

TRABALHO FINAL DE CURSO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A TUTORIA COMO MEDIADORA DA APRENDIZAGEM: ESTRATÉGIAS PARA REDUÇÃO DA DISTÂNCIA TRANSACIONAL NA DISCIPLINA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

IRAN SOUSA LIMA
iran.lima@ufms.br

Adriane Eidam
adriane.eidam@ufms.br

Resumo: Este plano de ação é resultado do Trabalho Final de Curso realizado no Curso de Especialização Lato Sensu em Tutoria em Educação a Distância, da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead) da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), como pré-requisito para obtenção do título de especialista. O objetivo deste trabalho é apresentar um Plano de Ação para o modelo de tutoria de uma disciplina extensionista dos cursos de graduação do Programa UFMS Digital da Agead/UFMS. O AVA Modelo analisado foi da disciplina MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS, que possui a carga horária de 51 horas, sendo 17 horas dedicadas à realização de ações de extensão. O plano de ação foi desenvolvido com base no material didático, enunciados, modelos e rubricas de avaliação do AVA Modelo analisado. As ações propostas destacam indicam possíveis caminhos que podem impactar a qualidade da tutoria e o bom aproveitamento e aprendizagem dos estudantes, com destaque para: a superação da distância transacional através de planejamentos guiados, a aplicação da avaliação mediadora em *feedbacks* formativos e a incorporação da ecologia dos saberes na prática extensionista.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Distância Transacional. Avaliação Mediadora.

1 Introdução

A disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos situa-se em um contexto de profunda transformação da cultura jurídica e social brasileira, marcado pela transição de um paradigma historicamente centrado no litígio e na adjudicação para um novo modelo fundamentado na pacificação social, no diálogo e na resolução consensual de conflitos. Essa mudança não representa meramente uma inovação processual ou técnica, mas constitui uma reorientação epistemológica sobre como a sociedade compreende e trata as controvérsias interpessoais, comunitárias e ambientais.

Os marcos normativos que impulsionam essa transformação são emblemáticos. A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, intitulada Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, estabelece diretrizes para que o sistema de justiça estatal reconheça e potencialize métodos consensuais como mediação, conciliação e negociação, não como alternativas residuais, mas como caminhos privilegiados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010). A Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) regulamenta especificamente a mediação entre particulares, conferindo-lhe estrutura legal robusta e reconhecendo sua legitimidade no ordenamento jurídico (BRASIL, 2015).

Essa reconfiguração normativa reflete uma compreensão crescente de que o conflito, embora frequentemente percebido como patológico pela tradição jurídica clássica, é inerente às relações humanas e constitui, em si, uma oportunidade para aprendizagem, transformação e fortalecimento de laços sociais. Como sintetiza Warat (2004), a mediação representa não apenas uma técnica de resolução, mas um exercício de alteridade, escuta sensível e reencontro consigo mesmo e com o outro, capaz de restaurar dignidade, autonomia e reconhecimento entre os conflitantes.

No âmbito do Programa UFMS Digital e da Agência de Educação Digital e a Distância (Agead), essa demanda social encontra resposta através da curricularização da extensão, estabelecida pela Resolução nº 304-COGRAD/UFMS (UFMS, 2021). A curricularização não constitui mero requisito burocrático de integralização curricular, mas representa uma reafirmação do compromisso institucional com a produção de conhecimento aplicado, a

aproximação entre universidade e comunidade e a formação de profissionais conscientes de sua responsabilidade social.

Contudo, o ensino de competências socioemocionais, relacionais e dialógicas na modalidade a distância confronta-se com um desafio fundamental, teorizado por Moore: o fenômeno da Distância Transacional. Diferentemente de uma compreensão ingênua que reduz a "distância" ao espaçamento geográfico, a teoria mooreana define-a como o espaço psicológico e comunicacional existente entre educador e educando quando ambos se encontram separados geograficamente (MOORE; KEARSLEY, 2013). Essa distância varia em função de três variáveis interdependentes: (1) o diálogo educacional, entendido como qualidade e quantidade de interação; (2) a estrutura do programa, ou seja, grau de rigidez ou flexibilidade do design instrucional; e (3) a autonomia do aluno, referida à capacidade e responsabilidade de autorregular o aprendizado.

A relação entre essas variáveis é inversamente proporcional: quanto maior for a estrutura (rigidez) e menor o diálogo, maior será a distância transacional e menor a autonomia efetiva. Programas que combinam estrutura clara com elevado diálogo e oportunidades para tomada de decisão reduzem significativamente a distância transacional, promovendo não apenas retenção discente, mas também internalização de valores, pensamento crítico e desenvolvimento integral.

O Problema Central: Rigidez Estrutural e Silêncio Pedagógico

Nas análises realizadas no AVA Modelo da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos, identificou-se como problema central a conjunção problemática de alta estruturação (design rígido) com baixo volume e qualidade de diálogo pedagógico. Essa configuração produz um ambiente no qual os estudantes recebem conteúdos padronizados, preenchem tarefas estanques e cumprem cronogramas inflexíveis, mas raramente são provocados a questionar pressupostos, problematizar a própria prática ou engajar-se em diálogos que desvelam a complexidade humana subjacente aos conflitos.

