



**FACULDADE UNIFAMETRO MARACANAÚ
CURSO DE DIREITO**

FRANCISCA ELIANE SANTOS FORTE

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR:
DESENVOLVENDO AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA
O FORTALECIMENTO DA CIDADANIA**

MARACANAÚ 2022

FRANCISCA ELIANE SANTOS FORTE

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR:
DESENVOLVENDO AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA O
FORTALECIMENTO DA CIDADANIA

Artigo de TCC
apresentado ao curso de
Direito do Centro
Universitário Fametro –
Unifametro - como
requisito para a obtenção
do grau de bacharel, sob
a orientação da Profa. Me.
Marcella Mourão de Brito.

MARACANAÚ

2022

FRANCISCA ELIANE SANTOS FORTE

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR:
DESENVOLVENDO AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA O
FORTALECIMENTO DA CIDADANIA

Artigo TCC apresentado no dia 15 de junho de 2022 ao curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Fametro - Unifametro, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me Marcella Mourão de Brito
Orientadora – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof. Me.Adriano César Oliveira Nóbrega
Membro – Centro Universitário Fametro – Unifametro

Prof. Me. Leonardo Jorge Sales Vieira
Membro – Centro Universitário Fametro – Unifametro

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR: DESENVOLVENDO AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA O FORTALECIMENTO DA CIDADANIA

Francisca Eliane Santos Forte¹

Marcella Mourão de Brito²

RESUMO

O presente trabalho compreende um estudo acerca da mediação de conflitos no ambiente escolar e o desenvolvimento das competências socioemocionais para o fortalecimento da Cidadania. Dessa maneira, discorre sobre a importância da promoção da cultura de paz na escolar por meio de ações, como a valorização do diálogo, da comunicação não violenta, bem como agir com prudência no tocante à má gestão dos impasses, em sua preciosa dimensão de dignidade enquanto condição indispensável para a concretização do Estado Democrático de Direito, que priorize a garantia dos direitos humanos com o intuito de reduzir os índices de crianças e de adolescentes que se evadem da escola, marginalizam-se e, até, cumprem medidas socioeducativas. No que pertine à metodologia adotada, esta se deu por meio de pesquisa qualitativa, objetivando-se aprofundar na realidade específica, em que a pesquisa foi intitulada como um estudo de caso, baseando-se na observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes, a fim de captar as explicações e as interpretações que ocorram naquela realidade. A coleta de dados se deu por meio de questionário, a ser preenchido através do google formulário, em caráter amostral. Constatou-se que é de suma importância a busca de um método de resolução de conflitos e como torná-lo eficaz, desenvolvendo ainda as competências socioemocionais desde cedo, com os estudantes no ambiente escolar. Percebe-se, ademais, a necessidade de se investir em políticas públicas que contribuam para que as relações sociais nas escolas aconteçam de maneira saudável, bem como a relevância de se dispor de uma equipe capacitada, que dialogue, previna e realize a mediação dos conflitos. Nesta pesquisa, verificou-se que é responsabilidade do Estado a criação de políticas públicas que fomentem a mediação escolar e que as secretarias municipais devem possuir um olhar preventivo, zelando, respeitando e

¹ Graduanda do curso de Direito pelo Centro Universitário Fametro – Unifametro.

² Prof.^a Orientadora do curso de Direito do Centro Universitário Fametro – Unifametro.

garantindo que as crianças e adolescentes estejam na escola e sejam formados para exercerem a cidadania.

Palavras-chave: Relações sociais. Ambiente escolar. Mediação de conflitos. Competências socioemocionais. Cidadania.

1 INTRODUÇÃO

A educação tem o papel indispensável de propiciar mudanças importantes na sociedade, modificar o rumo da vida das pessoas e fortalecer a democracia de um país. A escola, por sua vez, é considerada o espaço onde os sujeitos que a compõem se transformam e se desenvolvem diariamente por meio da coexistência e da socialização, que possibilitam aprendizagens diversas e mútuas.

Nesse contexto, a mediação de conflitos em ambientes escolares é essencial para constituir um mundo de paz, além de favorecer o desenvolvimento de habilidades socioemocionais de forma integral e compartilhada, com a participação de todos.

A escola é responsável, também, por educar para a cidadania, por desenvolver o senso crítico dos alunos, bem como a capacidade de lidar com as diferenças, promovendo uma cultura de paz baseada no diálogo e na comunicação não violenta. Apesar disso, a violência cresce gradativamente na sociedade contemporânea, sendo inúmeros os casos de sua ocorrência, que deixam sequelas emocionais nas vidas das pessoas e, em alguns casos, chegam a ser ainda mais graves, uma vez que acabam pondo fim à vida de muitos.

No meio educacional, essas situações influenciam negativamente o desenvolvimento cognitivo e psicomotor das crianças, dos adolescentes e dos jovens. Não obstante, no Ceará, os número de adolescentes que cumprem medidas socioeducativas são crescentes, sendo preciso buscar novos caminhos que levem família, a escola e a comunidade a assumirem o seu verdadeiro papel na formação do indivíduo durante sua trajetória escolar.

Na metodologia adotada, buscou-se o aprofundamento de uma realidade específica, por meio de uma modalidade de pesquisa denominada estudo de caso, onde este se baseava na observação direta das atividades do grupo estudado, bem como na realização de entrevistas com os informantes escolhidos como a compor a amostra, a fim de captar as explicações e as interpretações que ocorram naquela

realidade. A coleta de dados se deu por meio da aplicação de questionário do *google* formulário, em caráter amostral, caracterizando uma abordagem de cunho qualitativo.

Dessa forma, a problematização é evidenciada a partir do seguinte questionamento: como o trabalho da mediação escolar e o desenvolvimento das competências socioemocionais contribuem para o fortalecimento da cidadania e para a redução dos índices de crianças e de adolescentes que se evadem da escola, marginalizam-se e até cumprem medidas socioeducativas?

Diante desse ponto de partida, o presente estudo propõe entender a importância de se promover as habilidades socioemocionais, prevenindo os conflitos no ambiente escolar por meio da mediação, verificar como o diálogo e o uso das práticas colaborativas bem como da comunicação não violenta, mitigam o número de crianças, de adolescentes e de jovens que estão fora da escola e vivendo à margem da sociedade.

Para tanto, o trabalho encontra-se dividido em três capítulos, além da introdução e conclusão. O primeiro capítulo traz um enfoque sobre o direito à educação para a promoção da cidadania, bem como dissertar a fundamentação legal no que diz respeito ao direito a educação. O segundo capítulo trata do processo de mediação de conflitos em relação ao seu conceito, bem como sua importância no desenvolvimento de competências socioemocionais no ambiente escolar. Para finalizar, no terceiro capítulo, aborda-se um estudo de caso com análise das falas dos servidores do setor público que na mediação escolar e no atendimento individualizado a adolescentes que cumprem medidas socioeducativas.

2 DIREITO À EDUCAÇÃO PARA PROMOÇÃO DA CIDADANIA

O direito à educação, como direito de todos, constitucionalmente assegurado, foi verificado a partir de 1934 (BRASIL, 1934), passando a ter destaque de forma mais detalhada na Constituição Brasileira de 1988. Nela, as obrigações estatais foram consideravelmente ampliadas, promovendo e efetivando o direito à educação.

Ainda na Constituição Federal de 1988, o artigo 6º preceitua, de concisa, que a educação se constitui como um direito fundamental de base social. Isso se deu em atenção a sua importância em proporcionar o desenvolvimento integral, físico, mental, psicológico e moral das pessoas, desenvolvendo e preparando para a vida em

sociedade.

Uma vez considerado direito social (BRASIL, 1988), o Direito à Educação direciona o Estado a garantir o acesso a todos que têm interesse, sobretudo àqueles que não podem financiar uma educação particular. Sendo assim, é essencial a criação de meios que assegurem a sua realização e sua efetivação para que não fique apenas em promessas e anseios do constituinte.

Apesar de ser um direito fundamental, a educação precisa ser compreendida, também, em caráter de liberdade pública e a sociedade, por sua vez, precisa estar atenta, pois este é um direito de cada um, mas há um dever que é, essencialmente, do Estado, que é o disposto nos artigos 205 e 214 da CF/88.

Nesse sentido, tratando da determinação constitucional, a Carta Magna revela que tal concepção eleva a educação a categoria de serviço público essencial, que ao poder público impende possibilitar a todos – daí a preferência constitucional pelo ensino público, pelo que a iniciativa privada, nesse campo, embora livre, é meramente secundário e condicionada.

Ainda que a educação pública no Brasil seja a prioridade do legislador, (arts. 209 a 213), permanece a carência de escolas com estruturas dignas de funcionamento e, em alguns lugares deste país, o acesso aos estabelecimentos de ensino ainda é bem difícil. (BRASIL, 1988).

Silva (2007), ao comentar a Constituição de 1988, compreende que nesses artigos está a base fundamental voltada à educação: “eleva a educação ao nível dos direitos fundamentais do homem, quando a concebe como um direito social (art. 6º) e direito de todos (art. 205º), que, informado pelo princípio da universalidade, tem que ser comum a todos”. O autor relaciona os artigos 6º e 205º da seguinte forma: o art. 205º contém uma declaração fundamental que, combinada com o art. 6º, eleva a educação ao nível de direitos fundamentais do homem.

