

FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE  
GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO: UM  
GUIA PRÁTICO PARA OS AGENTES SOCIOEDUCATIVOS**

**FERNANDO GUSTAVO FILHO**

**GIOVANNA REBELLO DE ANDRADE**

**JOÃO VITOR AZEVEDO DORNELAS CÂMARA**

**MARIA VALÉRIA DE OLIVEIRA CORREIA MAGALHÃES**

RECIFE

2023

FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE  
GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO: UM  
GUIA PRÁTICO PARA OS AGENTES SOCIOEDUCATIVOS**

Projeto de pesquisa apresentado à Faculdade Pernambucana de Saúde como meio de avaliação e aprovação para realização do Trabalho de Conclusão de Curso para a graduação em Psicologia.

Orientadora: Maria Valéria de Oliveira Correia  
Magalhães

RECIFE

2023

## RESUMO

A mediação de conflitos é um método que busca promover através de diálogo, cooperação e respeito mútuo a construção de soluções consensuais e duradouras. Nela, 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 se faz relevante no sistema socioeducativo por ajudar na resolução pacífica de conflitos e na promoção da comunicação entre os envolvidos. Sendo, assim, uma alternativa eficaz na prevenção do agravamento de conflitos e na promoção de uma convivência mais harmônica no contexto. Além disso, podendo contribuir para o fortalecimento da cidadania e promoção da cultura de paz, valores fundamentais para a ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei.

Objetivou-se com o presente trabalho desenvolver um guia prático para agentes socioeducativos, visando a aplicação de técnicas específicas da mediação de conflitos em busca de uma resolução pacífica de conflitos entre adolescentes em conflito com a lei. Para tal, realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre a mediação de conflitos e suas aplicações na prática socioeducativa, foi confeccionado um produto técnico educacional na forma de uma guia prático sobre o tema.

A capacitação dos agentes socioeducativos é uma peça-chave na promoção da mediação de conflitos como uma abordagem eficaz e humanizada no sistema socioeducativo, visto que esses profissionais desempenham um papel fundamental na transformação da vida dos jovens envolvidos.

**Palavras Chaves:** Mediação de Conflitos; Sistema Socioeducativo; Guia Prático Educacional; Agente Socioeducativo;

## ABSTRACT

Conflict mediation is a method used to promote through dialogue, cooperation and mutual respect the search for a consensual and long-lasting solutions. In it, a mediator acts as a facilitator, assisting in the expression of all emotions and points of view, as well as in listening to others, their interests and necessities. This technique is relevant in the social reinsertion of juvenile offenders for it helps the achievement of peaceful solution of conflicts and promotes communication between parties, being an effective alternative in the prevention and aggravation of conflicts as well as in the promotion of a more harmonious coexistence. Furthermore, it contributes to the strengthening of citizenship and the promotion of a culture of peace, fundamental values to the resocialization of adolescents in conflict with the law.

The present work aimed to develop a practical guide for the agents working in the resocialization of teenagers, seeking the application of specific conflict mediation techniques in search of a peaceful resolution of conflicts between them. For that, research in scientific literature about conflict mediation and its applications on social-educative practices (as is named in Brazil the incarceration of juvenile offenders), was assembled as an educational technical product, a pamphlet about said theme.

The training of social-educative agents is key in the promotion of conflict mediation as an effective and humanizing approach to conflict resolution and prevention among adolescents in conflict with the law, as these professionals play a fundamental role in the transformation of their lives.

**Keywords:** Conflict Mediation; Social-educative System; Educational Practical Guidet; Social-educative agent;

## SUMÁRIO

<b>I. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>II. OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>12</b>
<b>IV. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>V. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>16</b>
<b>VI. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>17</b>
<b>VII. APÊNDICE .....</b>	<b>19</b>

# I. INTRODUÇÃO

## 1.1. Sistema Socioeducativo

Segundo a Lei nº 12.594/2012, o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE) é um instrumento governamental com o objetivo executar medidas socioeducativas destinadas a adolescentes em conflito com a lei, sendo de sua responsabilidade desenvolver programas e atividades que visam a ressocialização dos jovens, promovendo a educação, a saúde, a profissionalização e a reintegração social. Diversos estudos têm sido realizados para avaliar o trabalho desenvolvido e a efetividade das medidas socioeducativas aplicadas aos adolescentes em conflito com a lei.

