



# DIÁLOGOS E PRÁTICAS RESTAURATIVAS NAS ESCOLAS

## Guia Prático para Educadores

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Governador**

Geraldo Alckmin

**Vice-Governador**

Márcio França

**Secretário da Educação**

José Renato Nalini

**Secretária-Adjunta**

Cleide Bauab Eid Bochixio

**Chefe de Gabinete**

Wilson Levy Braga da Silva Neto

---

**Equipe do Sistema de Proteção Escolar**

Andreia Ferreira Alves dos Santos

Gianni Maia Melo Felipe

Leide Reisner da Silva

Marlene de Paula Nóbrega Henriques

Mauro da Silva Gergont

Robéria Darque Gonçalves

Sandra Maria Fodra

Vitor Eduardo Cesário Moraes



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DA EDUCAÇÃO**

# **DIÁLOGOS E PRÁTICAS RESTAURATIVAS NAS ESCOLAS**

**Guia Prático para Educadores**

**Elaboração: Dr. Antonio Carlos Ozório Nunes**

**Promotor de Justiça - Ministério Público do Estado de São Paulo**

São Paulo, 2018

## Sumário

INTRODUÇÃO .....	10
CAPÍTULO 1.....	12
O PODER DO DIÁLOGO E DAS PARCERIAS.....	12
1.1. A complexidade das relações humanas e sociais: a necessidade de diálogo, alianças e parcerias.....	12
1.2. Sugestões para uma escola segura e pacífica.....	13
1.3. Espaços de diálogo e gestão participativa para lidar com os desafios e os complexos problemas das escolas .....	14
1.4. A Gestão Democrática nas Escolas .....	17
1.5. O Projeto Político-Pedagógico(PPP) .....	18
1.6. Conselhos Escolares atuantes e fortalecidos: democratização da escola e construção da cidadania .....	19
1.7. O Grêmio Estudantil.....	20
CAPÍTULO 2.....	24
OS PILARES DA EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA E CONSTRUÇÃO DA PAZ.....	24
CAPÍTULO 3.....	29
OS CONFLITOS COMO OPORTUNIDADE DE APRENDIZAGEM .....	29
3.1. Gandhi e a resolução de conflitos.....	30
CAPÍTULO 4.....	38
PRÁTICAS RESTAURATIVAS.....	38
4.1. Disciplina restaurativa: estabelecer relações de cuidado e de limites.....	40
CAPÍTULO 5.....	46
DIÁLOGO: PODEROSA FERRAMENTA E BASE PARA TODAS AS DEMAIS FORMAS DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS .....	46
5.1. O poder do diálogo .....	46
5.2. Escuta Ativa.....	49
5.3. Técnica de Reformulação.....	49
5.4. Separar a observação da avaliação.....	50
5.5. Comunicação Assertiva .....	51
5.6. Uso das “mensagens eu” (falar na primeira pessoa).....	51
5.7. Vamos perguntar para ajudar a solucionar? .....	53
5.7.1 Perguntar restaurativo.....	54
CAPÍTULO 6.....	62
MEDIAÇÃO .....	62
CAPÍTULO 7.....	67

CÍRCULOS DE CONSTRUÇÃO DE PAZ .....	67
7.1. Estágios do trabalho com os círculos.....	68
7.2 Elementos fundamentais dos círculos .....	69
7.3. Outros processos circulares .....	70
7.3.1 Círculos de Apoio .....	70
7.3.2 Círculos de Reintegração .....	71
7.3.3 Círculos de Celebração .....	71
7.3.4 Círculos de Diálogo .....	71
7.3.5 Assembleias .....	71
CAPÍTULO 8.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
CÍRCULOS RESTAURATIVOS .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.1 Procedimentos do Círculo Restaurativo .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.1.1. Pré-círculo.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.1.2. Círculo.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.1.3. Pós-círculo .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.2. A escola e a preparação para as reuniões restaurativas .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.3. Quem pode ser facilitador dos processos de resolução pacífica de conflitos? ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
CAPÍTULO 9.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
TRABALHO EM PARCERIA E EM REDE PARA UMA ESCOLA CIDADÃ .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.1. É preciso cuidar mais de quem precisa de mais cuidado .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.2. Políticas de atendimento .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.3. Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.4. Fluxos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.5. Trabalho em rede.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6. Um pouco mais sobre alguns importantes órgãos da rede.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6.1. Sistema Único de Assistência Social (SUAS) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6.2. Unidades Básicas de Saúde – UBS .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6.3. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Adulto...	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6.4. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Álcool e Drogas.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

