MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM INÍCIO DE CONVERSA

Vilma Borghi Marcondes Amaral Seixas

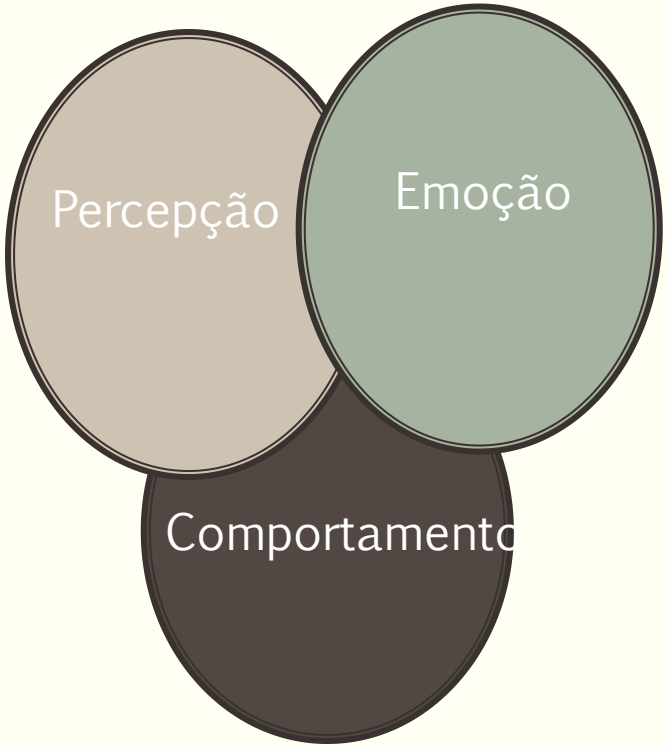
Exercício

- Pense em um conflito que você viveu na sua jornada escolar.
- Que lugar você ocupou na situação?
- Quais as estratégias que você utilizou para lidar com esse conflito?

Conceito de Conflito

- Um conflito existe quando ocorrem atividades incompatíveis. Uma atividade incompatível impede ou interfere na ocorrência ou efetividade de uma segunda atividade. Estas atividades podem ter sua origem em uma pessoa, entre duas ou mais pessoas, ou entre dois ou mais grupos (Morton Deutsch, 1973).
- Uma forma de conduta competitiva entre pessoas ou grupos. Ocorre quando duas ou mais pessoas competem sobre objetivos percebidos como incompatíveis ou realmente incompatíveis, ou sobre recursos limitados (Boulding, 1982).
- Divergência percebida de interesses, ou uma crença de que as aspirações atuais das partes não podem ser alcançadas simultaneamente (Rubin, Pruitt e Hee Kim, 1994).
- É a interação de pessoas interdependentes que percebem objetivos incompatíveis e interferências mútuas na consecução desses objetivos (Folger, 1997).

- Quando um conflito surge, ele pode se manifestar em 3 diferentes dimensões que se complementam.



- As emoções e comportamentos variam de acordo com a forma como percebemos os conflitos. Se o conflito é visto como algo negativo, ruim, como uma ameaça, as emoções serão negativas e provavelmente os comportamentos serão de ataque (acusar, julgar, pressionar, querer ganhar) ou fuga (negar, distrair-se com outra coisa, resignar-se)! Mas se percebermos o conflito como uma oportunidade, as emoções geradas serão positivas e os comportamentos voltados a soluções (compreender, identificar interesses, buscar opções satisfatórias para ambos).

Percepção de que há divergências ou interesses incompatíveis

↓

Reação emocional

↓

Comportamento

CONOTAÇÃO POSITIVA DO CONFLITO

- indispensável para a evolução
- motor de mudança gerador de energia criativa
- oportunidade de crescimento pessoal

