÁRIO.**

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NÃO É APENAS
“APAGAR INCÊNDIOS” – É PROMOVER DIÁLOGO,
RESPEITO E SOLUÇÃO CONJUNTA.**

No Concurso de Boas Práticas, ações de mediação demonstram como cada profissional contribui para tornar a escola mais humana, segura e colaborativa.