

# A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO

Alan Nogueira de Souza<sup>1</sup>

Janeiro 2025

## RESUMO

Mediação é um método de resolução de conflitos em que duas ou mais interessados recorrem a uma terceira pessoa imparcial, o mediador, com o objetivo de se trabalhar o conflito de forma a atingir um acordo satisfatório para todos os envolvidos.

O princípio da busca do consenso tem como pressuposto a autonomia dos envolvidos em relação às decisões sobre as questões que envolvem o conflito, partindo da ideia de que cabe às partes a escolha do que for melhor para si.

**PALAVRAS-CHAVE:** Escola: Meios de resolução de conflitos. Mediação

A mediação se faz relevante no sistema socioeducativo por ajudar na resolução pacífica de conflitos e na promoção da comunicação entre os envolvidos, sejam eles adolescentes, seus familiares ou profissionais da unidade.

## ABSTRACT

Mediation is relevant in the socio-educational system because it helps in the peaceful resolution of conflicts and in the promotion of communication between those involved, whether they are adolescents, their families or professionals in the unit.

**Keywords:** Education Means of conflict resolution. Mediation

1. Discente do curso de Pós-Graduação em Direito- Mediação, Conciliação e Arbitragem. FASUL EDUCACIONAL EAD.  
Artigo  
E-mail: alan.nogueiradesouza@gmail.com

Orientadora: Professora Priscila Souza Castro– FASUL EDUCACIONAL – EAD.

## 1 - INTRODUÇÃO

A mediação de conflitos se faz uma alternativa eficaz na prevenção do agravamento de conflitos e na ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei.

A capacitação dos agentes socioeducativos no desenvolvimento de programas e atividades que visam promover a educação a saúde, a profissionalização e a reintegração social, tendo como principal desafio, garantir o cumprimento das medidas de forma adequada. Aspectos relacionados à gestão, infraestrutura e recursos humanos, tornam-se fatores impactantes na efetividade das medidas socioeducativas e destacam a importância de investimentos e do aprimoramento dos processos de gestão e monitoramento destes.

Mediação baseia-se em autonomia das partes e imparcialidade do mediador, composto por etapas: apresentação do mediador, explicação dos princípios e objetivos da mediação, identificação das questões em disputa, busca de alternativas e busca de um acordo.

O mediador atua como um facilitador, auxiliando na expressão dos pontos de vista e emoções, assim como na escuta ao outro lado e na identificação de suas necessidades e interesses.

A mediação educacional pode ser aplicada em diversos contextos, como em escolas e outras instituições de ensino, comunidades, empresas e organizações não governamentais, diferenciando-se dos métodos tradicionais de resolução de conflitos, buscando construir uma solução que atenda às necessidades de ambas as partes.

Os principais benefícios da mediação educacional incluem a promoção da comunicação efetiva, a melhoria do clima organizacional, a redução do estresse e tensão entre as partes envolvidas, o respeito mútuo, a autonomia e a responsabilidade individual, promovendo o fortalecimento da cidadania da cultura e da paz.

O papel do agente socioeducativo de acordo com a Lei n.12.594/2012, Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE) é o profissional que exerce atividades de acompanhamento e promoção do desenvolvimento de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas.

## 2 - DESENVOLVIMENTO

Cursos de Formação de Mediadores e Conciliadores Judiciais ou de Formação de Conciliadores Judiciais.

Destaca-se a importância de formação de acordo com O art. 11 da Lei 13.140/2015 exige que o futuro mediador seja formado em curso de nível superior há pelo menos 02 anos, mais não se exige formação em Direito.

De acordo com o art. 7º, V, da Resolução n. 125/2010, cabe aos tribunais promover a capacitação de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores em métodos consensuais de resolução.

Dá-se a realização de capacitação pelos tribunais, desde que sejam reconhecidos pelo CNJ, na hipótese de oferta de curso de formação de mediador judicial, se dá sem prejuízo da atuação do CNJ no desenvolvimento de ações de capacitação, sobretudo na modalidade de ensino a distância.

A formação inclui conhecimentos sobre a mediação de conflitos, comunicação não violenta e direitos humanos, em busca do aprimoramento das habilidades de mediação.

Que esses profissionais estejam devidamente preparados para lidar com os desafios específicos, a capacitação dos agentes socioeducativos é uma peça-chave na promoção da mediação de conflitos como uma abordagem eficaz e humanizada para a ressocialização.

Mediação é uma ótima ferramenta para ajudar na pacificação e democratização da escola, oferecendo educação integral ao desenvolver competências emocionais, sociais e de comunicação, ensinando técnicas e benefícios na utilização de processos autocompositivos. Alunos que participam da mediação escolar apresentam melhora na consciência individual e social; desenvolvendo a comunicação, a escuta, a empatia. Importantes habilidades para analisar e resolver os conflitos.