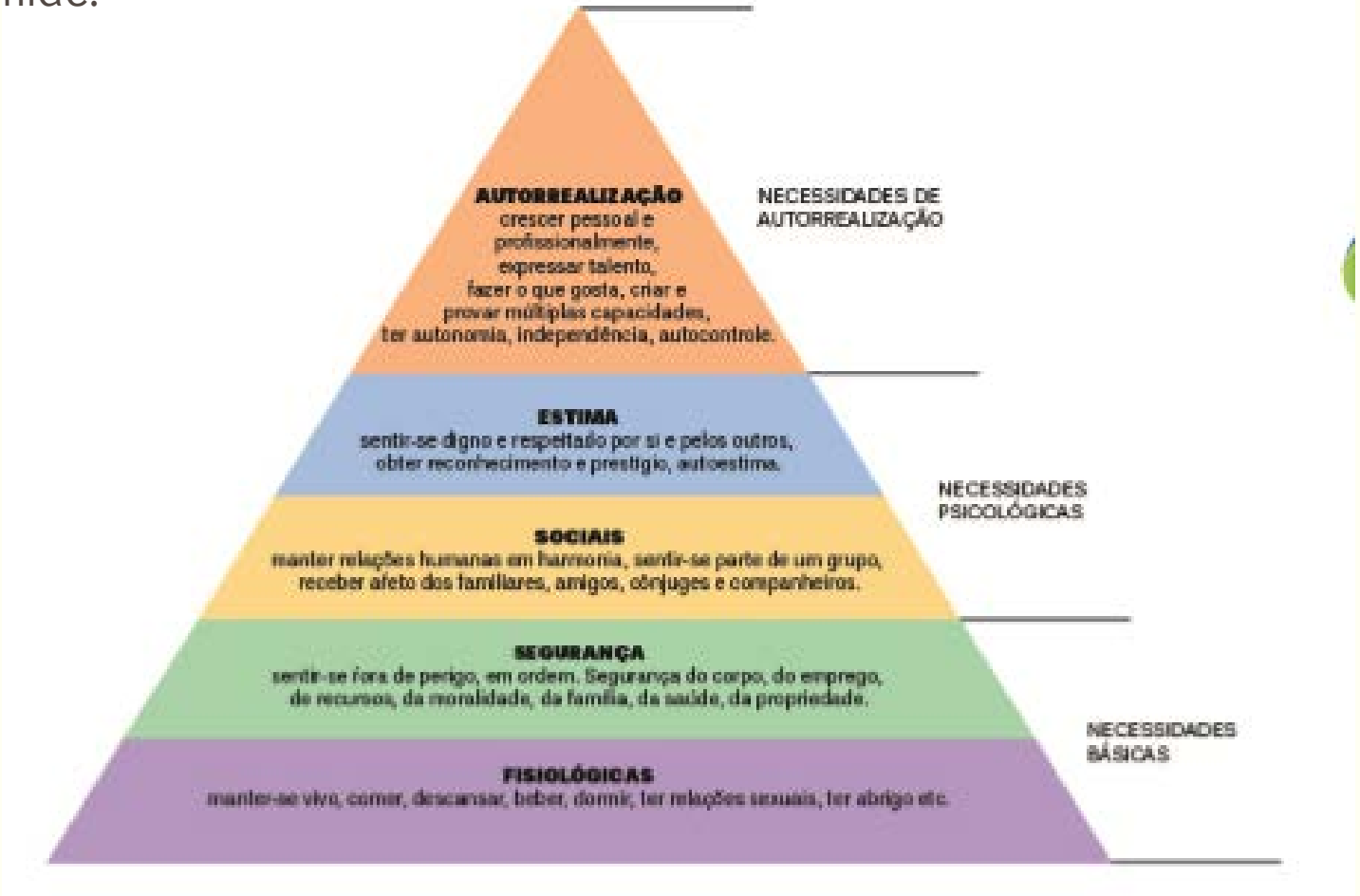
Quais as causas dos conflitos?

- Os conflitos surgem por diversos motivos.
- Podemos dizer que todas as causas, independentemente de uma classificação como a que veremos logo adiante, originam-se de NECESSIDADES insatisfeitas!
- As necessidades estão presentes ao longo de toda a existência do ser humano, e à medida que uma é satisfeita, outra se torna mais evidente e prioritária.
- Somos movidos por necessidades. Por exemplo:

Procuramos alguma fonte de remuneração para sobreviver e atender nossas necessidades de alimentação, moradia, saúde, estudo, segurança, lazer etc.; · Envolvemo-nos com pessoas que possam satisfazer nossas necessidades de fazer parte de um grupo e de nos sentirmos valorizados e respeitados; · Estudamos e nos aperfeiçoamos, fazemos coisas que nos dão prazer, pois temos necessidade também de nos sentirmos realizados.

Pirâmide das Necessidades

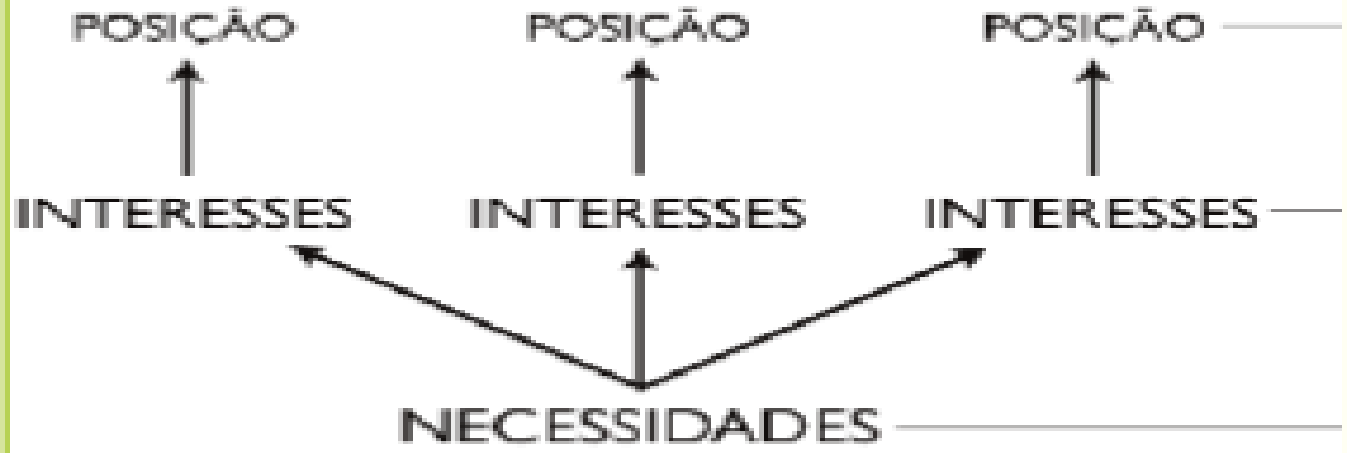
Um grande psicólogo estudioso do assunto, Abraham Maslow, distribuiu essas necessidades em uma pirâmide.