Afirmando que a educação é direito de todos – com o quê esse direito é informado pelo princípio da universalidade, realçar o seu valor jurídico, por um lado, seria reforçar, também, que a cláusula da educação é dever do Estado e da família, constante do mesmo art. 205º, que completa a situação jurídica subjetiva ao explicitar o titular do dever, da obrigação, contraposto àquele direito. Vale dizer: todos têm direito à educação e o Estado tem o dever de prestá-la, assim como a família, conforme apontam os estudiosos Silva (2007).

Nesse diapasão, supõe-se que a educação básica é de competência e

garantia dos poderes públicos, ou seja, cabe à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios em face da capacidade financeira que dispõem, bem como por se tratar de cumprimento da função pública de prestação de serviços à população.

Sendo assim, Hegel, como descreve Joaquim (2009), concluiu, em 1821, que na sua obra intitulada “Princípios de Filosofia do Direito” já identificava uma relação entre a educação e o direito. Ele deixa de considerar a educação enquanto fenômeno religioso ou moral, para considerá-la como um direito novo, destacando o princípio do direito da criança à educação como conceito jurídico. Consolida-se, assim, gradativamente, o ensino laico, com a concepção de educação como dever do Estado e direito do cidadão.

Entretanto, apesar do direito à educação ser indiscutível, há uma preocupação sobre o exercício efetivo desse direito, que já foi ressaltado por Piaget (apud JOAQUIM, 2009). Esse é o direito que tem o indivíduo de desenvolver-se normalmente, em função das possibilidades de que dispõe e a obrigação, para com a sociedade, de transformar tais possibilidades em realizações efetivas e úteis.

No que se refere à educação básica, Carlos Jamil Cury (2002) explicita que a educação básica, no Brasil, ganhou contornos bastante complexos nos anos posteriores à Constituição Federal de 1988. De um lado, temos um realce do direito à educação e de seu prenúncio enquanto direito público subjetivo, conforme compreende a Constituição Federal em seu art. 208º; já de outro, o art. 5º da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) reforça que o acesso ao Ensino Fundamental é direito público subjetivo e, ainda, complementa tal raciocínio, dizendo que qualquer cidadão, grupo de cidadãos, associação comunitária, organização sindical, entidade de classe ou outra legalmente constituída e o Ministério Público podem acionar o poder público para exigí-lo.

Outro marco legal importante para efetivação do direito à educação foi a Lei nº 91.31/1995, que criou o Conselho Nacional de Educação e, a partir daí, percebe-se que começa o movimento para garantir a educação no país de fato.

Nesse ínterim, foi também organizado o Sistema de Avaliação do Ensino Básico (SAEB) e, mais adiante, institui-se, com o advento da lei nº 9.424/96, o Fundo de Manutenção do Desenvolvimento do Ensino Fundamental (FUNDEF) que atualmente é denominado de Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB),

instrumento permanente e de financiamento da educação pública por meio da Emenda Constitucional nº 108, de 27 de agosto de 2020, que se encontra regulamentado pela Lei nº 14.113, de 25 de dezembro de 2020. Há disposição, ainda, nos artigos 212 e 212-A da CF/88, a fim de distribuir recursos para a valorização e para a melhoria da educação no país. (SOBRE, 2021).

Em seguida, surgiu a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB 9394/96), que define e regulariza a organização da educação com base nos dispositivos legais constantes na Constituição Brasileira vigente, estabelecendo os princípios da educação e os deveres do Estado para com a educação básica.

Inovações trazidas pela LDB (1996), bem como alterações posteriores, são de suma importância, visto que, a partir deste momento, o ensino fundamental tornou-se obrigatório e gratuito; foi estabelecida a progressiva universalização do ensino médio gratuito; o atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência passou a ser garantido; a educação infantil, em creche e pré-escola, às crianças de até 05 anos de idade foi prescrita, bem como foi realizada a adequação às condições do educando, por meio de programas suplementares, do fornecimento de material didático e escolar, de transporte, de alimentação e de assistência à saúde. (BRASIL, 1996)

Além disso, como garante o ensino fundamental e ensino médio, a atual Constituição de 88 assegura o atendimento gratuito em creche e pré-escola às crianças de até 06 anos de idade e ainda o reconhece essa possibilidade como direito dos trabalhadores urbanos e rurais. Destaca-se que esse mesmo conjunto de leis trouxe consideráveis mudanças no direito à educação infantil, a exemplo do seu reconhecimento como primeira etapa da educação básica. (BRASIL, 1988)

Uma relevante ferramenta do ordenamento jurídico brasileiro, que também vai ao encontro do direito à educação, certificando-o, é o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Em seu art. 53, este Estatuto expande as condições para o cumprimento desse direito. O primeiro inciso desse artigo também encontra fulcro no texto constitucional da Lei Maior do país, mas há outros aspectos complementares ao direito à educação que merecem destaque, como o inciso II, que garante às crianças e aos adolescentes o direito de serem respeitados por seus educadores, além do inciso III, que possibilita a discussão participativa das famílias no estabelecimento dos critérios de avaliação do rendimento escolar adotados pela escola; e o inciso V, que favorece a possibilidade de exigência de transporte escolar gratuito diante da

indisponibilidade de vaga para matrícula do educando em escola próxima a sua residência.

É certo que o caminho para a concretização de um ideal igualitário e universalista, como o defendido pelo Estado de Bem-Estar Social³, possibilitou a aparição de falhas permanentes. Nessa perspectiva, Cury (2008, p. 301) afirmava que, "[...] a educação básica deve ser objeto de uma política educacional de igualdade concreta e que faça jus à educação como o primeiro dos direitos sociais, inscritos na Constituição Federal, como direito civil inalienável dos direitos humanos e como direito político da cidadania".

Infere-se, ademais, que a educação escolar, mesmo sendo um direito constitucionalmente garantido a todos e se apresentando como melhor caminho para efetivação da formação individual do ser humano, ainda é recente no arcabouço jurídico brasileiro.

Consoante aduz Anísio Teixeira (1996), ao ampliar o conceito de educação, sobretudo no viés jurídico, verifica-se que a educação formal não pode ser considerada como um presente ou uma vantagem; todavia, configura-se como um direito promovido pela lei, vindo a contribuir para a construção e para o desenvolvimento de uma sociedade democrática. O direito à educação faz-se um direito de todos, porque a educação já não é um processo de especialização de alguns para certas funções na sociedade, mas a formação de cada um e de todos para a sua contribuição à sociedade integrada e nacional, que se está constituindo com a modificação do trabalho e dos tipos de relações humanas.

Por conseguinte, entende-se que o direito à educação não se restringe à dimensão individual, pois tem o poder de incluir os indivíduos em uma sociedade democrática, fomentando a sua formação e sua importância para o desenvolvimento de toda a sociedade.

Contudo, quando se trata dos aspectos econômicos, políticos e sociais, faz-se necessário recorrer ao princípio da dignidade da pessoa humana para que, realmente, se construa um modelo de educação baseado em uma perspectiva de

³ Segundo Esping-Andersen (1991), o Estado de Bem-Estar Social deve compreender três pilares existentes, sendo eles: o Estado, a família e o mercado. Já conforme Macêdo (2021), Os conceitos que envolvem o Estado de Bem-Estar Social oscilam entre a forte e a pacífica presença do Estado mediante os seguros e as políticas sociais.

cunho social. (SARLET, 2001).

Levando em consideração o cenário real de marginalidade deste país, vislumbra-se que, de modo especial, as crianças e os adolescentes são os principais alvos de vulnerabilidades, em detrimento da omissão da família, da sociedade e, principalmente, do Estado, no que tange à garantia dos seus direitos elementares. O estudioso Abreu (1995) disserta que a vulnerabilidade infanto-juvenil também se revela, evidentemente, na fácil passagem da condição de vítima a de infrator, já nem se falando dos menores em extrema miséria, como os meninos de rua, alvos das violências mais diversas.

Por isso, revela-se oportuno que se fomente e se invista em educação, a fim de mitigar a marginalização dos indivíduos, que é, também, fruto de um processo social que os conduz para condições de exclusão, impedindo-os de terem acesso aos direitos básicos, como a própria educação neste trabalho em evidência.

A efetivação do direito à educação possibilita a redução da criminalidade, da pobreza e das desigualdades sociais?. Por estas razões, o poder público precisa se responsabilizar, dispendo de investimento orçamentário vultoso para a área da educação, com a intenção de promover o desenvolvimento econômico e social, bem como de minorar a extrema desigualdade no que diz respeito à distribuição de renda, fator preponderante para reduzir, consideravelmente, as taxas de analfabetismo no país, em especial no contexto contemporâneo de Pandemia da Covid-19. (CORRÁ, D.; ALVES, J., 2022).

Todavia, o combate ao analfabetismo não é recente no Brasil. Em 2014, foi aprovado, conforme a Lei N° 13.005/2014, o Plano Nacional de Educação (PNE), que cumpre a função de articular os esforços nacionais em regime de colaboração, tendo, como objetivos, universalizar a oferta da etapa obrigatória (de 04 a 17 anos); elevar o nível de escolaridade da população; elevar a taxa de alfabetização; melhorar a qualidade da educação básica e superior; ampliar o acesso ao ensino técnico e superior; valorizar os profissionais da educação; reduzir as desigualdades sociais; democratizar a gestão e ampliar os investimentos em educação. (PNE, 2014).