De acordo com Alves *et al* (2020), o sistema tem como principal desafio, garantir o cumprimento das medidas de forma adequada, sendo necessário investir em ações de educação, saúde e profissionalização, além de fortalecer a rede de apoio sociofamiliar dos adolescentes. Em outro estudo, Gadelha *et al* (2020) aponta para desafios relacionados à gestão, infraestrutura e recursos humanos como fatores impactantes na efetividade das medidas socioeducativas e destacam a importância de investimentos nessas áreas, assim como de aprimoramentos dos processos de gestão e monitoramento das medidas.

Apesar dos desafios enfrentados por esse sistema, é válido ressaltar a importância do trabalho que tem desenvolvido na ressocialização de adolescentes em conflito com a lei. Segundo Martins *et al* (2019), as instituições têm conseguido, através do desenvolvimento de atividades educativas, profissionalizantes e de apoio psicossocial e, por isso, é importante a continuidade de investimentos e aprimoramentos dessas ações, visando aumentar ainda mais a efetividade das medidas aplicadas.

## **1.2. A Mediação de Conflitos no Sistema Socioeducativo**

A mediação de conflitos é um método que busca promover através de diálogo, cooperação e respeito mútuo a construção de soluções consensuais e duradouras. Esse processo se baseia em princípios como autonomia das partes e imparcialidade do mediador e é composto por etapas como apresentação do mediador, a explicação dos princípios e objetivos da mediação, a identificação das questões em disputa, a busca de alternativas e a construção 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. (SOUZA, 2017)

A mediação educacional pode ser aplicada em diversos contextos, como em escolas e outras instituições de ensino, comunidades, empresas e organizações não-governamentais. Ela se diferencia dos métodos tradicionais de resolução de conflitos, como a arbitragem e a litigância, por ser mais colaborativa e menos adversarial, buscando construir uma solução que atenda às necessidades de ambas as partes. Alguns dos principais benefícios da mediação educacional incluem a promoção da comunicação efetiva, a melhoria do clima organizacional, a redução do estresse e da tensão entre as partes envolvidas, o fortalecimento do respeito mútuo e o desenvolvimento da autonomia e da responsabilidade individual.

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. Dessa forma a mediação pode ser uma alternativa eficaz na prevenção do agravamento de conflitos e na promoção de uma convivência mais harmônica nesse contexto. Podendo, além disso, contribuir para

o fortalecimento da cidadania e promoção da cultura de paz, valores fundamentais para a ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei.

Alguns estudos avaliam o processo de mediação de conflito na socioeducação e a sua efetividade na resolução dos conflitos nela presentes. De acordo Silva *et al* (2019), a mediação de conflitos tem sido utilizada como uma estratégia para promover a resolução pacífica de conflitos nas unidades de aplicação de medida socioeducativa, contribuindo para a construção de um ambiente mais harmonioso e respeitoso. Os autores destacam a importância do diálogo e da negociação como ferramentas fundamentais para a construção de acordos que atendam às necessidades de todas as partes envolvidas.

Outro estudo realizado por Ramos *et al* (2018) aponta que a mediação de conflitos tem sido efetiva na resolução de conflitos entre os adolescentes que cumprem medidas socioeducativas, contribuindo para a redução da violência e para a construção de um ambiente mais saudável nas unidades de aplicação de medida. Os autores destacam a importância da formação e capacitação dos agentes socioeducativos para a utilização da mediação de conflitos como uma estratégia de resolução de conflitos.

Em adição a isso, um estudo realizado por Nóbrega e colaboradores (2018) destaca a importância da participação dos próprios adolescentes no processo de mediação de conflitos, como uma forma de empoderamento e de construção de cidadania. Segundo os autores, a mediação de conflitos pode contribuir para o desenvolvimento de habilidades sociais e de resolução de conflitos nos adolescentes, bem como para a construção de um ambiente mais participativo e democrático nas medidas socioeducativas.

### **1.3. O papel do agente socioeducativo**

De acordo com a Lei nº 12.594/2012, que institui o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), o agente socioeducativo é o profissional que exerce atividades de acompanhamento, orientação, apoio e promoção do desenvolvimento dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas. Por esse motivo, os agentes são profissionais fundamentais no processo de resolução de conflitos nas medidas socioeducativas, sendo sua atuação essencial para garantir a segurança, o bem-estar e o desenvolvimento dos adolescentes que estão sob a sua responsabilidade. Nesse contexto, seu papel é identificar, prevenir e intervir em situações de conflito entre os adolescentes, promovendo o diálogo e buscando soluções pacíficas e consensuais para os problemas.

Um estudo realizado por Falcão e Santos (2019) sobre a atuação dos agentes socioeducativos no processo de resolução de conflito em Pernambuco, aponta que a presença dos profissionais é fundamental para evitar a escalada da violência e promover o diálogo entre os adolescentes. Os autores destacam a importância de uma formação adequada dos agentes, que inclua conhecimentos sobre mediação de conflitos, comunicação não violenta e direitos humanos.