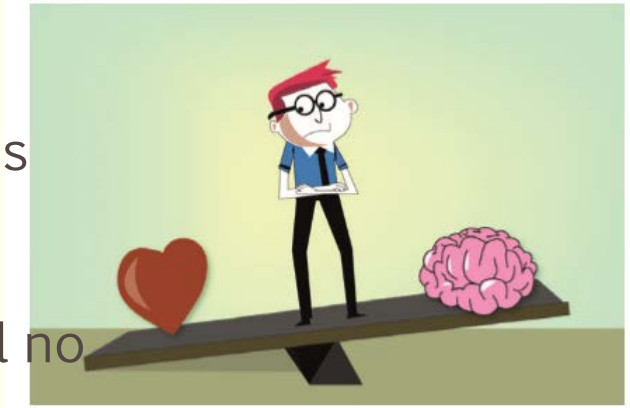
- A mensagem principal da Pirâmide de Maslow é: procuramos satisfazer a vários níveis de necessidades no decorrer das nossas vidas. Somos movidos por uma ou várias delas. Conflitos surgem quando percebemos a possibilidade de não obtermos a satisfação dessas necessidades caso outra pessoa ou grupo de pessoas esteja interferindo ou possa interferir nesse caminho!
- Cada necessidade pode originar vários interesses. A necessidade é permanente, mas os interesses são transitórios, podem mudar de acordo com o tempo ou as prioridades do indivíduo. Certamente seus interesses atuais relacionados à necessidade de segurança, por exemplo, não são iguais aos de alguns anos atrás.
- Infelizmente, as pessoas não saem por aí manifestando diretamente seus interesses. Eles vêm à tona, indiretamente, por meio de pedidos, propostas ou soluções unilaterais (posições).

Ao deparar com um conflito, procure identificar as necessidades e os interesses dos envolvidos, a partir do que está sendo exposto como posição. A solução será muito mais criativa se mantiver o foco nas necessidades e interesses.

O esquema abaixo clarifica essas diferenciações:



Emoções



As emoções são uma reação natural diante de necessidades insatisfeitas. Elas não causam diretamente o conflito, mas podem ser o seu combustível.
A forma como lidamos com nossas emoções é fundamental no momento de resolvermos nossos conflitos. Quanto mais controlarmos nossas reações emocionais, mais objetividade teremos para alcançar soluções efetivas para atender a nossos próprios interesses.
Mas como não temos controle sobre os sentimentos alheios, não significa que devemos ignorá-los ou subestimá-los. Pelo contrário, devemos permitir a expressão dos sentimentos, pois isso naturalmente acalma. Aprender a lidar com o sentimento do outro pode ser a chave para estancar o conflito.

Comunicação

- “Os seres humanos são comunicadores muito imperfeitos” (MAYER, 2010, p.9).
- Todo ser humano se comunica, seja por meio da linguagem verbal, ou não verbal, ou até mesmo por sinais. Sendo assim, a comunicação será um fator necessariamente presente nos conflitos. E ela pode tanto gerar o conflito quanto dificultar sua resolução.
- É por isso que é importante cuidar da forma como nos comunicamos, especialmente com as pessoas com quem estamos em conflito. Uma linguagem apropriada, não julgadora ou acusatória auxiliará mu

A Escola é um contexto complexo de relações

HABILIDADES DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- Hoje a escola tem uma responsabilidade que vai muito além do ensino de um conteúdo pedagógico programado.
- Ensina as crianças as habilidades da vida
- As habilidades de resolução de conflito

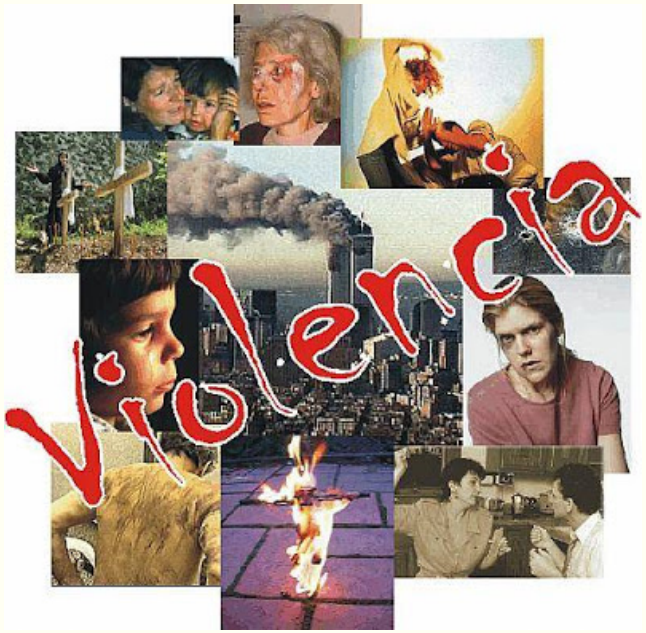
PANORAMA GEOGRÁFICO, ECONÔMICO E HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO NO PAÍS