Nesse estudo, a meta 05 se destaca, dentre os objetivos apresentados pelo plano acima em comento, uma vez que discorre sobre alfabetizar todas as crianças, no máximo, até o final do 3º (terceiro) ano do ensino fundamental.

Pautada nesses marcos constitucionais, a LDB, em seu artigo 9º, inciso IV, define, como responsabilidade da União, estabelecer, em colaboração com os

Estados, com o Distrito Federal e com os Municípios, competências e diretrizes para a Educação Infantil, bem como para o Ensino Fundamental e para o Ensino Médio, que nortearão os currículos e seus conteúdos mínimos, de modo a assegurar uma formação básica. (BRASIL, 1996).

Somente em 2017 foi apresentada a versão final da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), documento normativo que, ao tratar da alfabetização, apresenta uma série de conhecimentos, competências e habilidades que se espera que todos os estudantes desenvolvam, bem como antecipa o ciclo de alfabetização para o 2º ano do Ensino Fundamental, ou seja, estipula que todos os estudantes deverão estar alfabetizados aos 07 anos de idade.

Ainda nessa esteira, há a garantia da alfabetização pela Política Nacional de Alfabetização (PNA), instituída por meio do Decreto nº 9.765, de 11 de abril de 2019. Em seu art. 1º, fica assim instituída a Política Nacional de Alfabetização, por meio da qual a União, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, implementará programas e ações voltados à promoção da alfabetização, baseando-se, para tanto, em evidências científicas, com a finalidade de melhorar a qualidade da alfabetização no território nacional e de combater o analfabetismo absoluto e o analfabetismo funcional no âmbito das diferentes etapas e modalidades da educação básica e da educação não formal.

É destacada, ademais, a importância da alfabetização do indivíduo, pois, quando isso não acontece na idade certa, vários são os impactos que recaem para a sociedade, como: evasão e abandono escolar; desinteresse para com o estudo; e, com o passar dos anos, as crianças e os adolescentes acabam por ficar marginalizados, valendo salientar, ainda, que o Estatuto da Criança e Adolescente - ECA (BRASIL, 1990), em seu art. 4º, institui que é dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

Ainda no Capítulo IV, que discorre acerca do Direito à Educação, à Cultura, ao Esporte e ao Lazer, em consonância com o art. 53 do ECA (BRASIL, 1990), é definido que a criança e o adolescente tem direito à educação, visando a pleno desenvolvimento de sua pessoa, além do preparo para o exercício da cidadania e da qualificação para o trabalho.

Verifica-se, pois, a busca constante pela garantia da educação, vindo a promover cidadãos com pleno desenvolvimento e com competências socioemocionais fomentadas no decorrer da trajetória escolar; por isso a importância de alfabetizar na idade certa e, a partir daí, garantir o protagonismo infantojuvenil e uma sociedade mais justa, igualitária e que vivencie a democracia em sua plenitude.

No Brasil, a taxa de pessoas com 15 anos ou mais que não sabe ler ou escrever um bilhete simples é estimada em 6,6%, o que representa 11 milhões de analfabetos de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. (PAINEL IBGE, 2022).

Verifica-se que, mesmo a Constituição assegurando o direito à educação e a LDB (1996) regendo os princípios e deveres do Estado, os dados expostos evidenciam que o número de pessoas com 15 anos, ou mais, que não sabem ler ainda é preocupante; que a garantia do direito à educação ainda é frágil, sendo necessário refletir sobre as políticas públicas do Brasil para que passem a ser, de fato, eficientes e eficazes, dando, portanto, destaque ao desenvolvimento de ações preventivas dentro do ambiente escolar, contra a evasão, o abandono e a infrequência dos estudantes, inserindo uma cultura de paz, por meio do diálogo, e, quando necessário, fazendo o uso adequado da mediação de conflitos.

Refletindo acerca do quanto é importante desenvolver as competências socioemocionais, junto aos com os estudantes, na escola, a fim de gerar o protagonismo com autonomia e responsabilidade, fazendo fluir o exercício para cidadania, conforme Almeida e Jardimino (2004), quando se referem à noção de competência como sendo a capacidade de consolidar diversos recursos cognitivos, fazendo com que o profissional que desenvolve as competências quanto ao saber-fazer, consiga analisar as incertezas e as contradições; gerir conflitos, decepções e frustrações para que, dessa forma, seja capaz de negociar compromissos e ponderar as vantagens e os inconvenientes.

Diante do exposto, se passará a discorrer sobre a mediação de conflitos e o desenvolvimento das competências socioemocionais no ambiente escolar.

3 A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DO DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS NO AMBIENTE ESCOLAR

Para viver em uma sociedade multicultural, como a brasileira, é necessário construir caminhos pacíficos para a solução de conflitos concretos, assim como agir com prudência no tocante a má gestão dos impasses.

A desarmonia faz parte dos mais diversos relacionamentos humanos, seja no seio familiar, seja na sociedade. Ter opiniões e conceitos contrários a respeito das questões do mundo está intimamente associado a enfrentamentos diversos, que podem estar relacionados à identidade, ao poder, às culpas, aos medos, às frustrações e assim por diante. (ROBBINS, 2005).

Diante disso, Ury (2007) enfatiza que, em regra, as pessoas envolvidas num conflito procuram negá-lo, ou temê-lo, tendo um reconhecimento negativo sobre o mesmo, pois este carrega consigo sentimentos e situações desagradáveis, como a competição, a discordância e a desarmonia.

Segundo Brito (2019), as mudanças ocorridas na sociedade são refletidas no ambiente escolar, alterando a rotina da escola, sendo importante compreender os conflitos existentes e trazê-lo para um contexto cooperativo dentro deste ambiente.

Os impasses que surgem no cotidiano das pessoas podem ser reconhecidos como situações positivas, quando reflete um redimensionamento das questões e em consequência, uma mudança satisfatória no relacionamento e no comportamento dos envolvidos.

Desse modo, o conflito, segundo Chrispino (2007), surge a partir do encontro entre dois ou mais atores sociais, que possuem ideias divergentes e pelas quais disputam até conseguirem a sobreposição de uma delas. E isso acontece numa perspectiva de que, ao final, provavelmente destruirá a relação preexistente e de que, na lógica atual, estará travestida de solução.

Nessas circunstâncias, não há como desacreditar a existência de sentimentos antagônicos gerados pelos embates, tais como amor e ódio, desejo e frustração, poder e submissão. Não dá para omitir a autonomia de vontade pertinente às escolhas individuais; a liberdade, inerente a cada um, de controlar sua vida de forma consciente, responsável e sustentável, pois o indivíduo é plenamente capaz de determinar seus atos e suas escolhas. (SEN, 2009).

Ademais, Sen (2009) destaca que expandir as liberdades que se tem, razão para valorizar, não só torna a vida mais rica e mais desimpedida, mas também permite que se tornem seres sociais mais completos.

Nussbaum (2013) trata sobre o enfoque das capacidades como teoria que

preserva o respeito à dignidade humana e busca fornecer o mínimo social básico aos indivíduos, concentrando-se nas capacidades humanas, ou seja, o ser humano precisa estar aberto ao mundo e ter a habilidade de confiar em questões além do seu controle.

Nessa esteira dos desafios em torno dos desajustes entre os indivíduos, a mediação se faz relevante, pois possibilita que as divergências surgidas, por meio das controvérsias, sejam tratadas adequadamente. Essa forma de solução, por meio da mediação, privilegia o diálogo, a escuta atenta, dentre outras técnicas. (TAKAHASHI, 2019).

Marshall Rosenberg, em meados de 1960, criou o método da comunicação não violenta (CNV), em que prima pelo desenvolvimento da fala e da escuta de maneira mais consciente e, para isso, o autor fez observações dos comportamentos e pontuou de que maneira o diálogo pode fluir com mais empatia e respeito. (ROSENBERG, 2019).

Segundo o mencionado autor (ROSENBERG, 2019), para que a comunicação não violenta aconteça é necessário que quatro fatores sejam contemplados: observação, sentimento, necessidades e pedido, pois os conflitos surgem quando as palavras são percebidas como ameaças, por isso a importância de dialogar sem fazer uso de palavras ou expressões que refletem enfrentamento ou embate.

A utilização da comunicação não violenta de Rosenberg (1999), como aporte para que a cultura de paz seja reproduzida em todo o ambiente, principalmente, na escola, é fundamental. Logo, capacitar os profissionais da escola na perspectiva da prevenção e da solução pacífica dos conflitos, com base nos direitos humanos, é garantir um ambiente mais saudável e mais propício à aprendizagem.