Tal arranjo resulta em um processo formativo de caráter predominantemente tecnicista e transmissivo, que, embora ofereça conhecimentos conceituais sobre legislação, procedimentos e técnicas de mediação, falha em preparar o estudante para a

complexidade existencial e relacional dos conflitos reais. A mediação de conflitos envolve não apenas domínio de técnicas de recontextualização, reformulação ou validação de sentimentos, mas capacidade de ler corpos, interpretar silêncios, reconhecer emoções subjacentes, gerenciar assimetrias de poder e, acima de tudo, cultivar postura ética fundamentada no respeito, na dignidade e no reconhecimento do outro.

Warat (2004) denomina essa dimensão esquecida pela tradição jurídica de "ecologia dos desejos" – o reconhecimento de que em todo conflito há desejos, medos, aspirações, histórias pessoais e necessidades emocionais que transcendem a dimensão estritamente jurídica ou processual. Um mediador tecnicista, formado apenas em regras procedimentais, é um mediador incapacitado para essa leitura profunda e transformadora.

A Lacuna entre Teoria e Prática: Competências Socioemocionais em Contexto de Distância

A educação a distância intensifica essa lacuna. Enquanto nas modalidades presenciais há oportunidades de observação implícita (postura do professor, tom de voz, expressão facial), aprendizagem por contágio emocional e feedback informal contínuo, na EaD essas dimensões desaparecem ou se atenuam significativamente. Sem ações intencionais e bem planejadas, a educação a distância pode se tornar um espaço onde conhecimentos são transmitidos, mas a humanidade se ausenta.

A literatura contemporânea sobre desenvolvimento de competências socioemocionais em EaD aponta que habilidades como empatia, resiliência, comunicação não violenta, escuta ativa e inteligência emocional não se desenvolvem espontaneamente apenas pelo consumo de conteúdos, mas requerem ambientes propícios à prática, à reflexão, ao feedback qualificado e ao acompanhamento próximo de mediadores formados (PORTAL UNIT, 2023; DESAFIOS DA EDUCAÇÃO, 2024). Isso significa que a tutoria em disciplinas como Mediação e Conciliação de Conflitos não pode limitar-se a esclarecimentos administrativos ou respostas pontuais, mas deve se constituir como um espaço de modelagem ética e relacional.

Justificativa da Intervenção Proposta

Diante dessa diagnóstica, este trabalho propõe um Plano de Ação teoricamente fundamentado que busca mitigar a distância transacional não através de demandas irrealistas (como tornar a EaD presencial), mas através de redesenho intencional e estratégico dos elementos que compõem a trilha de aprendizagem. As intervenções propostas partem da premissa de que é possível, mesmo em contextos de educação a distância, criar um ambiente que seja simultaneamente estruturado e dialógico, exigente e acolhedor, técnico e humanizado.

Para isso, o plano articula referenciais de três campos: (1) a Educação a Distância, especialmente a teoria de Moore sobre distância transacional; (2) a Avaliação Mediadora, conforme conceitualizada por Hoffmann (2011), que propõe uma avaliação reflexiva, dialógica e orientada para o desenvolvimento; e (3) a Prática Reflexiva, em consonância com as contribuições de Schön (2000), que posiciona o erro e a experiência como fontes privilegiadas de aprendizagem profissional.

O resultado é um conjunto de dez propostas de melhoria, cada uma destinada a qualificar um elemento específico da trilha de aprendizagem (planejamento, fóruns, videoaulas, relatórios, feedbacks, enunciados, rubricas), buscando, em conjunto, transformar o AVA em um espaço vivo de mediação da aprendizagem, onde a tutoria deixe de ser reativa e burocrática para se tornar proativa, reflexiva e humanamente responsável.

2 Diagnóstico do AVA Modelo

A análise sistemática do Ambiente Virtual de Aprendizagem da disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos revela um design instrucional que prioriza a transmissão de conteúdos em detrimento da interação dialógica, característica que Moore e Kearsley (2013) identificam como geradora de alta distância transacional. Esse achado não constitui crítica isolada ou superficial, mas resulta de investigação detalhada de cada componente da trilha de aprendizagem, considerando tanto sua estrutura quanto sua potencialidade pedagógica.

O diagnóstico parte de uma premissa central: o design instrucional não é neutro. Toda escolha arquitetônica (quais elementos compõem o curso, qual é a sequência, qual é o grau de abertura ou fechamento de cada tarefa) comunica valores, concepções sobre o

que é importante, sobre quem é o estudante e sobre qual é o papel da educação. Um design excessivamente rígido comunica, implicitamente, que o estudante é um recipiente passivo, que o conhecimento é um depósito a ser transferido e que aprendizagem é acumulação de informações.

Considerando que a disciplina se propõe a formar mediadores profissionais cuja responsabilidade ética e relacional é de natureza diferenciada é particularmente problemático que o design instrucional não reflita essa diferenciação. Não se forma um mediador através da mesma lógica com que se ensina, por exemplo, história geral ou matemática aplicada. A mediação demanda uma abordagem experiencial, reflexiva e profundamente atenta à dimensão emocional e relacional.

Videoaula: Teoria Desvinculada da Práxis

As videoaulas analisadas concentram-se predominantemente na dogmática jurídica, na exposição de conceitos, procedimentos legais e marcos normativos. Embora esses conteúdos sejam necessários, eles representam apenas uma dimensão da formação em mediação. Falta uma abordagem que trabalhe explicitamente a sensibilidade relacional do mediador – a capacidade de leitura não apenas intelectual, mas corporal, emocional e intuitiva dos conflitos.