- Extensão territorial de **8.514 mil Km ²**
- População estimada em **195 milhões** de pessoas(Censo 2010)
- Indice de desenvolvimento (**IDH**) está em torno de **0,6**
- **taxa de alfabetização** na população **acima de quinze anos** está em cerca de **90%**
- a **taxa bruta de matriculados** no país é de **87,2%** da população

IDH- Indice de Desenvolvimento Humano- é um dado utilizado pela Organização das Nações Unidas(ONU) para analisar a qualidade de vida de uma determinada população. Os critérios utilizados para calcular o IDH são: Grau de escolaridade, RNB-Renda Nacional Bruta e nível de saúde. O maior índice de desenvolvimento seria 1.

Desenvolvimento

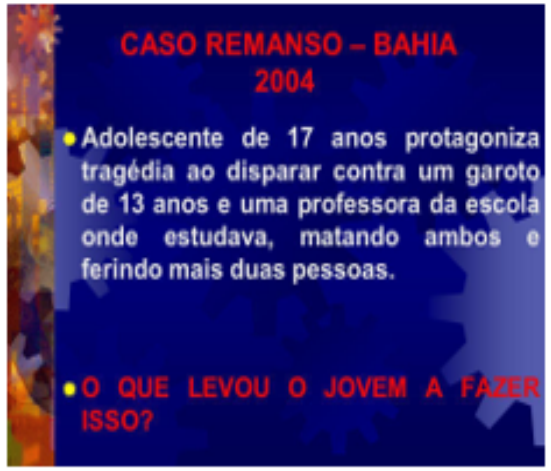
- Costumamos dizer que vivemos diversos **“Brasis**”, dadas a extensão territorial e a diversidade cultural existente em nosso país. Essa **diversidade** é excepcionalmente **rica** para o **desenvolvimento dos aspectos sociais e culturais**, mas ao mesmo tempo **traz muitas dificuldades** quando se trata de **adotar políticas públicas** muito abrangentes



A **violênci**a, como um fenômeno, também está presente nas comunidades brasileiras e hoje é uma **questão alvo de movimentos em todos os estados brasileiros.** Atualmente é comum a mídia apresentar episódios de **violência de todo tipo** e **com frequência** são apresentadas ocorrências **nas escolas**.

Panorama de episódios de violência ocorrido nas escolas

Alvo de chacotas de colegas e professores, **dois jovens** sem antecedentes criminais, alunos do **Colégio Columbine High School**, no **Colorado** (EUA), invadem a escola, **matam 13 pessoas** e depois se suicidam, no dia 20 de abril de 1999.



Em 2004, um **estudante de Remanso**, na Bahia, é **assassinado após jogar um balde de lama em um colega de aula.**

Nazista e retraído. Esse era o jovem que baleou 9 em escola

Edimar Freitas, de 18, atirou em alunos e funcionários e se matou. Em seu quarto, havia armas e revistas alemãs

Segundo amigos, Edimar tinha complexo por ser obeso

Em Taiúva, interior de São Paulo, um ex-aluno volta à escola com revólver na mão e **fere gravemente nove pessoas, antes de se matar. Obeso, ele era motivo de piadas no colégio.**