9.6.5. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Infantil ..	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6.6 Conselho Tutelar.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
CAPÍTULO 10.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
ADOLESCENTE E ATO INFRACIONAL.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
10.1. A escola e o adolescente em conflito com a lei.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
10.2. Atos infracionais na Escola .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
CONCLUSÃO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
REFERÊNCIAS .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
ANEXO: MATERIAL COMPLEMENTAR DE APOIO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## APRESENTAÇÃO

A educação é transformadora por excelência e se constitui numa via privilegiada para a formação humana. A importância da educação vai além da produção do conhecimento, pois ela permite o aperfeiçoamento pessoal, emocional, intelectual e profissional do homem.

É preciso ensinar as futuras gerações para a vida e isso pressupõe uma Educação num sentido amplo, voltada para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais, valores, princípios e virtudes que devem ser semeados em cada criança e adolescente.

Este Documento Orientador é um subsídio relevante a todos os profissionais da Secretaria Estadual da Educação, com o objetivo de ajudá-los no gerenciamento pacífico dos conflitos nos espaços escolares, por intermédio da presença constante do diálogo e das práticas restaurativas, levando-se em conta que a escola é o espaço privilegiado para a disseminação de valores e construção da cidadania.

O guia envolve tradicional parceria entre a Secretaria Estadual da Educação e o Ministério Público do Estado de São Paulo, por meio da qual se construíram diversos projetos em conjunto nos últimos anos, como a realização de dezenas de cursos presenciais para os Professores Mediadores Escolares e Comunitários; os cursos a distância de Direitos Humanos e ECA para Educadores; Introdução à Gestão Democrática e Participativa; o projeto Vozes pela Igualdade de Gênero, entre outros.

O Documento Orientador traz diversas informações, ferramentas e técnicas essenciais ao gerenciamento positivo dos conflitos entre todos, possibilitando um trabalho preventivo em relação às ações de violência nas unidades escolares e colaborando na preparação das crianças e jovens para um convívio escolar e social mais harmônico e

pacífico.

Boa sorte a todos no permanente trabalho em busca de uma efetiva cultura de paz nas escolas e na sociedade

**José Renato Nalini**  
Secretário Estadual da Educação

**Giampaolo Poggio Smanio**  
Procurador Geral de Justiça

*“Uma Cultura de Paz é um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados:*

*No respeito à vida, no fim da violência e na promoção e prática da não-violência por meio da educação, do*



*diálogo e da cooperação(...)"*

Artigo 1º da Declaração da ONU sobre uma Cultura de Paz, 1999

## **PREFÁCIO**

Este Documento Orientador foi escrito pelo Dr. Antonio Carlos Ozório Nunes, Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo, parceiro do Sistema de Proteção Escolar – SPEC – e sempre disposto a colaborar com a formação dos nossos servidores nas práticas de resolução de conflitos.

O novo Projeto de Mediação Escolar e Comunitária, instituído pela Resolução 41, de 22 de setembro de 2017 e pela Resolução 8, de 31 de janeiro de 2018, prevê o envolvimento de todos os servidores nas ações de prevenção e resolução de conflitos nas escolas da rede estadual paulista, a partir de 2018. Os registros no Sistema ROE (Registro de Ocorrência Escolar) e o Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS) demonstraram que, embora as ações mediadoras desenvolvidas pelos Professores Mediadores e Vice-Diretores, nos últimos anos, tenham obtido excelentes resultados (o número de ocorrências diminuiu em média 50% nas escolas que desenvolveram projetos de mediação escolar e comunitária), ainda temos problemas em diversas regiões do estado e, conseqüentemente, em suas escolas.