Warat (2004) critica profundamente o ensino jurídico tradicional que ignora a chamada "ecologia dos desejos" – a dimensão dos sentimentos, dos anseios subjacentes, das feridas emocionais que habitam os conflitos. Para ele, todo conflito possui uma dimensão afetiva e simbólica que não pode ser reduzida ao texto normativo. Um conflito por posse de um imóvel, por exemplo, não é apenas uma questão de escritura ou titularidade; é também, frequentemente, uma questão de dignidade, de reconhecimento, de memória familiar, de futuro imaginado.

As videoaulas analisadas não contemplam essa complexidade. Não há espaço para que o estudante aprenda a reconhecer e nomear emoções, a distinguir entre fatos observáveis e interpretações pessoais, a validar sentimentos sem validar necessariamente os comportamentos associados. Essa lacuna é particularmente crítica em uma disciplina extensionista, onde o estudante entrará em contato direto com pessoas em sofrimento.

Fórum do Módulo: Monólogo Coletivo

O fórum apresenta uma dinâmica de baixa interação qualitativa. A estrutura típica observada é: professor ou tutor posta uma pergunta; cada estudante responde isoladamente, frequentemente sem ler ou dialogar com as respostas dos colegas; o professor fornece feedback individual. Trata-se, portanto, de um espaço de monólogos paralelos e não de um espaço de construção coletiva.

Essa configuração contradiz pressupostos fundamentais da teoria de Vygotsky (1998) sobre a Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP). Para Vygotsky, o desenvolvimento cognitivo e socioemocional não ocorre em isolamento, mas na interação social mediada. A ZDP é definida como a distância entre o que uma criança (ou aprendiz) consegue fazer sozinho e aquilo que consegue fazer com ajuda de alguém mais capaz. A interação com pares é tão fecunda quanto a interação com experts, pois favorece não apenas a aprendizagem de conteúdos, mas o desenvolvimento de autorregulação, pensamento crítico e habilidades de colaboração.

Quando o fórum funciona como monólogo coletivo, perde-se essa oportunidade. Cada estudante segue sua trilha isolada, sem ser desafiado por perspectivas diferentes, sem precisar defender suas ideias, sem experimentar a dissonância cognitiva que pode impulsionar a reelaboração de pensamentos. Especificamente em uma disciplina sobre mediação, essa lacuna é grave: como formar mediadores sensíveis ao diálogo sem criar espaços de diálogo autêntico?

Checkout de Presença: Avaliação Classificatória e Memorística

O checkout de presença funciona, tipicamente, como um mecanismo de verificação mecânica de leitura, baseado em questões objetivas sobre conceitos legais, datas de legislação ou procedimentos. Enquanto tal, aproxima-se de uma avaliação classificatória e controladora, diametralmente oposta à perspectiva de Avaliação Mediadora proposta por Hoffmann (2011).

Hoffmann defende que a avaliação não deve ser um evento pontual de julgamento, mas um processo contínuo de investigação e acompanhamento do pensamento do aprendiz. A avaliação mediadora busca responder não apenas "acertou ou errou?", mas "qual é a

lógica subjacente ao pensamento dessa pessoa? Quais são suas dificuldades? Como posso ajudá-lo a avançar?". Trata-se de uma avaliação que se constrói na ação reflexiva e no diálogo.

O checkout atual avalia fundamentalmente a memória (o estudante retém informações sobre leis e procedimentos), mas não avalia a compreensão ética, a capacidade de julgamento prático (phronesis) ou o desenvolvimento de sensibilidades relacionais. Um estudante pode acertar todas as questões do checkout e, ainda assim, ser incapaz de agir como mediador em uma situação real. Pior ainda: o formato memorístico pode reforçar, implicitamente, a noção de que mediar é aplicar regras, quando na verdade mediar é navegar a complexidade humana com sabedoria, empatia e criatividade.

Modelo de Planejamento da Ação de Extensão: Genericidade e Descontextualização

O modelo de planejamento vigente é demasiadamente genérico. Não contempla com suficiência a fase pré-processual da mediação – aquela anterior ao encontro formal com as partes, mas absolutamente crítica para o sucesso da intervenção. Tartuce (2021) enfatiza que a mediação bem-sucedida depende enormemente da preparação inicial, incluindo a construção de rapport, o acolhimento das partes, a explicitação clara do papel do mediador e das regras do processo, e a criação de um ambiente psicologicamente seguro.

Além disso, o modelo não dialoga adequadamente com o conceito de Sistema Multiportas (Didier Jr., 2016). Cada conflito possui características únicas (natureza da controvérsia, qualidade do vínculo anterior entre as partes, grau de cooperação potencial, assimetrias de poder, necessidade de sigilo, entre outros fatores) que devem orientar a escolha do método mais apropriado. A mediação é apropriada quando as partes possuem interesse em manter ou restaurar um relacionamento; a conciliação funciona melhor quando o objetivo é o acordo rápido; a negociação direta é viável quando há relativo equilíbrio de poder.

Todavia, o modelo atual não oferece ao estudante uma metodologia clara para fazer essa análise de adequação. Resultado: muitos estudantes planificam ações genéricas, sem

considerar se mediação, conciliação ou outra abordagem seria mais pertinente ao caso específico. Isso compromete significativamente a qualidade da intervenção extensionista.

Rubrica de Avaliação: Critérios Ocultos e Dimensão Técnica Privilegiada

A rubrica utilizada é subjetiva e pouco transparente, com foco predominante em aspectos textuais e conceituais. Falta a explicitação de critérios relacionados às competências comportamentais e socioemocionais fundamentais para a atuação como mediador.