Bullying

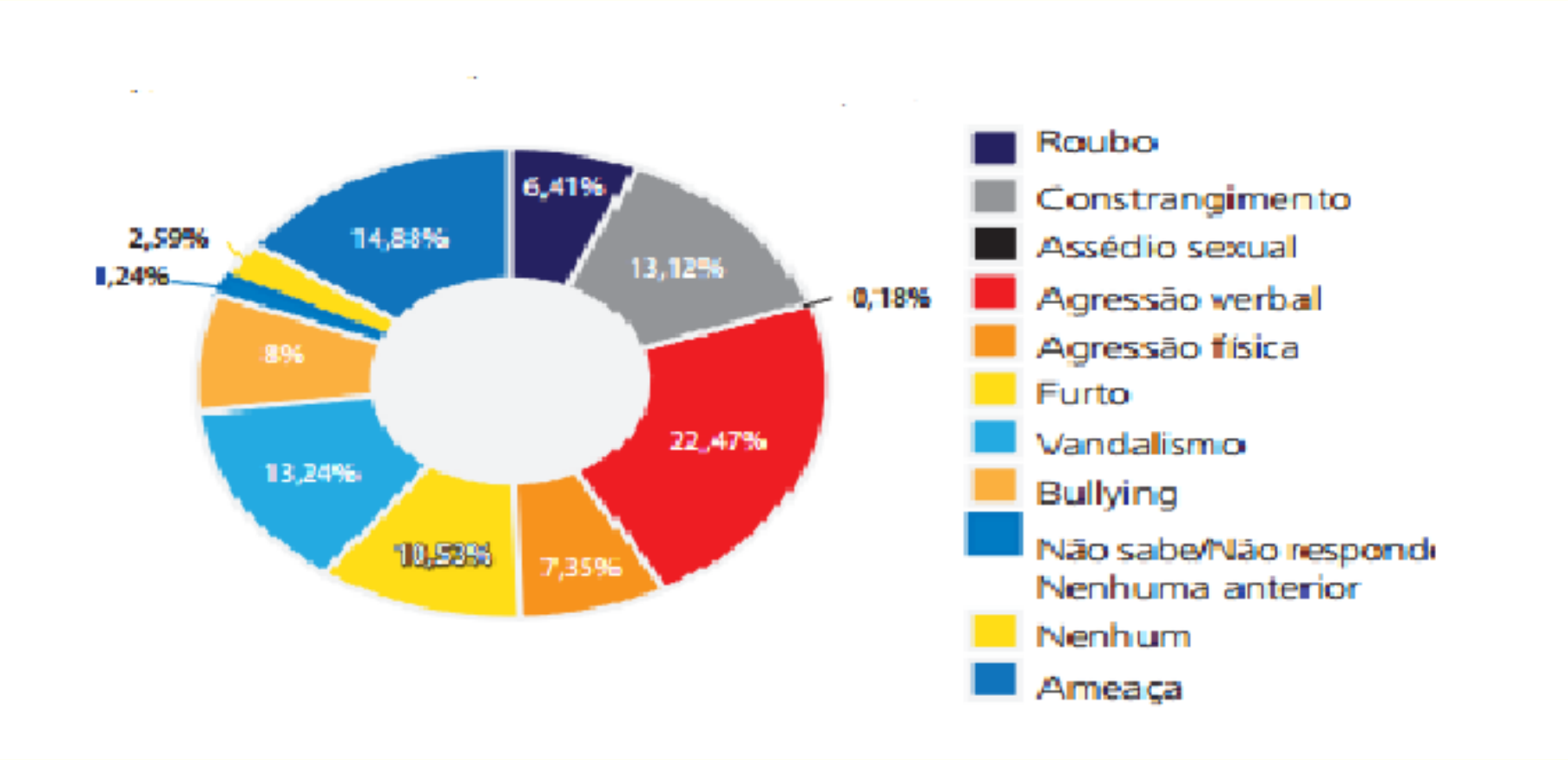
- Deboches
- Humilhações
- Perseguições gratuitas

- **Ressentimentos** foram ao longo do tempo **represados,**
- **pensamentos de vingança** foram se **fortalizando,**
- **problemas** foram se **acumulando**

Como reverter?

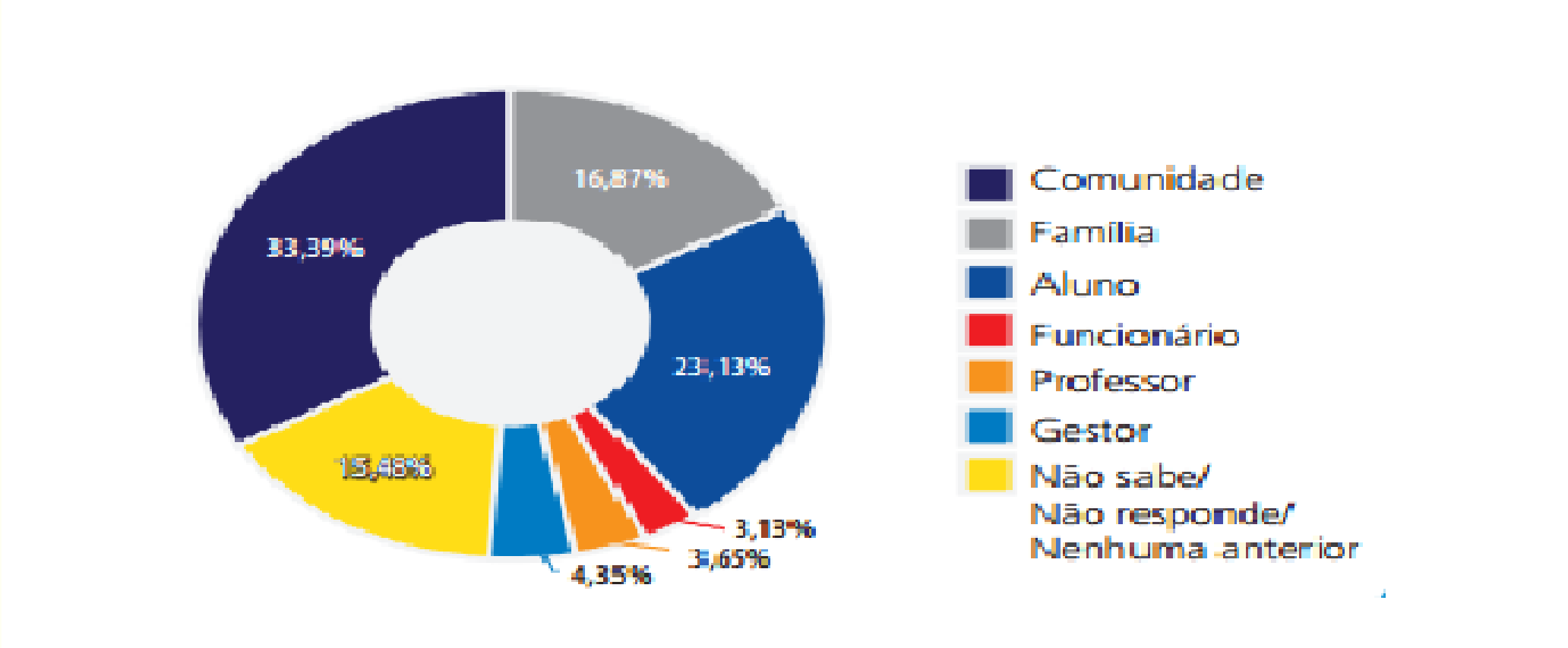
- **Trabalhar a capacidade de Superar e Enfrentar as situações traumática das vítimas.**
- **Contar com a ajuda do adulto ciente do problema e preparado.**