Outro estudo realizado por Ribeiro, Santos e Silva (2019), que investigou a percepção dos adolescentes sobre a atuação dos agentes socioeducativos em Minas Gerais, aponta que os adolescentes reconhecem a importância dos profissionais na prevenção e resolução de conflitos. Os autores destacam que os agentes socioeducativos são vistos como mediadores e facilitadores do diálogo entre os adolescentes, contribuindo para a criação de um ambiente mais pacífico e harmonioso.

Apesar as evidencias coletadas em estudos acadêmicos que corroboram os benefícios da aplicação de técnicas de mediação de conflitos no sistema socioeducativo, é perceptível a inacessibilidade do tema para os profissionais que atuam na linha de frente da aplicação de medidas, os agentes socioeducativos. O presente trabalho se mostra relevante ao passo que oferece, na forma de um produto técnico na modalidade guia prático, um material educativo direcionado ao público citado, oportunizando um melhor embasamento teórico para a prática desses profissionais.

Como demonstrado na literatura, agentes socioeducativos bem treinados desempenham um melhor trabalho, com abordagens mais humanas e eficazes, proporcionando um ambiente mais harmonioso e seguro para profissionais e adolescentes em unidades de aplicação de medidas socioeducativas.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo Geral**

Desenvolver um guia prático para agentes socioeducativos, visando a aplicação de técnicas específicas da mediação de conflitos em busca de uma resolução pacífica de conflitos entre adolescentes em conflito com a lei.

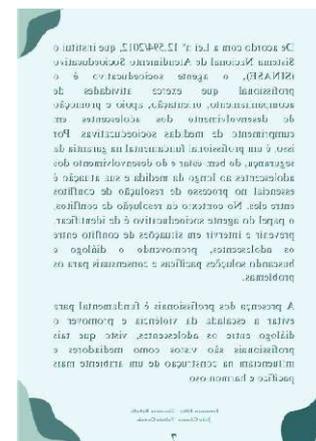
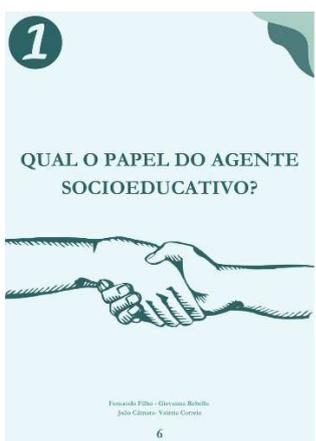
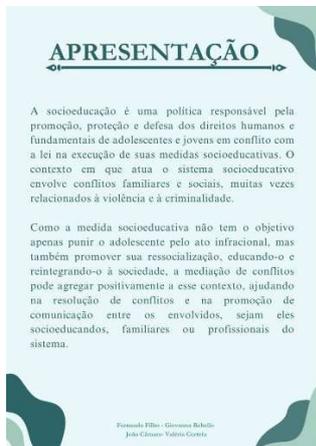
### **2.2. Objetivos Específicos**

Transmitir os principais conceitos e estratégias de mediação de conflitos e como elas podem ser aplicadas no contexto do sistema socioeducativo.

### **III. MÉTODO**

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica utilizando a plataforma Scielo como base de dados para busca por artigos sobre o sistema socioeducativo, a mediação de conflitos e suas aplicações na prática socioeducativa. Em seguida, foi confeccionado um produto técnico educacional na forma de um guia prático sobre a aplicação da mediação de conflitos e suas técnicas na socioeducação com o objetivo de munir os citados agentes de meios não violentos de resoluções de conflitos e baseado na abordagem ADDIE que consiste em cinco etapas: análise (identificando necessidades, recursos e metas), design (planejando metas, estrutura e métodos) e desenvolvimento (criando conteúdo e recursos), implementação e avaliação. Elaborado na plataforma digital Canva, este guia utiliza estratégias para captar a atenção do seu público. Além da escolha de cores, fontes e elementos estéticos, também foram selecionados e ajustados os conteúdos de texto e imagem para tornar o guia mais atraente.