Behar (2013) define competência como a integração de três dimensões: Conhecimentos (saberes teóricos), Habilidades (saber fazer técnico) e Atitudes (disposições éticas e relacionais). A rubrica atual avalia principalmente a primeira dimensão (o conhecimento jurídico exposto no texto). Deixa em segundo plano a habilidade (consegue o estudante aplicar esses conhecimentos?) e praticamente ignora a atitude (o estudante demonstra empatia, imparcialidade, escuta qualificada, capacidade de suspender julgamentos?).

Essa lacuna tem consequências diretas na metacognição – a capacidade de o estudante refletir sobre sua própria forma de aprender, agir e ser. Sem critérios explícitos sobre competências relacionais, o estudante não consegue compreender o que se espera dele nessas dimensões e, portanto, não consegue autorregular seu desenvolvimento nelas.

Feedback: Padronizado, Somativo e Desconectado de Princípios Éticos

Os feedbacks fornecidos são predominantemente padronizados e somativos – focados na atribuição de nota final e em correções pontuais de erros factuais, com pouca orientação formativa e transformadora. Esse modelo de feedback não incorpora os princípios da Comunicação Não Violenta (CNV), fundamentada em Rosenberg (2006).

A CNV propõe uma forma de comunicação estruturada em quatro componentes: (1) observação – descrição factual, sem julgamentos; (2) sentimento – o que você sentiu ou sente diante dessa situação; (3) necessidade – qual é a necessidade humana fundamental não atendida; (4) pedido – qual ação concreta você gostaria que fosse feita.

Essa estrutura é particularmente relevante no contexto de formação de mediadores. Se o tutor não modela uma comunicação fundamentada em observação (e não em rótulos), em reconhecimento de sentimentos, em explicitação de necessidades e em pedidos claros,

como o estudante internaliza esses princípios? A aprendizagem observacional é poderosa: se o tutor pratica violência comunicacional (ainda que sutilmente – através de comparações, julgamentos, exigências veladas), o estudante provavelmente reproduz esses padrões em sua prática como mediador.

Perfil da Tutoria: Reatividade e Burocratismo

O perfil predominante identificado na tutoria é o de atuação Reativa e Burocrática. O tutor responde quando provocado (dúvidas pontuais sobre procedimentos), cobra prazos, esclarece requisitos administrativos. Sua atuação concentra-se na base da pirâmide de competências descrita por Behar (2013): questões operacionais.

O que se necessita, entretanto, é a ascensão para um perfil de Tutor-Mediador – um profissional que acompanha o processo de aprendizagem de forma proativa, que utiliza o erro como pista para compreender a lógica do estudante (e não apenas para corrigi-lo), que fomenta reflexão crítica, que atua como modelo de postura ética e relacional, que reconhece e apoia a dimensão emocional do aprendizado, especialmente quando o aprendizado envolve contato com comunidades em vulnerabilidade ou em conflito.

Essa mudança de perfil não é trivial. Exige que o tutor tenha ele mesmo formação consistente em mediação, comunicação não violenta, avaliação mediadora e acompanhamento psicossocial. Exige, também, que a instituição reconheça e valorize essa atuação, provendo tempo, espaço e recursos para que o tutor possa agir como mediador e não como burocrata.

O AVA Modelo, embora tecnicamente bem estruturado em termos de plataforma, apresenta um design pedagógico desalinhado com os objetivos formativos que se propõe. Há um descompasso entre o que o curso busca ensinar (mediação, resolução de conflitos, responsabilidade social) e como o curso está estruturado (transmissão de conteúdos, baixo diálogo, avaliação centrada em conhecimento, tutoria reativa). Esse descompasso reproduz, inadvertidamente, a lógica jurídica tradicional contra a qual a própria disciplina se posiciona criticamente.

As propostas de melhoria apresentadas na próxima seção buscam resolver esse desalinhamento, promovendo um design que seja congruente com seus próprios

princípios éticos, que reconheça a importância das dimensões relacionais e emocionais, que dialoga com teorias contemporâneas sobre aprendizagem a distância, e que capacite tutores e estudantes para uma forma de estar na educação que seja mais humanizada, reflexiva e transformadora.

3 Plano de Ação

Neste plano de ação, são apresentadas dez propostas de intervenção detalhadas, elaboradas com base no diagnóstico realizado na disciplina de Mediação e Conciliação de Conflitos. Cada proposta identifica um problema específico nos elementos da trilha de aprendizagem e sugere uma melhoria fundamentada teoricamente, indicando o responsável pela sua implementação, com o objetivo de promover uma formação mais humanizada e eficaz na modalidade a distância.

3.1 Proposta de melhoria 1 – Modelo de Planejamento da Ação de Extensão

Elemento da trilha: Modelo de Planejamento da Ação de Extensão

Problema identificado:

O modelo atual de planejamento é excessivamente genérico e não contempla a fase pré-processual da mediação, etapa em que são construídos o rapport, a confiança e a preparação do ambiente. Tartuce (2021) destaca que o sucesso da mediação depende fortemente dessa preparação inicial, incluindo acolhimento, escuta prévia e explicitação do papel do mediador e das regras do procedimento. A ausência de orientações claras sobre essa fase leva o estudante a elaborar intervenções pouco estruturadas, que podem comprometer a confiança das partes e a qualidade do processo.