VIOLÊNCIA NAS ESCOLAS DA PMSP



Fonte: “O Retrato da Rede”: Sindicato dos Especialistas de Educação do Ensino Público Municipal de São Paulo, 2014

AUTORES DA VIOLÊNCIA NAS ESCOLAS DA PMSP



Fonte: “O Retrato da Rede”: Sindicato dos Especialistas de Educação do Ensino Público Municipal de São Paulo, 2014

MANEJO DE CONFLITOS COMO PRÁTICA DIALÓGICA

- Construção de contexto colaborativo
- Pergunta como ferramenta
- Curiosidade como postura
- Diálogo como comunicação
- Conflito como agente de transformação
- Reflexão

MANEJO DE CONFLITOS E FACILITAÇÃO DE DIÁLOGOS

SITUAÇÕES BENEFICIADAS PELA
Mediação de Conflito
AMEAÇA
AGRESSÃO FÍSICA
RIXA
BULLYNG
OFENSA
DISCRIMINAÇÃO
PRECONCEITO
DANOS PATRIMONIAIS
ROUBOS OU FURTOS
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO
DESENTENDIMENTO
OUTROS
CONSTRANGIMENTO

BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO TRANSFORMATIVA NA ESCOLA

Comissão
Mediação
Conflitos

→ Identificam o vilão do sec XXI (bullying e violência)

→ Plano de ação

→ Resgatar Valores através de abordagens restaurativas:

→
- respeito ao próximo,
- amor,
- companheirismo e
- cidadania

PRINCIPAIS DIFERENÇAS

MEDIAÇÃO	JUSTIÇA RESTAURATIVA
PARTICIPAÇÃO DAS PARTES DIRETAMENTE ENVOLVIDAS NO CONFLITO	PARTICIPAÇÃO DAS PARTES DIRETA E INDIRETAMENTE ENVOLVIDAS NO CONFLITO
RESPONSABILIZAÇÃO INDIVIDUAL	RESPONSABILIZAÇÃO COLETIVA
FOCO NA SATISFAÇÃO DAS PARTES DIRETAMENTE ENVOLVIDAS E RESTABELECIMENTO DAS RELAÇÕES	FOCADO NA REPARAÇÃO DE DANOS E ATENDIMENTO DE NECESSIDADES DE TODOS
CONSTRUÇÃO DE ACORDOS PELAS PARTES	CONSTRUÇÃO DE PLANOS DE AÇÃO PELA COMUNIDADE

Justiça Restaurativa - São Caetano

JUSTIÇA RESTAURATIVA

Resolução 2002/12 do Conselho Social
e Econômico da ONU:
Procedimento restaurativo significa
qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e
quando apropriado, quaisquer outros indivíduos
envolvidos ou membros da comunidade afetada
pela ofensa, participam em conjunto e ativamente
na resolução dos problemas nascidos da ofensa,
geralmente com ajuda de um facilitador.
Os procedimentos restaurativos podem incluir
mediação, conferências e círculos.

JUSTIÇA RESTAURATIVA NA ESCOLA

- A Justiça Restaurativa é um modelo alternativo e complementar da justiça que busca, de forma pacífica e educativa, a resolução de conflitos utilizando como sua principal ferramenta o **DIÁLOGO** com que o indivíduo causador de algum tipo de ofensa possa repensar seus atos e reparar os danos.

Principais Objetivos da Justiça Restaurativa

- ✓ Reparação de Danos;
- ✓ Necessidades da Vítima;
- ✓ Responsabilização do ofensor pela coesão.

Valores que regem a Justiça Restaurativa

- Empoderamento
- Participação
- Autonomia
- Respeito
- Busca de sentido e pertencimento na responsabilização dos danos causados
- Satisfação das necessidades evidenciadas a partir da situação de conflito.