# IV. RESULTADOS E DISCUSSÃO



2

## O QUE É MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?



Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
8

A mediação de conflitos é um método que busca promover através de diálogo, cooperação e respeito mútuo a construção de soluções consensuais e duradouras. Este se baseia em princípios como autonomia das partes e imparcialidade do mediador. Esse processo é composto por etapas como apresentação do mediador, a explicação dos princípios e objetivos da mediação, a identificação das questões em disputa, a busca de alternativas e a construção 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 busca construir um diálogo entre as partes, permitindo que elas expressem suas opiniões e necessidades, e ajuda a encontrar soluções que sejam satisfatórias para todos os envolvidos.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
9

3

## QUAL A IMPOTÊNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITO NA SOCIOEDUCAÇÃO?



Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
10

Como a medida socioeducativa não tem o objetivo apenas punir o adolescente pelo ato infracional, mas também promover sua ressocialização, educando-o e reintegrando-o à sociedade, a mediação pode agregar positivamente a esse contexto, ajudando na resolução de conflitos e na promoção de comunicação entre os envolvidos, sejam eles socioeducandos, familiares ou profissionais do sistema.

Dessa forma, a mediação pode ser uma alternativa eficaz para evitar o agravamento de conflitos e promover uma convivência mais harmônica e saudável entre os adolescentes, suas famílias e a sociedade em geral. Além disso, a mediação pode contribuir para o fortalecimento da cidadania e promoção da cultura de paz, valores fundamentais para a ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
11

4

## TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
12

### ATITUDE DE ACOLHIMENTO

A atitude de acolhimento é o fundamento comunicativo da mediação. Em todos os momentos do processo e nas diversas situações existenciais, esse deve ser o modo de proceder do mediador. A atitude de acolhimento concretiza a ética de tolerância, incorporando a ideia de respeito ao outro e, portanto, de amor e se expressa por meio de algumas técnicas ou condutas que reforçam a arte do acolhimento:

- Técnica de Afago-
- Linguagem Apreciativa-
- Silêncio-
- Normalização-

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
13

### TÉCNICA DE AFIAGO

Com o objetivo de criar um ambiente que incentive a resolução de conflitos de forma construtiva e segura, é trazido o afago, através de palavras, gestos e atitudes que o mediador demonstra para que as partes envolvidas se sintam respeitadas e compreendidas a fim de reduzir a tensão emocional e aumentar a disposição das partes para colaborar na busca de soluções mutuamente satisfatórias.

#### COMO APLICAR?

- ▶ **ESCUTE!**  
Demonstre interesse genuíno pelas preocupações e falas apresentadas, ouvindo com empatia e sem interromper.
- ▶ **VALIDE OS SENTIMENTOS!**  
Reconheça as emoções dos envolvidos e compreenda seus pontos de vista.
- ▶ **RECAPITULE!**  
Resuma os principais pontos da discussão para garantir que todos estejam na mesma página.
- ▶ **ESPELHE!**  
Repita as palavras-chave ou sentimentos expressos pelas partes para mostrar que você está ouvindo e compreendendo.

**Lembre-se** que a mediação requer sensibilidade, imparcialidade e paciência para ajudar as partes a encontrarem soluções construtivas para seus conflitos.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
14

### LINGUAGEM APRECIATIVA

A linguagem apreciativa é como um toque mágico na comunicação. Em vez de usar palavras negativas, trocamos por termos mais otimistas e construtivos. Por exemplo, em vez de falar "discussão", podemos usar "diálogo". Ao adicionar esse diálogo positivo, criamos empatia, mesmo que não estejamos necessariamente concordando.

#### COMO APLICAR?

- ▶ **EVITE JARGÕES E TERMOS COMPELOSOS**  
Palavras difíceis podem afastar as pessoas. Opte por palavras simples e de uso comum, tornando o mensagem mais acessível.
- ▶ **USE EXEMPLOS CONCRETOS!**  
Ilustre seus pontos com exemplos do dia a dia. Isso ajuda a tornar abstrações mais tangíveis e fáceis de entender.
- ▶ **VALORIZE ATITUDES POSITIVAS!**  
Enaltece as atitudes em que as pessoas assumem responsabilidades.
- ▶ **ELOGIE A COMUNICAÇÃO!**  
Destacar a forma como as pessoas estão se comunicando.
- ▶ **RECONHEÇA CONQUISTAS!**  
Elogie os progressos que estão sendo feitos.

**Lembre-se** que apreciar a conversação é enxergar o valor da comunicação entre seres humanos, independentemente de diferenças de opinião.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
15

### SILÊNCIO

Quando buscamos respostas ou ponderamos questões, é normal termos pausas de silêncio. Esses momentos merecem respeito. Se já se sentiu em dúvida, sabe o valor do silêncio. Agora, imagine aplicar essa mesma calma na comunicação com os outros.