O programa ou um serviço de mediação em uma escola deve atender necessidades específicas, contribuem para aprimorar a governabilidade (eficiência); propiciam mais freios contra o abuso (legalidade); garantem a atenção a todos os interesses (justiça); proporcionam decisão mais sábia e prudente (legitimidade); desenvolvem a responsabilidade das pessoas (civismo); e tornam os comandos estatais mais aceitáveis e facilmente obedecidos (ordem).

Estes ensinamentos são importantes desde o início da formação das crianças nas escolas, para uma educação moral e cívica de maior responsabilidade na gestão e resolução dos conflitos. Propagando a cultura da paz, e a visão de que os conflitos podem ser positivos e até auxiliar no crescimento e formação da autoestima. Devemos ensinar nossos discentes a solucionar seus próprios conflitos.

A partir de seus estudos e experiências, Pranis formulou a técnica dos “Círculos de Construção de Paz”. Criar uma relação de empatia também é fundamental. Saber se colocar no lugar do outro e entrar em sintonia com o outro facilita a comunicação. Interpretar o que o outro está sentindo ou pensando sem julgar ou criticar. ([migalhas.com.br/de\\_peso/293029/a\\_importancia\\_da\\_comunicacao\\_na\\_mediacao\\_de\\_conflitos](http://migalhas.com.br/de_peso/293029/a_importancia_da_comunicacao_na_mediacao_de_conflitos)).

## 2.1 - Objetivos da mediação escolar

Partindo dos pressupostos da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN/1996), a educação é um direito de todo cidadão brasileiro. A Lei, além de anunciar os princípios constitucionais, ampliou-os, incorporando o respeito à liberdade e o apreço à tolerância, principalmente com relação ao diferente – portadores de necessidades especiais; a coexistência das instituições públicas e privadas de ensino; a valorização da experiência extra escolar e a vinculação entre a educação escolar; e o trabalho e as práticas sociais.

Os princípios que regem a educação brasileira enunciados na Constituição Federal devem ser adequados na sua aplicabilidade a situações gerais que envolvem: o funcionamento das redes escolares, a formação dos especialistas e docentes, as condições de matrícula, aproveitamento da aprendizagem e promoção dos alunos, as peculiaridades que caracterizam a ação didática nas diversas regiões do País, entre outras. São esses ajustamentos, essas diretrizes inscritas na Carta Magna, que compõem a matéria-prima de uma Lei de Diretrizes e bases da educação Nacional.

À família e a educação estão interligadas com o propósito de oferecer formação adequada ao desenvolvimento social, afetivo e cognitivo ao indivíduo. Na sociedade contemporânea, a violência vem sendo observada dentro e fora do contexto escolar, torna-se necessário desenvolver dentro das unidades escolares uma educação destinada para a convivência pacífica e a gestão positiva de conflitos orientada para uma política de promoção da cidadania e cultura da paz.

É necessário descrever o papel da família com relação à educação oferecida aos filhos e a orientação quanto à escolarização de crianças e adolescentes, construindo um sentido mais forte de cooperação da comunidade com a escola.

Melhorar o ambiente na aula por meio da diminuição da tensão e da hostilidade.

Desenvolver o pensamento crítico e habilidades para a solução de problemas;

Melhorar as relações entre os estudantes e os professores;

Aumentar a participação dos alunos e desenvolver habilidades de liderança;

Resolver as disputas menores entre as pessoas que interferem no processo de educação;

Favorecer o aumento da autoestima dos membros da comunidade escolar;

Facilitar a comunicação e as habilidades para a vida cotidiana.

O ambiente escolar é um local privilegiado para a socialização e nele pode haver o desenvolvimento de sentimentos, afetos e emoções que podem gerar conflitos, estes podem ser criados em consequência da globalização e da individualização provocados igualmente pela falta de limites que se acentuam continuamente. Podem ser objeto de uma mediação casos de indisciplina e bullying, atos inflacionais de menor gravidade, são decisões importantes que necessitam de um consenso.

## 2.2 - Mediação Interdisciplinar

A mediação tem como foco o ser humano e suas inter-relações considerando a especificidade de cada um, auxiliando as pessoas a entenderem suas dificuldades, a resgatarem seus desejos, capacitando-as a resolverem entre elas os conflitos existentes, sem a necessidade de imposição e nem de modelos preestabelecidos.