Esta publicação será norteadora do trabalho com a prevenção e resolução de conflitos na rede estadual paulista. Ela contribuirá com a formação, reflexão e ressignificação da cultura escolar.

As práticas sugeridas pelo Dr. Ozório indicam caminhos dialógicos, em que a comunicação assertiva (que considera tanto a fala quanto a escuta) seja a base para a construção de relações interpessoais mais harmoniosas. Ele explica detalhadamente, com conceitos e atividades, as melhores formas de falar e escutar as pessoas.

Embora saibamos que os conflitos sejam inerentes ao ser humano, precisamos aprender a resolvê-los por meio do diálogo, de forma pacífica e respeitosa, e estimular os

envolvidos a aproveitarem as experiências conflituosas para o seu amadurecimento pessoal. A escola é um espaço privilegiado para esse aprendizado, pois a convivência com as diversidades e divergências promovem experiências significativas para a formação dos nossos estudantes.

O capítulo 9 apresenta as políticas e as instituições da rede de proteção existentes no nosso estado, cuja finalidade é intervir, de forma suplementar, nas situações em que a atuação dos educadores não for suficiente.

O último capítulo trata do adolescente em conflito com a lei, dos mitos alimentados pela comunidade escolar e nos convida a rever nossas crenças por meio de reflexões acerca da história de vida dos nossos estudantes, com a proposta de procedimentos mais restaurativos e menos punitivos a serem adotados pelos educadores, principalmente quando o ato infracional acontece na escola.

Todas as orientações contidas neste documento estão em consonância com os pressupostos da educação integral, propondo à escola atividades que desenvolvam, dentre outras, as dimensões social, afetiva e emocional, tanto dos educadores quanto dos educandos. É a apresentação de uma nova forma de enxergar a rotina da escola, em que se amplia os espaços de participação e qualifica a comunicação entre todos os segmentos da comunidade escolar.

Agradecemos imensamente ao Dr. Antonio Ozório pela criação e cessão desta obra à Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, que, temos certeza, muito contribuirá para apoiar as ações mediadoras e a construção de uma cultura de paz nas nossas escolas e no desenvolvimento da autonomia dos nossos estudantes, para que tenhamos uma sociedade mais solidária, justa, ética e responsável.

***Sandra Maria Fodra***

***Sistema de Proteção Escolar - SPEC***

## INTRODUÇÃO

Caríssimo Educador:

Este é um Documento Orientador para ajudá-lo a gerenciar melhor os conflitos que ocorrem na escola. Os conflitos estão por toda a parte: nas relações familiares, escolares, comunitárias e sociais em geral. Eles não são, necessariamente, bons ou ruins. O modo como lidamos com eles é que podem levá-los a consequências negativas ou positivas.

Na escola, os conflitos estão sempre presentes e a comunidade escolar precisa conhecer ferramentas, estratégias e desenvolver habilidades que possibilitem o seu gerenciamento pacífico, com a presença constante do diálogo, pois a escola é um espaço privilegiado para a disseminação de valores e construção da cidadania.

Neste Documento Orientador apresentamos algumas dicas e ferramentas, mas lembramos que “nas relações humanas de nada adiantam boas técnicas se continuarmos com práticas antigas”. Precisamos conhecer a complexidade dos contextos que envolvem os conflitos, ter um comportamento integrador e sempre dar um suporte para ajudar as pessoas a resolver os seus problemas por meio do diálogo.

Para trabalharmos na construção de um diálogo, numa reunião de mediação ou num círculo restaurativo, é bom que o facilitador tenha conhecimento e técnicas, mas sobretudo muita sensibilidade e espírito de comunhão. A melhor receita para solucionar conflitos ainda é entender de gente e levar adiante a linguagem da escuta e do amor.