#### COMO APLICAR?

- ▶ **PRESTE ATENÇÃO!**  
Quando mantemos silêncio, estamos incentivando as partes em conflito a falar livremente, sem interrupções. Isso ajuda a entender suas perspectivas e emoções de forma mais profunda.
- ▶ **REFLITA!**  
Pausas ajudam as pessoas a processar informações, considerar alternativas e avaliar suas posições, o que pode levar a soluções mais prudentes.
- ▶ **REDUZA A TENSÃO!**  
O silêncio pode acalmar situações tensas, oferecendo um momento de pausa para diminuir a hostilidade e a impulsividade nas respostas.
- ▶ **EVITE INTERROMPER!**  
Pausas controladas ajudam a evitar interrupções constantes e permitem que as pessoas se sintam ouvidas integralmente.

**Lembre-se** que ao dar espaço para as partes se expressarem, a técnica do silêncio da autonomia aos envolvidos, permitindo que participem ativamente na resolução de seus próprios conflitos.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Câmara - Valéria Correia  
16

## NORMALIZAÇÃO

▶ Na normalização o mediador valida as experiências que estão sendo compartilhadas, diminuindo o desconforto dos participantes que poderiam se sentir ameaçados ou constrangidos, assumindo uma postura defensiva.

▶ A técnica de normalização não foca apenas no passado, procurando sempre construir um futuro mais harmônico. O objetivo não é a busca de um culpado, mas a possibilidade de novas soluções.



Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Gustavo - Valéria Corrêa

17

## 5

## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Gustavo - Valéria Corrêa

18

Os agentes socioeducativos desempenham um papel vital na implementação bem-sucedida da mediação de conflitos nesse contexto. Eles são responsáveis por criar um ambiente seguro e propício para que os jovens envolvidos no sistema socioeducativo possam expressar suas preocupações, refletir sobre suas ações e buscar soluções construtivas para os conflitos. Portanto, é pertinente que esses profissionais estejam devidamente preparados para lidar com os desafios específicos que surgem no dia a dia de trabalho.

Conclui-se, portanto, que a capacitação dos agentes socioeducativos é uma peça-chave na promoção da mediação de conflitos como uma abordagem eficaz e humanizada no sistema socioeducativo. Esses profissionais desempenham um papel fundamental na transformação da vida dos jovens envolvidos, oferecendo-lhes não apenas uma oportunidade de redenção, mas também a chance de desenvolver habilidades de resolução de conflitos que serão valiosas ao longo de suas vidas.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Gustavo - Valéria Corrêa

19

## 6

## REFERÊNCIAS

- SOUZA, MB *Mediação de Conflitos: Teoria e Prática*. Editora Juspodvém, 2017.
- ALBUQUERQUE, Bruna Simões de. O AGENTE DE SEGURANÇA SOCIOEDUCATIVO: REFLEXÕES SOBRE A RELAÇÃO ADULTO E ADOLESCENTE NO CONTEXTO SOCIOEDUCATIVO. *Psicol. rev.* (Belo Horizonte), Belo Horizonte, v. 33, n. 1, p. 237-255, jun. 2017.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Editora Método, São Paulo, 2008.
- GADELHA, P. C. M. et al. Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) de Pernambuco: desafios e perspectivas para a efetividade das medidas socioeducativas. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 14, n. 2, p. 73-95, 2020.
- ALVES, F. G. et al. Os desafios da Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) no estado de Pernambuco. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 14, n. 2, p. 50-72, 2020.
- MARTINS, L. B. et al. Medidas socioeducativas em Pernambuco: a atuação da FUNASE na perspectiva dos adolescentes. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais*, v. 14, n. 41, p. 103-119, 2019.

Fernando Filho - Giovanna Rebelo  
João Gustavo - Valéria Corrêa

20

## **V. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A elaboração do guia prático teve como objetivo final a contribuição social através da psicoeducação direcionada aos agentes socioeducativos. Durante o desenvolvimento do presente trabalho, evidenciou-se que a mediação no âmbito socioeducativo é uma prática que engloba uma série de nuances e considerações importantes. Entre esses, um ponto crucial a ser ressaltado é a relevância do desenvolvimento e aprimoramento das habilidades de mediação por parte dos agentes que atuam nos sistemas socioeducativos.

Os agentes socioeducativos desempenham um papel vital na implementação bem-sucedida da mediação de conflitos nesse contexto, visto que são responsáveis por criar um ambiente seguro e propício para que os jovens envolvidos no sistema socioeducativo possam expressar suas preocupações, refletir sobre suas ações e buscar soluções construtivas para os conflitos. É, portanto, pertinente que esses profissionais estejam devidamente preparados para lidar com os desafios específicos que surgem na rotina de trabalho socioeducativo.