Visando solucionar os conflitos de uma forma consensual, a mediação é uma técnica pacífica que não presume adversários na qual as partes, com auxílio de um mediador, buscam solucionar suas diferenças e seus problemas por meio do diálogo. A prática da mediação admite a existência de diferenças,

respeita as individualidades e ajuda as pessoas em conflito, ou outras entidades sociais a encontrarem soluções para seus problemas, sem que se resolva o passado.

A mediação é voluntária porque só pode ocorrer se as partes aceitarem expressamente, pois são elas que decidem esse caminho, quando inicia e quando interrompe. Como dito anteriormente, o mediador somente auxilia os envolvidos a buscarem a melhor solução consensual, é um dos caminhos para situações de conflitos nos mais variados contextos, com elevado envolvimento emocional e necessidade de preservar as relações.

Contribui preventivamente na aplicabilidade dos diversos formatos das relações sociais, a fim de que os conflitos não se transformem em impasses e cheguem ao Judiciário. Algumas questões requerem necessariamente o olhar e a atuação de profissionais de várias áreas do conhecimento, como é o caso da educação, da escola e da família.

Em respeito à família, é importante a atuação conjunta de diversos profissionais da área jurídica com outros de psicologia, pedagogia, serviço social, etc. Ao ampliar a compreensão do sujeito, traz ferramentas valiosas para a compreensão das relações dos indivíduos, sujeitos e operadores do direito, com a lei. Nas escolas estas mediações contam com o apoio principalmente de professores, funcionários e alunos vítimas de bullying.

### 2.3 - Educação para a cidadania e Direitos Humanos

Para a compreensão dos direitos humanos presume-se que a ideia central seja a dignidade da pessoa humana. O que define a convivência humana na sociedade são as regras, essas são orientadas por princípios que são a viga mestra de todas as normas dos quais os direitos humanos constituem um sistema normativo aceito como universal nas sociedades democráticas.

No preâmbulo da Declaração Universal dos Direitos Humanos está expresso o reconhecimento da dignidade da família, e a liberdade, justiça e paz no mundo. A cultura em direitos humanos e a educação visam o exercício da solidariedade, do respeito à diversidade, da tolerância e apontam a formação de uma nova mentalidade na orientação da formação do sujeito de direitos, com o objetivo de combater o preconceito, a violência e a discriminação, promovendo a adoção dos novos valores de liberdade, igualdade e justiça.

A educação em Direitos Humanos traz a possibilidade de produzir uma sociedade igualitária, com uma formação consciente desde a infância, a formação do sujeito de direito. Fortalecendo desde cedo, o sentimento de uma convivência pacífica entre diferentes raças e etnias, portadores de

deficiência física ou mental, orientação sexual, formando opiniões respeitadas no combate ao preconceito, oriundos da família.

#### 2.4 - A escolarização tendo como meta a orientação para a cidadania e o respeito aos Direitos Humanos

A escola exerce papel central como mediadora de conflitos, a criança experimenta o primeiro ambiente social frequentando uma escola, e é neste momento na convivência com outras crianças, surge o enfrentamento com o diferente. A não aceitação pelo diferente trás para a escola questões que afetam os relacionamentos e como consequência cria relações negativas para toda a comunidade escolar.

A educação adquire mais importância quando direcionada ao desenvolvimento humano e das suas potencialidades. Fundamental o momento de intervenção para mediar os conflitos existentes na escola, somente com orientação voltada para a cultura da paz e o respeito aos direitos humanos e ao diferente é a comunidade escolar: alunos, professores, funcionários e famílias poderão reverter situações conflituosas.

A formação e a educação em Direitos Humanos com aprendizagens em relação ao gênero, étnico-raciais, orientação sexual são fundamentais para a proteção do direito à vida à dignidade da pessoa humana, garantindo a igualdade no tratamento a todos.

#### 2.5 - Estudos e programas de mediação escolar

##### Modelo aluno ajudante

Os alunos são capacitados em mediação e treinados em habilidades de comunicação e resolução de conflitos para mediar, em um modelo no qual os alunos maiores mediam os conflitos dos alunos menores.

##### Modelo de mediação em rede

Criar uma rede de mediadores na comunidade escolar para mediar conflitos relacionados com o ambiente escolar, inclusive com a ajuda de profissionais e mediadores externos que formam uma rede de apoio à escola.

##### Modelo professores-alunos

A comunidade escolar em especial os professores, são capacitados para atuar como mediadores nas questões e conflitos da própria escola.

Os alunos também podem ser capacitados, mas neste caso somente membros da própria comunidade escolar irão atuar na mediação dos conflitos.

## Programa de Competência Social

Tem como objeto a formação e capacitação dos alunos em competências pessoais, emocionais e sociais, para favorecer a existência de relações interpessoais dentro e fora da escola.