Acresça-se a isso que, dos Meios Adequados de Solução de Conflitos - MASCs, a Mediação de Conflitos é a modalidade mais consolidada de busca pela resolução das lides. No conceito de Sales (2004), a mediação seria um meio pacífico, amigável e colaborativo de resolução de controvérsias que busca a melhor solução pelas próprias partes. Na Base Nacional Comum Curricular, competência é definida como o conjunto de conhecimentos (conceitos e procedimentos), habilidades (práticas, cognitivas e socioemocionais), atitudes e valores para resolver questões complexas da vida cotidiana, do pleno exercício da cidadania e do mundo do trabalho, trazendo ainda compreensão de habilidades, em que estas expressam as aprendizagens

essenciais que devem ser asseguradas aos alunos nos diferentes contextos escolares. (BRASIL, 2017).

Nessa perspectiva da mediação, perceber a escola como um lugar de aprendizagem, de formação para o exercício da cidadania, mas também com um local de coexistência dos indivíduos, faz com que se enxergue a ambiência escolar como um local propício para efetivação da mediação. Assim, conforme aponta Miranda (2005), a mediação se apresenta mais adequada aos conflitos que envolvem relações continuadas, já que o tratamento dado ao conflito possui um viés complexo e direcionado à mudança de postura dos sujeitos diante do confronto.

Em consonância com Soares e Jacobi (2000) escola é o lugar mais adequado para se debater acerca de assuntos ou de temas que gerem desarmonia, por ter a possibilidade de acesso direto e facilitado às crianças, aos jovens e, também, aos adultos. Contudo, o despreparo e a resistência por parte das instituições escolares em lidar com temáticas relacionadas a problemas sociais e às transformações culturais ainda persiste.

A partir disso, Almeida (2009) assegura que os conflitos devem ser percebidos numa perspectiva de totalidade, apreendendo-se os seus diversos aspectos, bem como as bases constitutivas das relações e inter-relações neles presentes e propondo situações que sejam inclusivas. Essas alternativas de resolução de conflitos orientam-se mediante os seguintes princípios: cooperação, solidariedade, igualdade e respeito, com vistas à construção de um ambiente eficaz para as relações.

Nesse sentido, a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), que é um documento de caráter normativo e obrigatório que rege o currículo dos estudantes brasileiros, reconhece a Educação Infantil como etapa essencial nesse processo, criando seis direitos de aprendizagem para bebês e para crianças até 05 anos. Nela, a criança terá garantido o direito de conviver, de brincar, de participar, de explorar, de expressar e de se conhecer a partir das experiências proporcionadas pelas situações didáticas apresentadas pelo professor, juntamente com o núcleo gestor da escola e da família. (BRASIL, 2017).

Depois dessa etapa, tem-se o ensino fundamental, que compreende estudantes do 1º ao 9º ano, onde o conhecimento é sistematizado, desenvolvido e consolidado a cada ano. Também nessa etapa do currículo a BNCC direciona o foco para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais, com a tratativa de educação integral por todos os profissionais das escolas.

Ressalta-se, por oportuno, o quão se faz relevante se buscar uma estreita relação entre os sujeitos que compõe a escola (estudantes, professores, núcleo gestor e família), e a prevenção de conflitos, pois a BNCC apresenta, dentre suas dez competências gerais, três com abordagens estritamente socioemocional, como: a competência oito, que versa sobre autoconhecimento e autocuidado; a competência nove, que trata da empatia e da cooperação; bem como a competência dez, que discorre sobre responsabilidade e cidadania. (BRASIL, 2017).

A competência socioemocional do autoconhecimento e autocuidado é a capacidade do indivíduo se conhecer e compreender o próprio corpo e seu estado mental em meio às diversidades e influências culturais. (BRASIL, 2017).

Empatia e cooperação estão relacionadas ao poder de desenvolver a cooperação com o próximo, fomentando a resolução de conflitos sem preconceitos, com o objetivo de construir uma sociedade ética, justa e cidadã. (BRASIL, 2017).

Por fim, a fim de formar os estudantes para que sejam participativos e críticos em diversos problemas que envolvem a sociedade, a BNCC trouxe a décima competência: responsabilidade e cidadania. (BRASIL, 2017).

À luz da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), pode-se compreender que é possível desenvolver as competências socioemocionais nos estudantes, pois a escola precisa desenvolver valores que contribuam para a formação moral dos educandos, mas tudo isso em parceria, também com as famílias.

O Instituto Ayrton Senna (2020) afirma que, tradicionalmente, as escolas priorizam, desde cedo, a formação do estudante com o foco no desenvolvimento de competências cognitivas, tais como o raciocínio e a memória. Porém, muitas pesquisas já apontam que desenvolver intencionalmente competências socioemocionais nas práticas escolares, tais como ajudar os estudantes a aprenderem a se relacionar consigo mesmos, reconhecendo e dialogando com suas emoções, podem trazer mais benefícios para o processo de aprendizagem e para inúmeras outras realizações ao longo da vida, refletindo positivamente na saúde, no trabalho e nas relações sociais. (INSTITUTO AYRTON SENNA, 2020).

Logo, a mediação de conflitos e a consolidação das competências socioemocionais, quando bem desenvolvidas, contribuem, sobremaneira, para a evolução integral do indivíduo. Além disso, tornam a vida em sociedade mais flúida, porque possibilita a manifestação de opiniões e de pontos de vista divergentes ou conflitantes, propiciando uma maior sensibilidade e uma consciência de atitude que

valorizem o respeito ao outro e aos direitos humanos. (BRASIL, 2007).

Segundo Perrenoud (1999), a escola deve oferecer situações escolares que favoreçam a formação de esquemas de ações e de interações relativamente estáveis e que, por um lado, possam ser transpostas para outras situações comparáveis fora da escola, ou após a escolaridade.

A escola não pode ser um ambiente conflituoso. Por isso, é importante pensar como acolher, como educar e como formar cidadãos num local saudável. Os estudantes estão em formação humana e precisam de um acompanhamento diário por parte de todos da gestão escolar.

Conforme dados da Busca ativa escolar (BUSCA ATIVA ESCOLAR, 2022), o número de estudantes que abandonaram a escola em 2020, no Ceará, foi de 12.612, sendo 4.605 em Fortaleza e 1.075 estudantes em Caucaia. Isso enseja uma reflexão acerca da urgente necessidade de ressignificar a escola e a sociedade e, sobretudo, de se fortalecer as políticas públicas em prol dos sujeitos desta pesquisa.

Segundo Demo (1995), o ambiente social, o meio familiar, o convívio com alguns grupos, a classe social, tudo isso influencia bastante na formação do indivíduo e da sociedade.

Ávila afirma que a iniciação do consumo de drogas está em torno dos 12 anos e que a escola tem certa vulnerabilidade em relação a isso, já que a escola faz uma ligação entre família, sociedade, cultura e profissão e o tráfico encontra, em suas proximidades, sua melhor clientela; por se tratarem de jovens e de crianças desinformadas, cheios de sonhos, ideais, sempre cobrados e afetivamente carentes e instáveis, tornando-se alvos fáceis de certos tipos de conversa aparentemente amigável e sedutora. (ÁVILA, 1998).

As crianças e os adolescentes que não estão na escola, e tampouco são acompanhados pelas suas famílias, acabam trilhando caminhos que os levam às drogas, à criminalidade e à marginalidade. Ao menos 253 crianças e adolescentes já sofreram violências diversas no Ceará, como homicídio, roubo e crimes sexuais, em 02 anos, conforme levantamento da Rede de Observatórios da Segurança. A pesquisa usa registros de junho de 2019 a maio de 2021 e monitorou cinco estados, estando entre eles o Ceará. Em todos eles, os homicídios contra menores de 18 anos e a violência sexual lideram a lista de crimes. (Diário do Nordeste, 2021).

Para mudar esse cenário é preciso que o país enfrente e não normalize as violências; promova a capacitação dos profissionais que trabalham com crianças e

adolescentes; engaje as polícias em ações de prevenção aos diversos tipos de violências; garanta a permanência das crianças e dos adolescentes nas escolas; promova a sensibilização de meninos e de meninas acerca de seus direitos; garanta a responsabilização dos perpetradores de violências; e invista no monitoramento e na geração de evidências. Em contrapartida, a prevenção desponta como a melhor estratégia para gerir, de forma adequada, as situações conflitantes vivenciadas pelos estudantes.

Para Abramovay (2012), é preciso considerar todos os autores que estão envolvidos na dinâmica escolar: família, estudantes, gestores, professores, funcionários e a sociedade como um todo. Compreendendo essa complexidade de relações, fica mais simples auxiliar os processos sociais, percebendo que as práticas, inclusive a da violência, envolve diretamente todos esses os atores. Ensinar os jovens a reconhecer o outro como sujeito de direito e respeitá-lo é imprescindível nesse processo.

Em sequência, discorre Abramovay (2006) que a qualidade do cotidiano escolar resulta da interação entre os atores desse espaço social e interfere, decisivamente, nos modos como são geridos os conflitos cotidianos.

Portanto, na resolução de conflitos, a mediação se apresenta como aporte fundamental para desenvolver o protagonismo estudantil, promovendo a solução dos atritos de forma pacífica, bem como minimizando a violência e fortalecendo a cultura da paz, do diálogo e da comunicação não violenta, além de transformar as relações interpessoais. (MATOS; CASTRO; NASCIMENTO, 2008).