Métodologia para o contexto educacional: Belinda HopKins

Diretora do Instituto Transforming Conflict e pioneira dos princípios restaurativos no contexto escolar, no Reino Unido

Metodologia criada por Hopkins em 2004

- **Convida todos os segmentos da comunidade escolar-** gestores, educadores, alunos, equipes de apoio, familiares- a **serem capacitados** e **se responsabilizarem** pela **construção de uma convivência segura e justa pautada em princípios e valores como:**
- igualdade
- justiça
- responsabilidade
- pertencimento
- valorização
- reconhecimento e
- inclusão

FACILITADOR

Não há uma regra preestabelecida para quem pode **atuar** como facilitador. Podem ser:

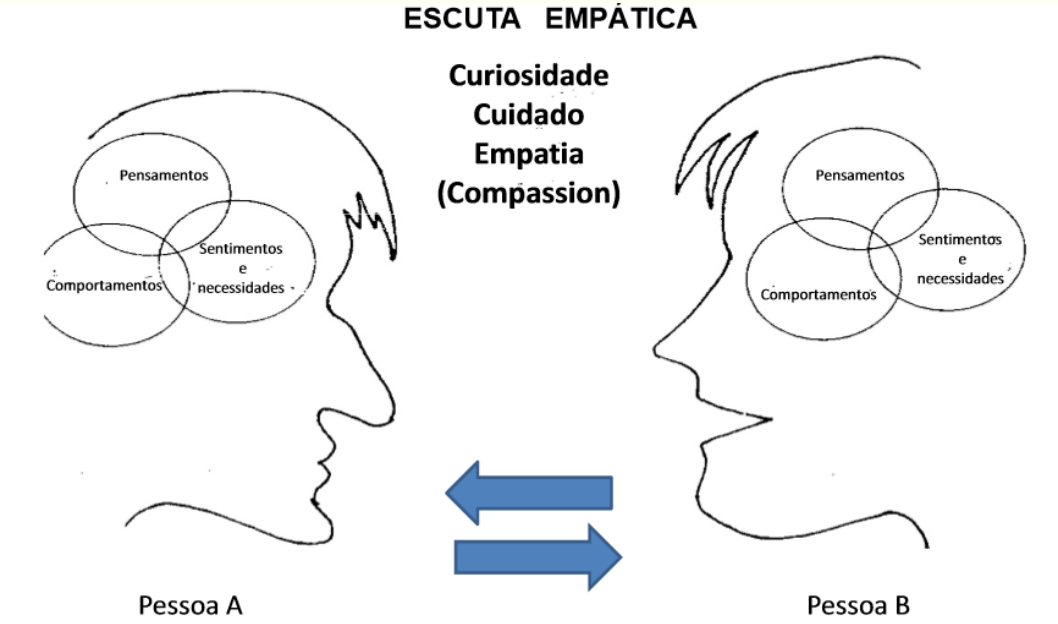
- alunos,
- professores,
- orientadores,
- coordenadores,
- diretores,
- outras pessoas da comunidade escolar envolvidas no conflito, ou não.

Papel do facilitador

- guardião do processo
- não dá conselhos
- não expressa opiniões
- nem indica leituras
- não faz perguntas para esclarecer curiosidades pessoais
- ouvinte ativo (habilidades mais difícil)
- Interlocutor restaurativo

Escuta empática

- Ouvinte Ativo (Escuta empática) reconhecida como a chave para conexão interpessoal e pode ser utilizada no dia da escola para resolver muitas situações. Baseada na metodologia de Marshall Rosenberg (CNV), grande inspirador das ideias e da metodologia de Hopkins. É uma das habilidades mais difíceis de construir, pois requer um ouvir sem julgamento, uma postura de curiosidade com a contenção e desprendimento do seu ponto de vista, pensamento e sentimento sobre a questão focando nos sentimentos e necessidades da outra pessoa para ouvir além das palavras



Perguntas e Temas Restaurativos

- Tema Restaurativo 1: Cada um tem sua perspectiva única e igualmente valorizada.
- Pergunta: O QUE ACONTECEU? O QUE ESTÁ ACONTECENDO?
  A pergunta permite que todos possam ser ouvidos e que expressem suas visões e perspectivas diferentes sobre a situação. Isso propicia esclarecer pensamentos e sentimentos e ajuda a todos a ter uma imagem mais clara do que está acontecendo.
- Tema Restaurativo 2: Pensamento influencia emoções; emoções influenciam ações.
- Pergunta: O QUE VOCE ESTAVA PENSANDO NAQUELE MOMENTO? E O QUE ESTAVA SENTINDO?
  A pergunta permite que todos possam compreender como sua percepção sobre o fato afetava seu sentimento e comportamento. Ao ouvir uns aos outros, todos podem refletir sobre como cada um percebeu o fato e como se sentia.
- Tema restaurativo 3: Prejudicar e Afetar
- Pergunta: QUEM FOI AFETADO/PREJUDICADO PELO QUE ACONTECEU? COMO FORAM AFETADO?
  A pergunta convida as pessoas a identificarem que suas ações impactam a outros e auxilia a perceber de que forma estas pessoas foram afetadas. Auxilia na corresponsabilização para construção da relação.