Fundamentação teórica:

O Sistema Multiportas pressupõe a escolha adequada do método de resolução de conflitos ao caso concreto, considerando interesses, vínculos e assimetrias entre as partes (DIDIER JÚNIOR, 2016). A mediação, enquanto prática dialógica, demanda planejamento cuidadoso da declaração de abertura, da ambientação e da análise de adequação do meio.

Proposta de melhoria:

Propõe-se instituir um Roteiro de Design de Disputas, incorporado ao modelo de planejamento da ação de extensão. Esse roteiro deve:

- orientar o estudante a elaborar uma Declaração de Abertura clara, acolhedora e condizente com os princípios da mediação (voluntariedade, confidencialidade, imparcialidade);
- incluir campos específicos para análise de adequação do meio (mediação ou conciliação), a partir de critérios como grau de cooperação entre as partes, natureza do vínculo, complexidade emocional do conflito e possibilidade de construção conjunta de soluções;
- estimular o estudante a antecipar riscos e desafios da intervenção, prevendo estratégias de manejo (por exemplo, situações de escalada de conflito, resistência à participação ou desequilíbrios de poder).

Impacto esperado:

Espera-se que o planejamento torne-se mais intencional e contextualizado, favorecendo intervenções extensionistas éticas, eficazes e coerentes com os princípios da mediação.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

3.2 Proposta de melhoria 2 – Checkout de Presença

Elemento da trilha: Checkout de Presença

Problema identificado:

O checkout de presença configura-se como uma atividade classificatória e memorística, centrada em questões objetivas sobre leitura de leis e textos. Conforme Hoffmann (2011), avaliações com esse perfil não capturam o processo de construção do conhecimento nem estimulam reflexão ou tomada de decisão. O estudante comprova que leu o texto normativo, mas não demonstra se é capaz de agir pacificamente em situações concretas de conflito.

Fundamentação teórica:

A Avaliação Mediadora compreende a avaliação como um movimento processual,

dialógico e formativo, que considera erros e acertos como indicadores para redimensionar a prática pedagógica (HOFFMANN, 2011). A Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL) favorece o desenvolvimento de competências complexas a partir de situações reais ou verossímeis.

Proposta de melhoria:

Reestruturar o checkout de presença, substituindo questões meramente informativas por Estudos de Caso Situacionais, nos quais o estudante:

- seja confrontado com dilemas éticos e práticos (por exemplo, quebra de sigilo, parcialidade, pressão externa, resistência das partes);
- precise tomar uma decisão fundamentada, justificando sua escolha com base em princípios da mediação, da legislação aplicável e da ética profissional;
- receba feedback imediato e explicativo, indicando não apenas se a resposta foi adequada, mas por que uma alternativa é mais alinhada aos princípios da mediação e à cultura da paz.

Esse feedback deve ser construído em perspectiva mediadora, convidando o estudante a rever e aprimorar sua forma de pensar e agir.

Impacto esperado:

O checkout de presença passa a funcionar como dispositivo de aprendizagem ativa, estimulando reflexão ética, julgamento prudencial e internalização de valores ligados à pacificação de conflitos.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

3.3 Proposta de melhoria 3 – Fale com a Tutoria

Elemento da trilha: Fale com a Tutoria

Problema identificado:

O canal "Fale com a Tutoria" possui uma dinâmica predominantemente passiva, na qual o tutor responde apenas quando provocado. Essa postura favorece o "silêncio pedagógico" , reduzindo o diálogo e a sensação de presença do tutor. Em contextos de

alta estruturação do curso, Moore e Kearsley (2013) enfatizam que o diálogo precisa ser intensificado para reduzir a distância transacional e sustentar o engajamento discente.

Fundamentação teórica:

A tutoria, na EaD, tem papel central na mediação da aprendizagem, na construção de vínculos e na prevenção da evasão (BEHAR, 2013). Em disciplinas que envolvem contato com a comunidade e conflitos reais, os estudantes frequentemente experimentam ansiedade, insegurança e medo frente ao campo, exigindo acompanhamento mais próximo e proativo.

Proposta de melhoria:

Implementar uma Tutoria Proativa de Acolhimento, com as seguintes ações:

- envio de mensagens disparadoras em momentos estratégicos da disciplina (início da ação de extensão, etapa de contato com a comunidade, fase de elaboração do relatório), antecipando dúvidas e angústias recorrentes;
- oferta de orientações preventivas sobre postura ética, manejo de emoções e limites da atuação do estudante;
- convite explícito ao estudante para compartilhar experiências e dificuldades encontradas no campo, reforçando que o canal é também um espaço de escuta e apoio, não apenas de esclarecimento de regras.

A linguagem utilizada deve buscar coerência com a Comunicação Não Violenta, demonstrando empatia, reconhecimento das dificuldades e foco em necessidades formativas do estudante (ROSENBERG, 2006).

Impacto esperado:

Com maior presença e proatividade da tutoria, tende a ocorrer redução da sensação de isolamento, fortalecimento do vínculo pedagógico e diminuição da distância transacional, promovendo maior permanência e envolvimento dos estudantes nas atividades propostas.

Responsável pela melhoria: Tutor.

3.4 Proposta de melhoria 4 – Rubrica de Avaliação

Elemento da trilha: Rubrica de Avaliação

Problema identificado:

A rubrica atual enfatiza principalmente aspectos de conteúdo e forma textual, deixando em segundo plano as atitudes e habilidades socioemocionais. De acordo com Behar (2013), a competência resulta da integração de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA). A ausência de critérios explícitos relacionados a empatia, imparcialidade, escuta ativa e postura colaborativa dificulta que os estudantes compreendam o que se espera de sua atuação como mediadores em formação.