Assim, a prática mediadora, no espaço escolar, não tem apenas a finalidade de solução das desavenças existentes. Adiciona-se a isso a prática pedagógica, já que, a eventual criação de um projeto de mediação escolar traz consigo a perspectiva de uma educação voltada para uma cultura de paz.

À vista disso, foi que a UNESCO realizou, do ano 2000 a 2010, a década internacional de promoção de uma cultura de paz e não violência para as crianças do mundo, instituindo, no texto introdutório da sua Constituição, tal afirmação: “Como as guerras se iniciam nas mentes dos homens, é na mente dos homens que as defesas da paz devem ser construídas” (UNESCO, 2010, p. 11).

Portanto, o contexto que envolve a mediação na resolução dos desconcertos também se relaciona diretamente com a cultura de paz, já que usa o diálogo e a escuta ativa como seus principais instrumentos na construção de um ambiente pacífico nas

escolas.

Por conseguinte, Matos (2007) destaca a importância do diálogo, da escuta atenta, da potencialização dos valores positivos, do estímulo dos professores a uma convivência pacífica nas escolas, tratando da significância da afetividade e de projetos para e pela paz na consolidação dessas relações.

A mediação lida com questões delicadas, e quando bem executada, estabelece relacionamentos de confiança e de respeito, minimizando impactos negativos no convívio em sociedade. Nesse sentido, a autora Fabiana Marion Spengler (2016) pontua que a mediação visa, por meio do diálogo, buscar a pacificação social, e, para além disso, valoriza as partes do conflito, dando a elas autonomia na solução do litígio e, assim, faz com que aprendam a lidar com os conflitos do dia a dia.

Habermas (2012) aduz que a decisão, quando tomada por meio do diálogo e da construção do consenso entre as partes, é a mais pura ideia de democracia participativa. É desse modo que se deve pensar a mediação de conflitos na escola, onde todos possam participar ativamente da construção de uma cultura de paz e possam fazer parte de um ambiente acolhedor, que promova o bem-estar.

Nesse estreitamento da mediação de conflitos e das habilidades socioemocionais, percebe-se o quão importante é fomentar ações cooperativas para se chegar a uma sociedade mais harmônica, possibilitando qualidade de vida para as pessoas e crescimento da humanidade, devendo, portanto, ser trabalhada desde cedo. (ABED, 2001).

Os efeitos da mediação escolar e do cuidar com as emoções são sentidos na vida dos adolescentes, estendendo-se pela vida adulta. Adolescentes que são treinados para fazer mediação, segundo Mateo (2018), obtêm melhores resultados em entrevistas de emprego. O autor afirma que tais reflexos dessa aprendizagem ainda aumentam a autoconfiança e a autoestima dos adolescentes, já que eles aprenderam a ter o autocontrole de suas emoções.

O artigo 3º do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) trata da socioeducação e aduz que a criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, assegurando, ainda, que eles tenham todas as oportunidades para o seu pleno desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade. (BRASIL, 1990).

Portanto, conclui-se que cuidar das emoções das crianças e dos adolescentes possibilita o desenvolvimento de habilidades, como empatia, resiliência, autoestima e

autonomia, perfazendo um caminho que facilitará a evolução da capacidade de escutar o próximo e de lidar com diferenças e frustrações.

Destarte, não se pode descumprir o que estabelece o artigo 3º do ECA, acima indicado, uma vez que trata, justamente, da finalidade maior da socioeducação. Para tanto, se faz pertinente um estudo de caso, a fim de demonstrar com mais clareza, como é realizada a mediação escolar e como as competências socioemocionais são desenvolvidas no currículo dos estudantes, tomando, como amostra, a experiência de Caucaia, conforme se verá a seguir.

Ressalta-se que é interessante perceber de que modo vem sendo desenvolvido o trabalho pela equipe que lida diretamente com adolescentes que cumprem medidas socioeducativas, bem como se dá a reinserção daqueles na escola e também na sociedade. Para isto, foi realizada uma pesquisa de campo com os profissionais que compõem o setor de mediação de conflitos da Secretaria Municipal de Educação de Caucaia (SME) e também com os profissionais que compõem o Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) da Secretaria de Desenvolvimento Social (SDS).

4 ESTUDOS DE CASO: UMA BREVE ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO SETOR DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DA SME E DO CREAS (SDS) DE CAUCAIA

A pesquisa foi intitulada um estudo de caso, pois Gil (2010) relata que este tipo de procedimento procura o aprofundamento de uma realidade específica, baseando-se na observação direta das atividades do grupo estudado e sendo realizada a partir de entrevistas, com informantes para captar as explicações e interpretações que ocorram naquela realidade.

A coleta de dados se deu por meio de questionários, com perguntas abertas, de forma amostral, em dois órgãos públicos do município de Caucaia, sendo eles: o Setor de Mediação de conflitos da Secretaria Municipal de Educação(SME), bem como o mesmo setor do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), ligado à Secretaria de Desenvolvimento Social (SDS).

Selecionados segundo critérios predeterminados, a fim de oferecer uma visão holística sobre a mediação e o desenvolvimento das competências socioemocionais

para o fortalecimento da cidadania. Os critérios usados para a aplicação do questionário com estes profissionais foram os seguintes: atuam na gestão da mediação escolar, realizam atendimentos individualizados a adolescentes que cumprem medidas socioeducativas bem como com a família destes, devem garantir possibilidades que esses adolescentes estejam na escola, por isso a importância de observar como é desenvolvido este trabalho na prática.

O questionário foi elaborado em forma de instrumental, contendo nove perguntas subjetivas e uma objetiva, tendo sido aplicado por meio da criação de um formulário no *Google Forms*, e enviado, via *e-mail* e *whatsapp web*, para os profissionais dos setores. Então, foi feita a coleta dos dados e posterior análise dos mesmos, conforme demonstrado em gráfico e nas planilhas que serão transcritas para o presente trabalho.

O conceito de Minayo acerca da pesquisa qualitativa deixa clara a viabilidade de seu emprego na presente pesquisa:

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001, p. 14).

A pesquisa, portanto, assume uma abordagem qualitativa por se preocupar com a qualidade dos dados da pesquisa. Além disso, o foco dessa abordagem é entender os motivos e os comportamentos presentes nos fenômenos que envolvem as relações e a utilização da mediação como ferramenta de solução de conflitos.

Dar-se-á, portanto, início à análise dos dados coletados na pesquisa realizada nos setores públicos das secretarias já mencionadas.

4.1 Análise das falas dos sujeitos

A pesquisa de campo aconteceu durante o mês de maio de 2022, nas duas secretarias, SME e SDS, com os profissionais dos setores de mediação e CREAS, totalizando 08 profissionais (04 profissionais do setor da mediação e 04 técnicos do CREAS).

Conforme as respostas dos entrevistados, conclui-se que, no Setor da Mediação (SME), trabalham 04 profissionais, todas professoras, em que o maior tempo de trabalho no setor é de 2 anos. Foi possível observar, também, que o setor

da Mediação faz parte da célula de Gestão Escolar e está subordinado a ela, consoante está no organograma da SME.

Já no CREAS Sede, trabalha um advogado, que atua nesta função há um ano e meio; uma assistente social, atuante desde 2017; uma psicóloga, que atua há dois meses; e uma pedagoga, que exerce a função há um ano.

Percebe-se, diante das respostas apresentadas, que a equipe de Mediação de Conflitos Escolar (da SME) não é multidisciplinar e que possui pouco tempo de experiência no setor. No CREAS, há uma equipe multidisciplinar, com atuação de maior tempo apenas da assistente social.

Nos dois setores são realizadas capacitações pela Secretaria de Educação do Estado do Ceará (SEDUC), acontecendo tais formações a cada três meses. Vale destacar que o entrevistado nº02 tem capacitações realizadas pelo Núcleo Especializado Permanente (NEP) e não tem calendário definido para as formações.

Os entrevistados afirmam que são realizadas ações para garantir a educação das crianças e dos adolescentes de Caucaia. Segundo eles, ações e projetos são desenvolvidos pela SME, em formato de palestras, com temáticas referentes à mediação, círculos de cultura de paz, rodas de conversas, palestras com psicólogos, frisando que os setores de gestão e de ensino caminham juntos.

Conforme o entrevistado nº02, com os adolescentes que cumprem medida socioeducativa é realizado um Plano Individual de Atendimento (PIA), onde, nesse plano, existem metas a serem cumpridas, sendo uma delas a inserção dos mesmos na escola.

Neste mesmo sentido, segundo o entrevistado nº06, existe comunicação direta quanto ao grupo gestor das escolas e, também, quando necessário, direciona-se a unidade escolar para fazer intermediações, a fim de que os adolescentes possam ter acesso ao ensino e serem novamente inseridos no ambiente escolar.

Conforme o já referido artigo 3º do ECA, que trata justamente da socioeducação, percebe-se que as ações destas secretarias desenvolvem práticas voltadas à concretização do conteúdo exposto neste artigo.