- Tema Restaurativo 4: Necessidades
- Pergunta: O QUE VOCÊ PRECISA PARA SE SENTIR MELHOR EM RELAÇÃO A ISSO? A pergunta permite que expressem o que precisam. Quando temos nossas necessidades atendidas, nos tornamos capazes de nos comportar com respeito e empatia em relação ao outro.
- Tema restaurativo 5: Colocar juntos as coisas em ordem
- Pergunta: O QUE VOCE PODE FAZER PARA QUE AS COISAS FIQUEM EM ORDEM? A pergunta convida um de cada vez a se responsabilizar na busca de soluções. Ter controle da situação e da tomada de decisão demonstra respeito e confiança, desenvolve a socialização, a autoconfiança e fortalece as relações

ESCOLA OUVINTE ➡ ESCOLA RESTAURATIVA

CONSTRUÇÃO DE UMA COMUNIDADE ESCOLAR RESTAURATIVA IMPLICA EM:

- Promover uma mudança da forma de responder às situações de conflito e violência: Punitivo – Restaurativo
- Incentivo ao diálogo e à formas de comunicação que favoreçam o convívio respeitoso e cooperativo.
- Trabalhar com a responsabilização coletiva e em rede.
- Desenvolver tanto ações preventivas como reativas.

Belinda Hopkins (2004,2009,2011) criou diversas práticas restaurativas

Perguntar Restaurativo	Conversar Restaurativo	Círculo de Classe
-Acontece sem a presença de um facilitador. -Dá-se entre um interlocutor e uma pessoa que viveu o conflito -Objetivo :auxiliar que a pessoa entenda o que pensava e sentia no momento, para identificar suas necessidades e ações para seguir em frente. -Está pratica pode ser usada nos corredores, sala de aulas, qualquer lugar onde cause um dano a alguém.	-Sem a presença de um facilitador. - O princípio fundamental deste procedimento é de que ambos os lados possam expressar aquilo que está acontecendo e assegurar que o outro lado entendeu. -A utilização desta prática possibilita que o diálogo aconteça com o propósito restaurativo de cuidar das necessidades não atendidas e transformar as relações.	-uma metodologia praticada através de um formato conversacional circular entre os membros de uma comunidade -No ambiente escolar pode acontecer com todos os alunos da classe, na presença de um facilitador -O Círculo conta com facilitador que inicia a atividade explicando a todos o que é a peça de fala e as etapas do círculo, convidando-os a participar. O facilitador, além de guardião do processo, tem seu lugar de expressão como todos

Círculo

O círculo simboliza os princípios fundamentais de liderança compartilhada: igualdade, conexão e inclusão, proporciona foco, comprometimento e participação de todos em um ambiente seguro e respeitoso.

Encontro/Conferência Restaurativo

Estruturada para situações mais complexas, como as disputas em sala de aula, incidentes de Bullyingm, roubo,etc. -Ocorre em três momentos distintos:	**Pré-encontro:** É explicado a Justiça Restaurativa e seus procedimentos. Participação é voluntária. **Encontro Restaurativo**: Objetivo é restabelecer o diálogo para juntos resolverem o conflito(Mediação) **Pós-encontro**: o foco é checar se foi possível a realização do plano de ação construído

Hora do Círculo

- jogos grupais para qualquer ambiente restaurativo
- -é praticada no início e no final das atividades escolares para promover conexão entre todos
- -facilitar o processo do ensino/ aprendizagem -- desenvolver auto estima, apreciação do outro, habilidades de escutas, cooperação, e senso de pertencimento
- criar um ambiente que evite conflitos, qualquer situação que cause embaraço ou humilhação é desencorajada.

Entrevista com Belinda Hopkins

Conclusão

- Em que pese a criança, adolescente, e o adulto ter sua dignidade ferida pelas práticas de *bullying* , agressões verbais e ou físicas, já que vários direitos humanos e fundamentais ficam fragilizados, salienta-se a necessidade de que ambos os envolvidos – vítima e infrator –tenham um espaço propício ao diálogo e à exteriorização de seus sentimentos.
- A atenção deve estar voltada principalmente para a questão de que violência está sendo cometida em grande parte por crianças, adolescentes e adultos dentro das instituições de ensino, comprometendo seriamente a qualidade da educação e preocupando pais e educadores.

Conclusão

- Juntamente com uma equipe multidisciplinar o Professor passa a ser um agente para combater a violência estrutural nas escolas, fazendo com que a comunidade escolar, pais e sociedade reconheçam que o *bullying* existe, que causa prejuízos para os envolvidos e que deve ser enfrentado com toda seriedade possível.
- Nas escolas que utilizam práticas restaurativas, em especial o círculo de classe, os alunos poderão aprender a lidar com seu comportamento inadequado, no sentido de reparar os danos e construir novas relações.
- É importante considerar que não se deve confundir práticas restaurativas com permissividade ou ausência de regras. Não se trata de aceitar más condutas, mas sim lidar com elas coletivamente, de forma colaborativa, gerando reparação, credibilidade e transformação das relações das pessoas ou seja **Humanizar** .

O foco principal da Justiça Restaurativa é promover a responsabilização e reparação dos danos causados às pessoas e relacionamentos ao invés de somente a punição. E nestes diálogos todos devem ter voz: alunos, pais, professores e também o Estado.

VILMA BORGHI MARCONDES AMARAL SEIXAS

Psicopedagoga, Mediadora e Conciliadora de Conflitos