Conclui-se, que a capacitação dos agentes socioeducativos é uma peça-chave na promoção da mediação de conflitos como uma abordagem eficaz e humanizada no sistema socioeducativo. Esses profissionais desempenham um papel fundamental na transformação da vida dos jovens envolvidos, oferecendo-lhes não apenas uma oportunidade de redenção, mas também a chance de desenvolver habilidades de resolução de conflitos que serão valiosas ao longo de suas vidas.

## **VI. REFERÊNCIAS**

ALVES, F. G. et al. Os desafios da Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) no estado de Pernambuco. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 14, n. 2, p. 50-72, 2020.

BRASIL. Lei n. 12.594, de 18 de janeiro de 2012

GADELHA, P. C. M. et al. Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) de Pernambuco: desafios e perspectivas para a efetividade das medidas socioeducativas. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 14, n. 2, p. 73-95, 2020.

MARTINS, L. B. et al. Medidas socioeducativas em Pernambuco: a atuação da FUNASE na perspectiva dos adolescentes. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais*, v. 14, n. 41, p. 103-119, 2019.

SILVA, K. S. et al. Mediação de conflitos na Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE): práticas e desafios. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 13, n. 1, p. 164-181, 2019.

RAMOS, M. A. S. et al. Mediação de conflitos: um estudo na Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) de Pernambuco. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, v. 12, n. 2, p. 62-83, 2018.

NÓBREGA, L. C. M. et al. Mediação de conflitos na Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE): a perspectiva dos adolescentes. Revista de Psicologia da UNESP, v. 17, n. 1, p. 36-52, 2018.

SOUZA, MB Mediação de Conflitos: Teoria e Prática. Editora Juspodivm, 2017.

## VII. APÊNDICE

QR Code para acesso ao guia:



# A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO



UM GUIA PRÁTICO PARA OS AGENTES  
SOCIOEDUCATIVOS

FERNANDO FILHO - GIOVANNA REBELLO-  
JOÃO CÂMARA - VALÉRIA CORREIA



# SOBRE OS AUTORES



**Fernando Gustavo Filho**

Graduando do oitavo período de psicologia da Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS).



**Giovanna Rebello de Andrade**

Graduanda do oitavo período de psicologia da Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS).



**João Vitor Azevedo Câmara**

Graduando do oitavo período de psicologia da Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS).



**Maria Valéria Correia Magalhães**

Psicóloga CRP-02/6720 e advogada OAB/PE n28091, doutoranda em saúde mental pelo IMIP, psicóloga orientadora fiscal do CRP-02, docente da FPS, Membro da Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB/PE.

# APRESENTAÇÃO

A socioeducação é uma política responsável pela promoção, proteção e defesa dos direitos humanos e fundamentais de adolescentes e jovens em conflito com a lei na execução de suas medidas socioeducativas. O contexto em que atua o sistema socioeducativo envolve conflitos familiares e sociais, muitas vezes relacionados à violência e à criminalidade.

Como a medida socioeducativa não tem o objetivo apenas punir o adolescente pelo ato infracional, mas também promover sua ressocialização, educando-o e reintegrando-o à sociedade, a mediação de conflitos pode agregar positivamente a esse contexto, ajudando na resolução de conflitos e na promoção de comunicação entre os envolvidos, sejam eles socioeducandos, familiares ou profissionais do sistema.

Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

# APRESENTAÇÃO

As informações contidas neste guia são decorrentes de uma revisão da literatura sobre o tema e apresentarão características gerais do papel do agente socioeducativo, mediação de conflitos, a importância da mediação de conflitos no contexto deste sistema e técnicas de mediação de conflitos.

Apresentamos este produto técnico no formato de guia de orientação, com o objetivo auxiliar os agentes socioeducativos a desenvolver estratégias de mediação para os adolescentes em conflito com a lei nos seus contextos de internação, além de contribuir para difundir essa prática.

Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

# OBJETIVOS DO GUIA



Apresentar informações sobre a mediação de conflitos.



Difundir e reforçar os conhecimentos sobre a mediação de conflitos no sistema socioeducativo.



Fornecer técnicas visando a resolução pacífica de conflitos entre os adolescentes em cumprimento da medida socioeducativa.