Nessa mesma esteira, de acordo com os dados do Sistema de Registro Mensal de Atendimentos do CREAS, da Secretaria de Desenvolvimento Social, no ano de 2021, o número de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas na modalidade Liberdade Assistida (LA) e na de Prestação de Serviços à comunidade (PSC) era de 812. Em 2022, os dados referentes ao período até o mês de abril é de

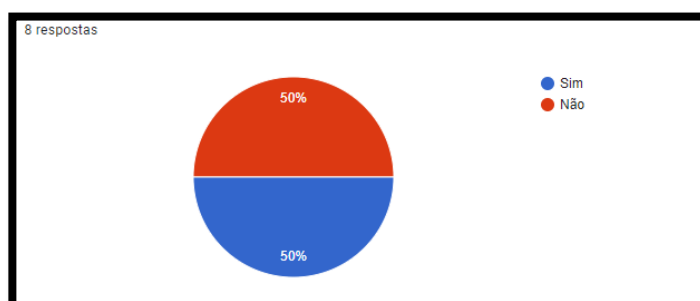
275 adolescentes em LA e/ou PSC. (Secretaria de Desenvolvimento Social, 2022).

Observa-se que as ações destes setores necessitam de intensificação, pois esses números impactam diretamente na vida familiar, social e estudantil. Ademais, são esses profissionais que precisam acompanhar, monitorar e avaliar se estão sendo efetivas as políticas que vêm sendo adotadas/implementadas. A prevenção deve ser prioridade para os dois setores, pois, quando é realizado um trabalho que antecede as questões que serão vivenciadas, os resultados são mais exitosos e, assim, não se teria esse elevado número de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas.

A melhor forma de lidar com os conflitos, conforme já se revelou, foi por meio da escuta, do diálogo e da empatia. Um dos (as) entrevistados (as) disse que não existe conflito, pois os atendimentos são individualizados e feitos com adolescentes que já cumprem medidas socioeducativas.

Assim, fica evidente a importância da prevenção, bem como de existirem práticas pedagógicas dentro da escola que tratem, adequadamente, as situações que podem vir a gerar abandono, desinteresse e, conseqüentemente, por vezes, a incidência ou reincidência de adolescentes na prática de delitos, ficando em situação de conflito com a lei.

Em suma, pôde-se perceber que a mediação de conflitos é utilizada no setor da Mediação Escolar por todos os profissionais; já no CREAS, os técnicos não utilizam a mediação. Diante dessas informações, é demonstrado que a prevenção precisa acontecer e ser efetivada no ambiente escolar, pois, quando são atendidas pelo CREAS, já estão passando pelo conflito. Abaixo temos o gráfico do uso da mediação nos atendimentos.



Fonte: *Google forms*, 2022.

A mediação, quando é realizada, dar-se-á por meio dos círculos de conversas e das palestras com psicólogos. Segundo o entrevistado nº08, “tentamos tranquilizar a situação, estimular ao diálogo e contar com o apoio dos profissionais da escola”.

Os entrevistados relatam, ainda, que a mediação de conflitos é uma ferramenta positiva na resolução de conflitos, que é uma técnica importante e a apontam como um caminho para ajudar as crianças e os adolescentes na resolução dos seus dilemas.

Conforme o entrevistado nº03, a mediação de conflitos tem, por finalidade, “Promover a quebra do ciclo de violência com ações intersetoriais entre as políticas públicas existentes e demais programas, projetos e serviços de acordo com a demanda necessária”. Já para o entrevistado nº06, a mediação de conflitos seria ação voltada a “Mostrar para o adolescente socioeducando que pode ter uma nova perspectiva de vida, almejar novos caminhos”.

Como já foi citado, dos Meios Adequados de Solução de Conflitos - MASCs, a Mediação de Conflitos é o meio mais consolidado de solução dos conflitos. Sales (2004) afirma que a mediação é um meio pacífico, amigável e colaborativo de resolução de controvérsias, que busca a melhor solução pelas próprias partes.

Soares e Jacobi, (2000, p.214) afirmam, no mesmo sentido, que a escola é o lugar mais adequado para se debater sobre assuntos ou temas que gerem desarmonia, por ter a possibilidade de acesso às crianças, jovens e adultos. Apontam que, por vezes, o despreparo das instituições de ensino em lidar com as situações ainda é presente, necessitando de uma reavaliação e talvez um replanejamento de temáticas a serem abordadas nestas secretarias, o que também apreendido pelo entrevistado nº07 ao afirmar que: “a habilidade em mediar conflitos é de extrema importância e que seria interessante se tivéssemos capacitações a respeito”.

Os entrevistados (as) também foram questionados sobre o que pensam a respeito das competências socioemocionais, como: autoconhecimento e autocuidado; empatia e cooperação; responsabilidade e cidadania, os mesmos relatam que são habilidades importantes e que devem ser trabalhadas na escola, preparando a criança e o adolescente para o futuro.

De acordo com o entrevistado nº03, “cada eixo desses só possui êxito diante do usuário quando compreende qual o seu papel na sociedade, quais os seus direitos e também deveres. Além disso, quando todos os seguimentos que perpassam a formação do indivíduo pegam, para si, a sua responsabilidade de atuação, pois, quando este indivíduo, desde criança, possui todos seus direitos negados, ele vai se ver à margem, excluído, ou até mesmo invisível, de acesso a qualquer política pública, que nunca o alcançou e aí, como se fala em autocuidado, responsabilidade e

cidadania, se ele nunca esteve ao alcance de nada?”.

Já o entrevistado nº06, afirma que essas práticas trazem “habilidades superimportantes, pois o adolescente que passou por um ato infracional, almeja ter um novo futuro. É necessário trabalhar com o adolescente que ele pode sim ser novamente inserido na sociedade, que pode ter novos objetivos a serem alcançados, concluir seus estudos e ter uma oportunidade de se qualificar e conseguir uma profissão e um futuro promissor e estável”.

Relatam, ainda, que são habilidades importantes de serem desenvolvidas para o currículo dos estudantes, que não se pode pensar apenas no cognitivo; é preciso cuidar de todos os indivíduos pertencentes à escola. A educação precisa ocorrer em todos os aspectos e não se limitar a uma aprendizagem cognitiva. Ela inclui o desenvolvimento social e emocional, bem como seus procedimentos e instrumentos pedagógicos devem possibilitar uma ação pedagógica consciente, que reflete respeito e valorização da diversidade, no sentido de formar cidadãos. (BRASIL, 2007,)

Os profissionais dos dois setores (Mediação SME e CREAS) descrevem, enquanto desafios a serem enfrentados, a compreensão de que a Mediação Escolar é importante para o desenvolvimento harmonioso nas escolas; reforçam, também, a importância da inserção do adolescente nas escolas, a falta de cursos profissionalizantes voltados à qualificação e posterior inserção dos mesmos no mercado de trabalho, o que, ao não acontecer, acaba, muitas vezes, levando ao não cumprimento dos requisitos determinados pela justiça; acrescentam, ainda, relatos sobre a dificuldade quanto à locomoção dos adolescentes que cumprem medidas por contas dos territórios facionados, apresentando que alguns adolescentes se encontram fora de faixa (distorção de idade e/ou de série) e que, para serem inseridos no ensino regular, existem poucas turmas de Educação de Jovens e Adultos (EJA).

Os profissionais destes setores compreendem que, para superarem esses desafios relatados, deve ser realizado um trabalho organizado coletivamente, buscando mais vínculos com outras secretarias, a fim de que possam compreender que a socioeducação do adolescente é responsabilidade de todas as autarquias que compõem o poder público (educação, esporte, lazer, saúde, segurança). Relatam, ainda, que é preciso ofertar mais escolas com turmas para EJA ou ensino à distância para os adolescentes acessarem a educação e que devem ser realizados mais ciclos de palestras nas escolas, além de citarem, também, a necessidade de um maior apoio por parte dos gestores escolares e das famílias.

Por fim, merece destaque a fala do entrevistado nº06. No que tange à superação desses desafios apresentados, ele acredita “que se houvesse um projeto direcionado aos adolescentes, para não haver tanta dificuldade a serem inseridos nas unidades escolares, seria algo motivador para eles e acredito que o primeiro passo seja a escola, pois o ensino ajudar a abrir novos caminhos. A educação é transformadora!”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Educar valorizando as relações pessoais e sociais, fomentando práticas pedagógicas no ambiente escolar, que acolham, dialoguem e promovam o bem-estar na escola, cuidando, principalmente, dos estudantes, a fim de restaurar muitos processos conflituosos da sociedade, acredita-se ser essa a função social da escola.

As competências socioemocionais fazem parte do desenvolvimento individual de cada um e englobam aspectos físicos e culturais, além do intelectual. Deve-se compreender que, junto com os conteúdos lecionados, os estudantes devem vivenciar situações que favoreçam o desenvolvimento dessas habilidades. Ao desenvolverem competências e habilidades, seguindo orientações de um educador, as crianças e os adolescentes aprendem a usá-las de maneira adequada e conveniente.

É importante que seja elaborado projetos pela Secretaria de Educação que contribuam para a ascensão do protagonismo estudantil. Projetos esses direcionado às unidades escolares, para que percebam a importância dos adolescentes que cumprem medidas socioeducativas estarem inseridos na escola, além de assegurar-lhes o direito à educação. Já para os casos em que estiverem em situação de distorção de idade e/ou de série, um caminho seria criar mais turmas de Educação para Jovens e Adultos (EJA).