Fundamentação teórica:

A Comunicação Não Violenta (CNV) enfatiza a importância de diferenciar observações de julgamentos, reconhecer sentimentos e necessidades e formular pedidos claros (ROSENBERG, 2006). Essas dimensões podem ser traduzidas em descritores avaliativos, tornando visíveis atitudes desejadas e orientando a autoavaliação discente.

Proposta de melhoria:

Adotar Rubricas de Competências Socioemocionais, incorporadas à avaliação das atividades extensionistas e dos relatórios, contemplando, por exemplo:

- Empatia: o estudante demonstra esforço para compreender o ponto de vista das partes envolvidas?
- Escuta Qualificada: o relato indica atenção às falas, emoções e necessidades subjacentes?
- Linguagem não violenta: o texto evita julgamentos moralizantes, rótulos e acusações, optando por descrições e análises fundamentadas?
- Imparcialidade: o estudante reconhece seus próprios preconceitos e busca manter equilíbrio entre as partes?

Cada critério deve ser acompanhado de descritores graduados (inicial, intermediário, avançado), permitindo ao estudante compreender em que patamar se encontra e o que precisa desenvolver.

Impacto esperado:

A avaliação passa a ser um instrumento de desenvolvimento de postura ética e relacional, aproximando o processo formativo das exigências concretas do trabalho de mediação e conciliação de conflitos.

Responsável pela melhoria: Coordenação/gestão do curso.

3.5 Proposta de melhoria 5 – Fórum do Módulo

Elemento da trilha: Fórum do Módulo

Problema identificado:

O fórum apresenta interação superficial, com prevalência de postagens isoladas e pouco diálogo entre os participantes. Essa dinâmica resulta em um "monólogo coletivo", no qual cada estudante fala apenas para o professor/tutor, desperdiçando o potencial da aprendizagem colaborativa. Segundo Vygotsky (1998), o aprendizado ocorre de forma privilegiada na interação social, em uma ZDP em que a mediação de outros (pares ou adultos) impulsiona o desenvolvimento.

Fundamentação teórica:

A participação em práticas sociais simuladas ou reais favorece a internalização de papéis e a construção de competências comunicacionais e éticas, essenciais para a atuação em contextos de conflito. A simulação de papéis (role-play) é uma estratégia didática frequentemente utilizada na formação de mediadores.

Proposta de melhoria:

Transformar o fórum em um Fórum de Simulação de Papéis (Role-Play), em que:

- os estudantes assumam papéis previamente definidos (Parte A, Parte B, Mediador, eventualmente Observador);
- seja apresentado um caso-problema detalhado, com contexto, interesses e histórico do conflito;
- o debate ocorra em rodadas de interação, nas quais o "mediador" faça intervenções, as "partes" respondam, e o tutor acompanhe, intervindo quando necessário para explicitar princípios da mediação, apontar avanços e problematizar deslizes.

O tutor, como Tutor-Mediador, deve atuar destacando momentos em que os estudantes respeitam ou violam princípios da mediação (imparcialidade, confidencialidade, voluntariedade, empoderamento das partes), promovendo reflexão coletiva.

Impacto esperado:

O fórum deixa de ser espaço de mera resposta a enunciados e passa a constituir ambiente de prática simulada, aproximando os estudantes de situações vivenciadas em contextos reais e fortalecendo a construção de competências dialógicas.

Responsável pela melhoria: Tutor.

3.6 Proposta de melhoria 6 – Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Elemento da trilha: Modelo do Relatório da Ação de Extensão

Problema identificado:

O modelo atual de relatório privilegia o resultado objetivo (por exemplo, se houve acordo), sem captar de modo adequado os processos subjetivos e relacionais vivenciados na mediação. Warat (2004) afirma que a mediação é, antes de tudo, um processo de reencontro de si com o outro, e não apenas uma técnica de fechar acordos. O relatório, tal como estruturado, não incentiva o estudante a refletir sobre sua própria postura, emoções e aprendizados.

Fundamentação teórica:

Schön (2000) propõe a ideia de prática reflexiva, na qual o profissional aprende ao refletir sobre a ação e na ação, reelaborando seu modo de intervir. Essa perspectiva é central para a formação de mediadores, cujo trabalho lida com incertezas, singularidades e conflitos de valores.

Proposta de melhoria:

Substituir o modelo atual pelo Relatório de Prática Reflexiva, que deverá incluir seções obrigatórias como:

- Descrição contextualizada da ação: cenário, sujeitos envolvidos, tipo de conflito, método utilizado (mediação/conciliação) e justificativa da escolha;
- Autoanálise da imparcialidade: reflexão sobre eventuais preferências, julgamentos ou identificações com alguma das partes, bem como estratégias utilizadas para preservar a neutralidade;

- Gestão das emoções: identificação de sentimentos vivenciados pelo estudante (ansiedade, medo, empatia intensa, frustração) e análise de como lidou com essas emoções durante a intervenção;
- Aprendizados e replanejamento: o que o estudante faria diferente em uma futura intervenção, a partir da experiência vivida, conectando prática e fundamentação teórica.