# SUMÁRIO



<b>1</b>	Qual o papel do agente socioeducativo?.....6
<b>2</b>	O que é mediação de conflitos? .....8
<b>3</b>	Qual a importância da mediação de conflitos na socioeducação? .....10
<b>4</b>	Técnicas de mediação de conflitos .....12
<b>5</b>	Considerações finais .....18
<b>6</b>	Referências .....20

1

# QUAL O PAPEL DO AGENTE SOCIOEDUCATIVO?



Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

6

De acordo com a Lei nº 12.594/2012, que institui o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), o agente socioeducativo é o profissional que exerce atividades de acompanhamento, orientação, apoio e promoção do desenvolvimento dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas. Por isso, é um profissional fundamental na garantia da segurança, do bem-estar e do desenvolvimento dos adolescentes ao longo da medida e sua atuação é essencial no processo de resolução de conflitos entre eles. No contexto da resolução de conflitos, o papel do agente socioeducativo é de identificar, prevenir e intervir em situações de conflito entre os adolescentes, promovendo o diálogo e buscando soluções pacíficas e consensuais para os problemas.

A presença dos profissionais é fundamental para evitar a escalada da violência e promover o diálogo entre os adolescentes, visto que tais profissionais são vistos como mediadores e influenciam na construção de um ambiente mais pacífico e harmonioso

2

## O QUE É MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?



Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia



A mediação de conflitos é um método que busca promover através de diálogo, cooperação e respeito mútuo a construção de soluções consensuais e duradouras. Este se baseia em princípios como autonomia das partes e imparcialidade do mediador. Esse processo é composto por etapas como apresentação do mediador, a explicação dos princípios e objetivos da mediação, a identificação das questões em disputa, a busca de alternativas e a construção 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 busca construir um diálogo entre as partes, permitindo que elas expressem suas opiniões e necessidades, e ajuda a encontrar soluções que sejam satisfatórias para todos os envolvidos.



Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

3

## QUAL A IMPOTÊNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITO NA SOCIOEDUCAÇÃO?



Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia



Como a medida socioeducativa não tem o objetivo apenas punir o adolescente pelo ato infracional, mas também promover sua ressocialização, educando-o e reintegrando-o à sociedade, a mediação pode agregar positivamente a esse contexto, ajudando na resolução de conflitos e na promoção de comunicação entre os envolvidos, sejam eles socioeducandos, familiares ou profissionais do sistema.

Dessa forma, a mediação pode ser uma alternativa eficaz para evitar o agravamento de conflitos e promover uma convivência mais harmônica e saudável entre os adolescentes, suas famílias e a sociedade em geral. Além disso, a mediação pode contribuir para o fortalecimento da cidadania e promoção da cultura de paz, valores fundamentais para a ressocialização dos adolescentes em conflito com a lei.

Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

4

# TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

12

## ATITUDE DE ACOLHIMENTO

A atitude de acolhimento é o fundamento comunicativo da mediação. Em todos os momentos do processo e nas diversas situações existenciais, esse deve ser o modo de proceder do mediador. A atitude de acolhimento concretiza a ética de tolerância, incorporando a ideia de respeito ao outro e, portanto, de amor e se expressa por meio de algumas técnicas ou condutas que reforçam a arte do acolhimento:

-Técnica de Afago-

-Linguagem Apreciativa-

-Silêncio-

-Normalização-

Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

## TÉCNICA DE AFAGO

Com o objetivo de criar um ambiente que incentive a resolução de conflitos de forma construtiva e segura, é trazido o afago, através de palavras, gestos e atitudes que o mediador demonstra para que as partes envolvidas se sintam respeitadas e compreendidas afim de reduzir a tensão emocional e aumentar a disposição das partes para colaborar na busca de soluções mutuamente satisfatórias.

### COMO APLICAR?

#### ➤ ESCUTE!

Demonstre interesse genuíno pelas preocupações e falas apresentadas, ouvindo com empatia e sem interromper.

#### ➤ VALIDE OS SENTIMENTOS!

Reconheça as emoções dos envolvidos e compreenda seus pontos de vista.

#### ➤ RECAPITULE!

Resuma os principais pontos da discussão para garantir que todos estejam na mesma página.

#### ➤ ESPELHE!

Repita as palavras-chave ou sentimentos expressões pelas partes para mostrar que você está ouvindo e compreendendo.

Lembre-se que a mediação requer sensibilidade, imparcialidade e paciência para ajudar as partes a encontrarem soluções construtivas para seus conflitos.

## LINGUAGEM APRECIATIVA

A linguagem apreciativa é como um toque mágico na comunicação. Em vez de usar palavras negativas, trocamos por termos mais otimistas e construtivos. Por exemplo, em vez de falar "discussão", podemos usar "diálogo". Ao adicionar esse diálogo positivo, criamos empatia, mesmo que não estejamos necessariamente concordando.

### COMO APLICAR?

#### ▶ EVITE JARGÕES E TERMOS COMPELXOS!

Palavras difíceis podem afastar as pessoas. Opte por palavras simples e de uso comum, tornando a mensagem mais acessível.