É imprescindível, ademais, o fortalecimento de parcerias entre as pastas da educação, do desenvolvimento social e do trabalho, além das de saúde, de segurança, do esporte e do lazer, a fim de que resultem em ações de qualidade que venham a dirimir o crescente número de adolescentes fora da escola e, como consequência disso, reduzir os índices concernentes aos jovens em conflito com a lei.

Conclui-se, destarte, que é de responsabilidade do Estado a criação de políticas públicas que fomentem a mediação escolar; que as secretarias municipais

devem possuir um olhar preventivo, zelando, respeitando e garantindo que as crianças e os adolescentes estejam na escola e sejam formados neste ambiente de forma pacífica. Seria interessante a criação de uma sala de mediação em todas as escolas do município, com equipe multidisciplinar, devendo esta ser composta por advogado, psicólogo, professor e assistente social, a fim de contribuir para o fomento ao diálogo e a não violência.

REFERÊNCIAS

253 CRIANÇAS e adolescentes sofreram violência no Ceará em 2 anos; mortes e crimes sexuais lideram. **Diário do Nordeste**, 21 out. 2021. Disponível em: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/seguranca/253-criancas-e-adolescentes-sofreram-violencia-no-ceara-em-2-anos-mortes-e-crimes-sexuais-lideram-1.3150633>. Acesso em: 15 abr. 2022.

ABANDONO escolar – Brasil 2020. **Busca Ativa Escolar**, 2022. Disponível em: <https://buscaativaescolar.org.br/municipios>. Acesso em: 02 jun. 2022.

ABED, A. **Desenvolvimento de competências socioemocionais**: relatório para o Ministério da Educação. BRASIL. São Paulo: 2014. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=15891habilidades-socioemocionais-produto-1-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 02 jun. 2022.

ABRAMOVAY, M. *et al.* (coord.). **Cotidiano das escolas**: entre violências. Brasília: UNESCO, Observatório de Violência, Ministério da Educação, 2005. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001452/145265por.pdf>. Acesso: 25 abr. 2022.

ABREU, Waldyr de. **A Corrupção Penal Infanto-Juvenil**. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

ALMEIDA, Cleide Rita Silvério; JARDILINO, José Rubens Lima. **Fundamentos freireanos para uma discussão sobre as competências na formação de professores**. 2004. Disponível em: http://www.paulofreireinstitute.org/freireonline/volume1/silverio_lima1portuguese.html. Acesso em: 15 abr. 2022.

ALMEIDA, Fábio Portela Lopes de. A teoria dos jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa. *In*: AZEVEDO, André Gomma de. (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. 2 Vol. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2009.

ÁVILA, Maria Tâmara Porto de. A função educativa na prevenção do consumo abusivo de drogas. *In*: MEYER, Dagmar E. Estermann (org.). **Saúde na Escola**. Porto Alegre: Mediação, 1998.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Diário Oficial da União Brasília, 05 out. 1988.

BRASIL. Lei 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 16 jul. 1990a.

BRASIL. Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 15 abr. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília: MDE: 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. PNA: **Política Nacional de Alfabetização**. Brasília: MEC, Sealf: 2019.

BRASIL. **Plano Nacional de Educação (PNE)**. Lei Federal n.º 10.172, de 9/01/2001. Brasília: MEC, 2001c.

BRITO, M. M. A Mediação de Conflitos no Ambiente Escolar. 1. ed. Florianópolis/CE: Conceito Editora, 2019. v. 1. 130p.

CHRISPINO, Álvaro. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v.15, n.54, p. 11-28, jan./mar. 2007.

DEMO, Pedro. **Sociologia: Uma Introdução Crítica**, 2ª Edição, São Paulo, Editora Atlas 1995.

CORRÁ, D.; ALVES, J. Número de crianças brasileiras que não sabem ler e escrever cresce 66% na pandemia. **CNN Brasil**, 08 fev. 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/numero-de-criancas-brasileiras-que-nao-sabem-ler-e-escrever-cresce-66-na-pandemia/>. Acesso em: 02 jun. 2022.

CURY, C. R. J. Formação Continuada e Certificação de Professores. **Olhar de professor**, v. 7, n. 1, p. 187-193, 2004. Disponível em: <https://revistas2.uepg.br/index.php/olhardeprofessor/article/view/1423>. Acesso em:

24 mai. 2022.

CURY, Carlos Roberto Jamil. Direito à educação: direito à igualdade, direito à diferença. **Cadernos de pesquisa**, n. 116, p. 245-262, 2002.

DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Inventário de Habilidades Sociais (IHS-Del-Prette)**: Manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

ESPING-ANDERSEN, G. **As Três Economias do Welfare State**. *Lua Nova*, n. 24, set. 1991.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HARBEMAS, Jürgen. **Teoria do agir comunicativo**: Sobre a crítica da razão funcionalista. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

JOAQUIM, Nelson. **Direito educacional brasileiro – história, teoria e prática**. Rio de Janeiro: Livre Expressão, 2009. 288p.

MACÊDO, Karen Vanderlei. **O estado de bem-estar social: Conceito, crise e reconceitualização**. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, ano 06, ed. 02, v. 08, pp. 51-58, fev. 2021.

MATEO, S. M. Modelo INSERTE de mediación escolar para el desarrollo de competencias sociocognitivas, emocionales y Morales. **Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers**, v. 373, p. 6-14, 2018.

Matos, K. S. A. L. Juventudes e cultura de paz: diálogos de esperança. *In*: PINTO, A. C.; ARAÚJO, C. J. S.; COSTA, H. L. (orgs.). **Formação do pesquisador em educação**: questões contemporâneas. Maceió: Edufal, 2007.

MATOS, Kelma Socorro Lopes de; CASTRO, Livia Maria Duarte; NASCIMENTO, Elisângela Lima do Semeando a paz: escolas e sujeitos em busca de valores IN MATOS, Kelma Socorro Lopes de (Org.). **Cultura de Paz: do conhecimento à sabedoria**. Fortaleza: Editora UFC, 2008

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; MEIRELLES, Delton R. S. Mediação judicial no projeto do novo Código de Processo Civil. **Revista de Arbitragem e Mediação**,

São Paulo, n. 33, p. 213-236, abr./jun. 2012.

NUSSBAUM, Martha C. **Fronteiras da justiça**: deficiência, nacionalidade, pertencimento à espécie. São Paulo: Martins Fontes, 2015.

O QUE é a BNCC? **Fundação Lemann**, 14 jul. 2020. Disponível em: https://fundacaolemann.org.br/noticias/o-que-e-a-bncc?gclid=Cj0KCQjwheyUBhD-ARIsAHJNM-N43ld3iMmk5EWDHzLtiZugbWORq6YLMVbgcDTWL5xGce8BmM-ekMoaAjweEALw_wcB. Acesso em: 05 abr. 2022.

PAINEL IBGE. **Pnad Contínua**, 2022. Disponível em: <https://painel.ibge.gov.br/pnad/>. Acesso em: 02 jun. 2022.

PERRENOUD, P. **Ofício de aluno e sentido do trabalho escolar**. Porto: Porto Editora, 1995. _____. **Avaliação, da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Tradução Reynaldo Marcondes. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSENBERG, Marshal B. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará seu mundo. Tradução de Grace Patricia Close Deckers. São Paulo: Palas Athena, 2019.

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

SANTOS, Emily. Número de crianças que não aprenderam a ler e escrever chega a 2,4 milhões e aumenta mais de 65% na pandemia, diz ONG. **G1 Educação**, 08 fev. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2022/02/08/numero-de-criancas-que-nao-aprenderam-a-ler-e-escrever-aumenta-na-pandemia-aponta-levantamento.ghtml>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos Direitos Fundamentais**. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo. Companhia das Letras, 2009.

SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 26 ed. São Paulo, SP: Malheiros Editores Ltda., 2006.

SOARES, C. B.; JACOBI, P. R. Adolescentes, drogas e AIDS: avaliação de um programa de prevenção escolar. **Cadernos de pesquisa**, São Paulo, n. 109, p. 213-

237, mar. 2000.

SOBRE o Fundeb. Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, 2021.
Disponível em: <https://www.fnde.gov.br/financiamento/fundeb/sobre-o-plano-ou-programa/sobre-o-fundeb>. Acesso em: 05 abr. 2022.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos**: da teoria à prática. 2. ed. rev. e ampl. 222 p. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação, conciliação e arbitragem**: artigo por artigo de acordo com a Lei nº 13.140/2015, Lei nº 9.307/1996, Lei nº 13.105/2015 e com a resolução nº 125/2010 do CNJ (Emendas I e II). Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

TAKAHASHI, Bruno. *et al.* **Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019.

TEIXEIRA, A. **Educação é um direito**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1996.

UNESCO. **Declaração universal sobre a diversidade cultural**. 2002.

URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007

VERONESE, Josiane Petry. **Infância e adolescência, o conflito com a lei**: algumas discussões. Florianópolis: Ed. Fundação Boiteux. 2001.