Impacto esperado:

O relatório passa a ser um dispositivo de aprendizagem reflexiva, contribuindo para a formação de um mediador consciente de seus limites, potencialidades e da responsabilidade ética implicada em sua atuação.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

3.7 Proposta de melhoria 7 – Feedback

Elemento da trilha: Feedback

Problema identificado:

Os feedbacks, em geral, não corrigem posturas nem aprofundam a reflexão sobre o modo como o estudante se comunica com as partes e com a comunidade. Considerando que a linguagem é a principal ferramenta de trabalho do mediador, feedbacks que não atentam para vícios de linguagem violenta (generalizações, rótulos, culpabilizações) perdem uma oportunidade formativa importante.

Fundamentação teórica:

Rosenberg (2006) propõe a Comunicação Não Violenta (CNV) como uma forma de se relacionar baseada em quatro componentes: observação, sentimento, necessidade e pedido. Essa estrutura pode inspirar a elaboração de feedbacks que, ao mesmo tempo, acolham o estudante e o provoquem a rever sua forma de pensar, sentir e agir.

Proposta de melhoria:

Implementar um Protocolo de Feedback via CNV, sugerindo que o tutor organize suas devolutivas com base em:

- Observação: destacar trechos específicos do trabalho do estudante, sem julgamentos ("No seu relato, ao descrever as partes, você utiliza expressões como...");
- Sentimento/impacto pedagógico: explicitar o impacto que tais escolhas têm na mediação ("Esse tipo de linguagem pode ser percebido como desqualificadora e tende a aumentar a resistência das partes...");
- Necessidade: vincular o apontamento a princípios teóricos ou éticos ("Na mediação, busca-se uma linguagem que reconheça as emoções sem rotular as pessoas, em consonância com os princípios da CNV e da imparcialidade...");
- Pedido/orientação: propor alternativas concretas de reescrita ou de postura ("Sugere-se que você reformule esse trecho, descrevendo o comportamento observado, sem adjetivos, e incluindo a perspectiva de ambas as partes.").

Impacto esperado:

O feedback deixa de ser apenas um instrumento de controle de desempenho e passa a constituir um espaço dialógico de formação, em que o estudante é convidado a desenvolver consciência crítica sobre sua linguagem e sua postura.

Responsável pela melhoria: Tutor.

3.8 Proposta de melhoria 8 – Enunciado de atividade ou avaliação

Elemento da trilha: Enunciado de atividade ou avaliação

Problema identificado:

Os enunciados de algumas atividades apresentam linguagem hermética e excessivamente imperativa, o que pode gerar ansiedade, confusão e resistência por parte dos estudantes. Para ensinar mediação de conflitos, é desejável que o próprio design do curso esteja alinhado a princípios de clareza, acolhimento e não violência.

Fundamentação teórica:

A adoção de Linguagem Simples e de princípios de UX Writing na educação visa tornar mensagens mais claras, objetivas e acessíveis, reduzindo barreiras comunicacionais. Na formação em mediação, é relevante que a linguagem institucional modele práticas coerentes com valores de justiça restaurativa, diálogo e cidadania (MULLER, 2006).

Proposta de melhoria:

Realizar uma revisão sistemática dos enunciados, orientada por:

- uso de frases claras e diretas, evitando jargões desnecessários e ambiguidades;
- explicitação do propósito pedagógico de cada atividade ("Esta atividade tem como objetivo ajudá-lo(a) a..."), conectando-a a conceitos centrais do campo (mediação, conciliação, justiça restaurativa, cultura de paz);
- formulação de enunciados como convites à reflexão e à ação, em vez de comandos puramente prescritivos;
- garantia de coerência entre conteúdo, linguagem e valores formativos do curso.

Impacto esperado:

Estudantes tendem a compreender melhor o que se espera de cada tarefa, reduzindo inseguranças e aumentando o engajamento. Além disso, o curso passa a modelar, em sua forma, os mesmos princípios que busca ensinar em seu conteúdo.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

3.9 Proposta de melhoria 9 – Videoaula

Elemento da trilha: Videoaula

Problema identificado:

As videoaulas analisadas enfatizam a teoria abstrata (conceitos, leis, procedimentos), oferecendo poucas oportunidades de observar a mediação em ação. A mediação, entretanto, é uma *téchne* – um ofício que se aprende pela observação e pela prática. A teoria isolada não ensina, por si só, a leitura corporal, a modulação da fala, o manejo de silêncios e a escuta das entrelinhas.

Fundamentação teórica:

A articulação entre teoria e prática é fundamental para a aprendizagem significativa. A análise de situações reais ou simuladas permite que o estudante reconstrua o conhecimento teórico à luz de problemas concretos, aproximando-se da lógica da aprendizagem experiencial (KOLB, 1984).

Proposta de melhoria:

Produzir Vídeo Análises de Casos Reais ou Simulados, nas quais:

- sejam apresentados trechos de mediações simuladas ou, quando possível, reais (com consentimento e preservação de sigilo);
- o professor especialista faça pausas comentadas, destacando técnicas utilizadas (recontextualização, reformulação, validação de sentimentos, perguntas abertas, sínteses);
- sejam explicitados, durante a análise, os princípios que orientam cada intervenção do mediador, conectando-os à legislação, à doutrina e à ética profissional.

Essas videoanálises podem ser articuladas a atividades de fórum, relatórios de observação ou checkouts reflexivos, potencializando a aproximação entre teoria e prática.