#### ▶ USE EXEMPLOS CONCRETOS!

Ilustre seus pontos com exemplos do dia a dia. Isso ajuda a tornar abstrações mais tangíveis e fáceis de entender.

#### ▶ VALORIZE ATITUDES POSITIVAS!

Enaltecer as atitudes em que as pessoas assumem responsabilidades.

#### ▶ ELOGIE A COMUNICAÇÃO!

Destacar a forma como as pessoas estão se comunicando.

#### ▶ RECONHEÇA CONQUISTAS!

Elogie os progressos que estão sendo feitos.

Lembre-se que apreciar a conversação é enxergar o valor da comunicação entre seres humanos, independente de diferenças de opinião.

Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara- Valéria Correia

# SILÊNCIO

Quando buscamos respostas ou ponderamos questões, é normal termos pausas de silêncio. Esses momentos merecem respeito. Se já se sentiu em dúvida, sabe o valor do silêncio. Agora, imagine aplicar essa mesma calma na comunicação com os outros.

## COMO APLICAR?

### ➤ PRESTE ATENÇÃO!

Quando mantemos silêncio, estamos incentivando as partes em conflito a falar livremente, sem interrupções. Isso ajuda a entender suas perspectivas e emoções de forma mais profunda.

### ➤ REFLITA!

Pausas ajudam as pessoas a processar informações, considerar alternativas e avaliar suas posições, o que pode levar a soluções mais prudentes.

### ➤ REDUZA A TENSÃO!

O silêncio pode acalmar situações tensas, oferecendo um momento de pausa para diminuir a hostilidade e a impulsividade nas respostas.

### ➤ EVITE INTERROMPER!

Pausas controladas ajudam a evitar interrupções constantes e permitem que as pessoas se sintam ouvidas integralmente.

Lembre-se que ao dar espaço para as partes se expressarem, a técnica do silêncio dá autonomia aos envolvidos, permitindo que participem ativamente na resolução de seus próprios conflitos.

## NORMALIZAÇÃO

- Na normalização o mediador valida as experiências que estão sendo compartilhadas, diminuindo o desconforto dos participantes que poderiam se sentir ameaçados ou constrangidos, assumindo uma postura defensiva.
- A técnica de normalização não foca apenas no passado, procurando sempre construir um futuro mais harmônico. O objetivo não é a busca de um culpado, mas a possibilidade de novas soluções.



5

## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Fernando Filho - Giovanna Rebello  
João Câmara - Valéria Correia

Os agentes socioeducativos desempenham um papel vital na implementação bem-sucedida da mediação de conflitos nesse contexto. Eles são responsáveis por criar um ambiente seguro e propício para que os jovens envolvidos no sistema socioeducativo possam expressar suas preocupações, refletir sobre suas ações e buscar soluções construtivas para os conflitos. Portanto, é pertinente que esses profissionais estejam devidamente preparados para lidar com os desafios específicos que surgem no dia a dia de trabalho.

Conclui-se, portanto, que a capacitação dos agentes socioeducativos é uma peça-chave na promoção da mediação de conflitos como uma abordagem eficaz e humanizada no sistema socioeducativo. Esses profissionais desempenham um papel fundamental na transformação da vida dos jovens envolvidos, oferecendo-lhes não apenas uma oportunidade de redenção, mas também a chance de desenvolver habilidades de resolução de conflitos que serão valiosas ao longo de suas vidas.

# 6

## REFERÊNCIAS

- SOUZA, MB **Mediação de Conflitos: Teoria e Prática**. Editora Juspodivm, 2017
- ALBUQUERQUE, Bruna Simões de. O AGENTE DE SEGURANÇA SOCIOEDUCATIVO: REFLEXÕES SOBRE A RELAÇÃO ADULTO E ADOLESCENTE NO CONTEXTO SOCIOEDUCATIVO. **Psicol. rev.** (Belo Horizonte), Belo Horizonte , v. 23, n. 1, p. 237-255, jan. 2017 .
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. Editora Método, São Paulo, 2008.
- GADELHA, P. C. M. et al. Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) de Pernambuco: desafios e perspectivas para a efetividade das medidas socioeducativas. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 14, n. 2, p. 73-95, 2020.
- ALVES, F. G. et al. Os desafios da Fundação de Atendimento Socioeducativo (FUNASE) no estado de Pernambuco. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, v. 14, n. 2, p. 50-72, 2020.
- MARTINS, L. B. et al. Medidas socioeducativas em Pernambuco: a atuação da FUNASE na perspectiva dos adolescentes. **Revista Eletrônica de Ciências Sociais**, v. 14, n. 41, p. 103-119, 2019.