VEZZULLA, J. C. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba, PR: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

APÊNDICE A – ENTREVISTA COM PROFISSIONAIS ATUANTES NOS SETORES DE MEDIAÇÃO

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR: DESENVOLVENDO AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS PARA O FORTALECIMENTO DA CIDADANIA.		
Carimbo de data/hora	1. Qual setor, função e quanto tempo de trabalho neste local?	
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Mediação, função professora atua como mediadora a 1 ano e meio.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Advogado
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Creaa, assistente social, desde 2017
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	Setor de mediação de conflitos, professora - mediadora, 7 meses.
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	setor Gestão Escolar, mediação de conflitos, mediadora 1 ano
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Pedagoga - 1 ano
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Psicóloga do CREAS, técnica das medidas socioeducativas- há 2 meses
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	Gestão Escolar/ Mediação escolar e Cultura de Paz / 2 anos
Carimbo de data/hora		

2. São feitas Capacitações? Quem realiza as capacitações? Periodicidade?		
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Sim, on line, através da SEDUC e Mediação Municipal Técnicas e especialistas no assunto dão palestras e cursos. Os cursos são oferecidos de 3 em 3 meses mais ou menos.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Sim, realidade pelo NEP (Núcleo especializado permanente) não há um calendário definido.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Gestor municipal anualmente
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	sim. SEDUC, SME , 3 em 3 meses.
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	sim - capacitações - círculos de mediação - SEDUC SME - Círculos de construção de paz - 3 em 3 mese tem capacitação
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Sim, Gestor Municipal, Anual
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Até o momento não houve
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	sim SEDUC, SME, a cada 3 meses.
3. Quais ações são desenvolvidas para garantir a educação das crianças e adolescentes de Caucaia?		
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Muitas são ações e projetos desenvolvidos pela SME e diversos setores: gestão, ensino encaminham juntos
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Quanto aos adolescentes que cumprem medida socioeducativa é realizado um plano Individual de Atendimento-PIA, onde tem metas a serem cumpridas e uma delas é estar inserido na escola.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Ações
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	Palestras e rodas de conversas
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	Palestras, círculos de cultura de paz.
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Sempre há comunicação direto quanto ao grupo gestor das escolas, e também quando necessário se direciono a unidade escolar para fazer intermediações para os adolescentes ter acesso ao ensino e serem novamente inseridos ao ambiente escolar.
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Orientação e sensibilização junto à família e ao adolescente. Contato com a escola.
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	Rodas de conversas, palestras com psicólogos, serviço social, círculos de mediação.
4. Qual a melhor forma de lidar com o conflito?		
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Ouvindo, acolhendo, organizando encontros, rodas de conversas, dando voz e tendo empatia.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Não há conflitos pois são atendimentos individualizados feitos com os adolescentes que cumprem medida socioeducativa.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Escuta qualificada, orientação e encaminhamento s para rede de atenção especializada
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	Escutar e dialogar
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	diálogo e escuta
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Em nossos acompanhados quando necessário fazemos encaminhamentos referente a demanda necessária como por exemplo, unidades de saúde, educação entre outros.
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Escuta e diálogo
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	acompanhamentos periódicos
5.A mediação de conflitos é utilizada nos atendimentos?		
Carimbo de data/hora		

5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Sim
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Não
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Não
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	Sim
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	Sim
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Não
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Não
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	Sim
Carimbo de data/hora		6. Caso seja utilizada, como é realizada, a mediação de conflitos? (caso não seja feita, responda, não é realizada).
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	In loco nos encontros, círculos de Mediação.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Não há mediação de conflitos.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Não é realizada
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	com palestras e círculos de conversas
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	palestras com os psicólogos
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Não é realizada.
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Não foi realizada até o momento
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	Tentamos tranquilizar a situação, estimular ao diálogo e contar com o apoio dos profissionais da escola.
Carimbo de data/hora		7. O que você pensa sobre a mediação de conflitos?
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Uma ferramenta positiva na resolução de conflitos.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	É uma técnica de grande importância para solução de conflitos.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Promover a quebra do ciclo de violência com ações intersetoriais entre as políticas públicas existentes e demais programas, projetos e serviços de acordo com a demanda necessária
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	a mediação busca a pacificação nas instituições de ensino, ou seja em todo conflito que surge no ambiente escolar.
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	Um dos caminhos para ajudar crianças e adolescentes
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Mostrar para o adolescente socioeducando que pode ter uma nova perspectiva de vida, almejar novos caminhos.
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	A habilidade em mediar conflitos é de extrema importância. Seria interessante se tivéssemos capacitações à respeito
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	Trata-se de um método que objetiva a pacificação em instituição de ensino.
Carimbo de data/hora		8. O que você pensa sobre habilidades socioemocionais como: autoconhecimento e autocuidado; empatia e cooperação; responsabilidade e cidadania?
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Tudo começa com o diálogo, a escuta e empatia. Saber ouvir e ser solidário é fundamental. O autoconhecimento deve ser trabalho com verdade e aceitação.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Essas habilidades são trabalhadas nos atendimentos dos adolescentes onde temos uma equipe multidisciplinar composto por advogado, assistente social, psicóloga e pedagoga.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Que cada eixo desse só possui êxito diante do usuário quando este compreende qual seu papel na sociedade, quais seus direitos e também deveres. Além disso, quando todos os seguimentos que perpassam na formação do indivíduo pegam para si a sua responsabilidade de atuação, pois quando este indivíduo desde criança possui todos seus direitos negados ele vai se ver a margem, excluído ou até mesmo invisível de qualquer política pública q nunca o alcançou e aí como se fala em autocuidado, responsabilidade e cidadania se ele nunca esteve ao alcance de nada.

5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	É de grande importância que o sistema de ensino venha trabalhar essas habilidades socioemocionais, com isso vai preparar as crianças e jovens para o futuro.
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	Temas importantes a serem trabalhados na escola.
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	São habilidades super importantes, pois o adolescente que passou por um ato infracional, almeja ter um novo futuro, é necessário trabalhar com o adolescente que ele pode sim ser novamente inserido na sociedade, que pode ter novos objetivos a serem alcançados, concluir seus estudos e ter uma oportunidade de se qualificar e conseguir uma profissão e um futuro promissor e estável.
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Tais habilidades se constituem como metas a serem desenvolvidas com os adolescentes, pois são de fundamental importância para o desenvolvimento pessoal
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	são habilidades importantes de serem desenvolvidas no currículo do estudante, não se pode ficar apenas no cognitivo temos que cuidar dos estudante, professores e comunidade escolar.
Carimbo de data/hora		
		9. Quais os principais desafios do setor?
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	O respeito por esse trabalho. A compreensão de que a Mediação Escolar é importante para o desenvolvimento educacional e harmonioso nas escolas assim como o suporte necessário para atingimos nossos objetivos.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Existem algumas dificuldades como inserir o adolescente nas escolas, o trabalho com a própria rede, oferta de cursos profissionalizante para os adolescente que muitas vezes não cumprem os requisitos, existe dificuldade também quanto a locomoção por conta dos territórios facionados.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Intersetorialidade entre as políticas públicas, no tocante aos adolescentes em medida socioeducativa a dificuldade de acesso à escola, ou por questões de violência no território ou porque ele não se encaixa na idade série nas escolas próximas de sua residência
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	Inclusão, casos de indisciplina e bullying.
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	Diminuir os conflitos nas escolas e por consequência na sociedade.
5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Os adolescentes, ser inseridos na unidade escolar. Pois a maioria da nossa demanda os adolescentes se encontram fora de faixa para ser inseridos no ensino regular, e a poucas turmas de Educação de Jovens e Adultos -EJA.
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Articulação com a rede, comparecimento do adolescente (por conta da violência, a maioria dos adolescentes só pode participar do atendimento on-line)
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	colaborar com uma convivência saudável entre os grupos das escolas
Carimbo de data/hora		
		10. O que poderia ser feito para superar esses desafios?
5/13/2022 9:09:37	Entrevistado 1	Compreender o nosso trabalho disponibilidade um transporte para a Mediação.
5/13/2022 12:42:21	Entrevistado 2	Um trabalho conjunto com todas políticas públicas em busca de melhorias.
5/15/2022 17:58:22	Entrevistado 3	Ofertar mais escolas com turmas de eja ou ensino a distância para os adolescentes acessarem à educação, também desmistificar que adolescentes em conflito com a lei são "perigosos" e não possuem condições de construir um novo projeto de vida.
5/16/2022 11:06:36	Entrevistado 4	Palestras, conversas com psicólogos e rodas de conversas.
5/16/2022 11:14:23	Entrevistado 5	Realizar mais círculos de palestras nas escolas com temas que os ajude a melhorar o trabalho nas escolas. (principalmente relacionamento que hoje está sendo uma das causas de desentendimentos)

5/17/2022 11:48:12	Entrevistado 6	Acredito que se houvesse um projeto direcionado aos adolescentes, para não haver tanta dificuldade a serem inseridos nas unidades escolares seria algo motivador para os adolescentes e acredito que o primeiro passo seja a escola, pois o ensino ajudar a abrir novos caminhos. A educação é transformadora!
5/19/2022 12:53:15	Entrevistado 7	Vinculação maior de outras secretarias, no sentido de maior compreensão de que a socioeducação do adolescente que comete ato infracional é responsabilidade de todos os setores (educação, esporte, lazer, saúde, segurança), não apenas da Assistência Social
5/21/2022 14:46:09	Entrevistado 8	acompanhamento com mais frequência e um maior apoio dos gestores escolares e da família