### Círculos de Justiça Restaurativa

Círculos restaurativos ou de paz são encontros nos quais toda a comunidade, alunos, pais e professores, tratam dos principais problemas ou conflitos existentes na escola, através do diálogo buscam soluções com a participação de todos, inclusive com a possibilidade de escuta das vítimas e agressores nos casos de bullying e violência.

#### 2.6 - Como utilizar a mediação na escola:

O Desenvolvimento dos programas de mediação deve ser feito por etapas.

Etapas de sensibilização e difusão com professores, pais, funcionários, alunos e todos os integrantes da comunidade educativa;

Reuniões com os alunos e/ou professores;

Treinamento para os professores e/ou alunos;

Instalação de um centro de mediação escolar;

Monitoramento, supervisão e avaliação da experiência.

3 - Em um segundo momento: para a fase de coleta de dados sugerimos a pesquisa de entrevistas utilizando questionários. Como principais metodologias, sugerimos: os círculos Restaurativos/Práticas de Círculos de Construção da Paz, a Mediação, os Círculos de Compromisso/a Comunicação Não Violenta e a Constelação Familiar como as principais formas de solução consensual de conflitos, conforme o gráfico abaixo.

O processo circular é uma metodologia de organização de diálogo, reflexão e desenvolvimento de planos de ação. A inspiração foi o estilo e os princípios das reuniões tribais de nativos norte-americanos do Canadá e dos Estados Unidos.

A partir de seus estudos e experiências, Pranis formulou a técnica dos “Círculos de Construção de Paz”, que passou à ser utilizada em treinamentos e processos circulares em comunidades, escolas, e empresas do mundo (PRANIS, 2019).

### 3.1 – Gráfico - Principais praticas metodológicas e seus percentuais.



Segundo Kay Pranis (2011): O círculo é um processo estruturado para organizar a comunicação em grupo, construção de relacionamentos, tomada de decisões e resolução de conflitos de forma eficiente. O processo cria um espaço à parte de nossos modos de estarmos juntos. O círculo incorpora e nutre uma filosofia de relacionamento e de interconectividade que pode nos guiar em todas as circunstâncias – dentro do círculo e fora dele. (p. 35).

Ainda segundo Pranis (2011): O círculo de construção de paz é, acima de tudo, um lugar para criar relacionamentos. É um espaço em que os participantes podem se conectar uns com os outros. Essa conectividade inclui não só a ligação com o facilitador ou a pessoa que trabalha com o jovem (professor, conselheiro, etc.), mas também com os outros participantes.

O círculo pode ajudar a fortalecer a família, dando a seus membros a chance de reconhecer seus próprios recursos. Também pode ajudar a redirecionar uma cultura de jovens para uma direção positiva, criando a oportunidade dos jovens serem uma fonte de apoio e sabedoria um para com o outro. O círculo de construção de paz é um lugar para se adquirir habilidades e hábitos para formar relacionamentos saudáveis, não só dentro do círculo, mas também fora dele. (p. 16).

Para Kay Pranis, a geometria circular, além de replicar a forma dos encontros tribais e comunitários em torno de fogueiras, simboliza os princípios da liderança compartilhada horizontalidade, conexão e inclusão, favorecendo o foco, o comprimento e participação em um ambiente seguro e respeitoso. (Pequeno livro de processo de Círculo: Uma Nova/Velha abordagem para a Pacificação/pequenos livros de Justiça e Construção da Paz. Pranis; Kay: Palas Athenas, janeiro 2010.



#### 4 - Considerações finais

É importante realizar planejamento de acordo com o modelo a ser adotado, considerando objetivos do programa e recursos disponíveis para êxito na realização da mediação escolar. A mediação no setor da educação é essencial para o fortalecimento de nossa democracia no exercício da cidadania, evitando o congestionamento das instâncias e dos Tribunais Superiores no cumprimento do desenvolvimento de uma nova cultura do diálogo e construção de uma sociedade pacífica, além desenvolver nos discentes competências emocionais, sociais e de comunicação no favorecimento de suas relações pessoais.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação: uma experiência brasileira. São Paulo: CLA Editora, 2017.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. O que é mediação de conflitos. São Paulo: Brasilense, 2014.

Veja SEGURA, Manuel. *Un programa de Competência Social*.

Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015. (Lei de Mediação e Arbitragem). Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. 04 ago. 2009.

Lemos, Luciane Cotoman. Portal Migalhas. A importância da comunicação na mediação de conflitos, 2018.

Pranis, Kay. Processos Circulares. São Paulo: Palas Athena, 2010.