Impacto esperado:

Os estudantes passam a visualizar, de forma concreta, como o conhecimento teórico se traduz em ação mediadora, desenvolvendo um olhar mais apurado para a complexidade das interações em contextos de conflito.

Responsável pela melhoria: Coordenação/gestão do curso.

3.10 Proposta de melhoria 10 – Enunciado da Atividade Final

Elemento da trilha: Enunciado de atividade (Atividade Final)

Problema identificado:

A atividade final apresenta-se de forma fragmentada e desconectada do percurso formativo anterior, tratando a avaliação como momento isolado, desvinculado do processo. Na resolução de conflitos, contudo, a aprendizagem é contínua e cumulativa, envolvendo interpretações sucessivas da experiência.

Fundamentação teórica:

Kolb (1984) propõe o ciclo da aprendizagem experiencial, composto por experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa. Um desenho avaliativo coerente com essa perspectiva deve favorecer movimentos de retomada, síntese e replanejamento da prática.

Proposta de melhoria:

Criar Atividades Integradoras em Espiral, com especial atenção ao enunciado da Atividade Final, que deve:

- solicitar que o estudante retome seu planejamento inicial de extensão, elaborado nas primeiras etapas da disciplina;
- realize uma análise crítica desse planejamento à luz da experiência vivida no campo e das discussões teóricas realizadas ao longo do curso;
- proponha um novo planejamento ou ajustes concretos, explicitando o que faria diferente em uma futura intervenção, justificando com base em autores estudados, princípios da mediação e aprendizagens vivenciadas.

A Atividade Final torna-se, assim, um momento de fechamento de ciclo, em que o estudante integra teoria, prática e reflexão crítica.

Impacto esperado:

A avaliação final deixa de ser apenas um instrumento para atribuição de nota e passa a representar um marco de síntese e projeção, convidando o estudante a assumir postura de profissional reflexivo e comprometido com o aprimoramento contínuo de sua atuação.

Responsável pela melhoria: Professor especialista.

4 Considerações finais

A requalificação da tutoria na disciplina Mediação e Conciliação de Conflitos exige uma mudança paradigmática: da lógica do controle para a lógica da autonomia, da centralidade na transmissão de conteúdos para a ênfase na construção dialógica da aprendizagem.

As ações propostas neste Plano de Ação buscam reduzir a Distância Transacional (MOORE; KEARSLEY, 2013) por meio de redesenho intencional e estratégico dos elementos que compõem a trilha de aprendizagem – planejamento, fóruns, videoaulas,

relatórios, feedbacks e instrumentos avaliativos –, de modo a favorecer maior interação, reflexão crítica e protagonismo discente.

Ao instrumentalizar a tutoria com protocolos de feedback baseados na Comunicação Não Violenta, ao reestruturar as avaliações sob a ótica da Avaliação Mediadora (HOFFMANN, 2011), ao incentivar a prática reflexiva (SCHÖN, 2000) e ao valorizar a aprendizagem experiencial (KOLB, 1984), a UFMS reafirma seu compromisso não apenas com a formação técnica em mediação e conciliação, mas com uma formação humanista, ética e cidadã.

Nesse cenário, a curricularização da extensão deixa de ser um mero requisito formal para tornar-se um laboratório vivo de cidadania e pacificação social (UFMS, 2021; DIDIER JÚNIOR, 2016). A tutoria, ao assumir-se como mediadora da aprendizagem e modelo de comunicação empática, desempenha papel estratégico na consolidação de uma cultura acadêmica que reconhece o conflito não como algo a ser suprimido, mas como oportunidade de transformação, diálogo e construção coletiva de sentido.

5 Referências

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 29 jun. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 5 dez. 2025.

BEHAR, P. A. (Org.). **Competências em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. *Diário da Justiça Eletrônico*, Brasília, DF, 1 dez. 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=147>. Acesso em: 5 dez. 2025.

DESAFIOS DA EDUCAÇÃO. Como desenvolver habilidades socioemocionais na EaD. **Desafios da Educação**, 19 jun. 2024. Disponível em: <https://posts.desafiosdaeducacao.com.br/desenvolve-soft-skills-ead/>. Acesso em: 5 dez. 2025.

DIDIER JÚNIOR, F. **Curso de direito processual civil**. 18. ed. Salvador: JusPodivm, 2016.

HOFFMANN, J. **Avaliação mediadora: uma prática em construção da pré-escola à universidade**. 32. ed. Porto Alegre: Mediação, 2011.

KOLB, D. A. **Experiential learning: experience as the source of learning and development**. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1984.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

MULLER, J.-M. **O princípio da não violência**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2006.

PORTAL UNIT. Como desenvolver habilidades socioemocionais no EAD. **Portal Unit**, 31 ago. 2023. Disponível em: <https://portal.unit.br/blog/noticias/como-desenvolver-habilidades-socioemocionais-no-ead/>. Acesso em: 5 dez. 2025.

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

SCHÖN, D. A. **O profissional reflexivo: como os profissionais pensam em ação**. Tradução de Roberto Galman. Porto Alegre: Artmed, 2000.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Método, 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Resolução nº 304-COGRAD/UFMS, de 17 de junho de 2021. Estabelece as normas para a curricularização da extensão nos cursos de graduação. Campo Grande, 2021. Disponível em:

<https://www.ufms.br/wp-content/uploads/2021/06/Resolucao-n-304-COGRAD-2021.pdf>.

Acesso em: 5 dez. 2025.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. Tradução de José Cipolla Neto et al. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

WARAT, L. A. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2004.