Gerenciar conflitos e grupos é trabalhar com a razão e a emoção. Por isso são indispensáveis os atributos da sensibilidade, alteridade, cuidado, respeito, empatia, compaixão, solidariedade e, sobretudo, amor. São esses e outros valores que refletem a essência dos relacionamentos humanos, fundamentais para a construção do diálogo, que é o grande pilar dos meios autocompositivos de conflitos.

As Práticas Restaurativas constituem-se em procedimentos e atividades proativas que podem colaborar para a prevenção e na resolução positiva de conflitos em geral, contribuindo para evitar a violência e garantir o desenvolvimento de boas relações no espaço escolar.

Estas práticas são ferramentas simples em recursos e profundas nas relações

de convivência, pois elas dão um destaque especial ao desenvolvimento de valores sociomoraes, tais como o respeito, a empatia, a interconexão, a responsabilidade social e a autodisciplina, valores importantes às crianças e aos jovens em situações de conflito.

Nas escolas, as Práticas Restaurativas colaboram com um trabalho preventivo de reafirmação das relações, visando melhorar o relacionamento escola-família-comunidade, a busca do diálogo entre todos, a promoção da melhoria do vínculo da comunidade escolar, a comunicação não violenta e as atividades pedagógicas restaurativas.

Desta forma, elas contribuem para um trabalho proativo de comunidade escolar segura, democrática e o fortalecimento de uma cultura de paz. Além disso, elas destinam-se, também, à restauração e à reparação das relações por meio do diálogo, dos círculos de paz e das reuniões restaurativas (rodas de conversa, mediações, círculos de diálogos e círculos restaurativos), buscando reconectar e reconstruir as relações interpessoais.

Lembramos, ainda, que a escola tem um papel essencial de atuação na Rede Protetiva, pois, como local de proteção, é um espaço privilegiado para se detectar situações de violência, de vulnerabilidade ou perigos envolvendo crianças e adolescentes, e realizar a imediata atenção ao caso, em observância ao princípio da “intervenção precoce”, prevista no artigo 100, VI, do ECA.

Este Documento Orientador, feito inicialmente para o Conselho Nacional do Ministério Público, foi revisto e ampliado para servir aos profissionais da Secretaria Estadual da Educação. Ele traz orientações básicas aos educadores e multiplicadores em geral, sobre os preceitos fundamentais das Práticas Restaurativas, para que possam ser utilizados no ambiente escolar e comunitário. Apresenta dinâmicas e vivências que podem ser reproduzidas e aponta sugestões de leituras e de pesquisas adicionais.

Boa sorte a todos!

**Antonio Carlos Ozório Nunes**

**Promotor de Justiça e autor deste Documento Orientador**

## **CAPÍTULO 1**

### **O PODER DO DIÁLOGO E DAS PARCERIAS**

#### **1.1. A complexidade das relações humanas e sociais: a necessidade de diálogo, alianças e parcerias.**

As últimas décadas têm sido marcadas por mudanças impressionantes nas diversas áreas do conhecimento, na sociedade, nas escolas e na família, com profundos impactos na vida de todos, com novos desafios para as pessoas. Temas complexos passaram a fazer parte do nosso cotidiano, numa realidade em que as coisas estão conectadas, interdependentes e interligadas, a exigir soluções compartilhadas, alianças e parcerias, para lidar com as crescentes dificuldades.

A complexidade das relações humanas e sociais passaram a exigir mudanças nos comportamentos e visões de todos. A experiência mostra que para lidar com problemas complexos são necessárias alianças, parcerias e trabalhos em rede.

A intersectorialidade na articulação entre órgãos públicos, organizações da sociedade civil e comunidades é uma necessidade permanente para o enfrentamento das questões e gestão de problemas, cada vez mais complexos. Para tanto, são imprescindíveis políticas descentralizadas de ação, dentre elas:

**I** buscar entender as razões dos problemas e, a partir daí, ter um diagnóstico do cenário e saber como atuar para transformá-lo;

**II** ampliar o espectro do conhecimento tanto para aprender, como para buscar a solução de problemas;

**III** aprender a lidar com os cenários de contínuas mudanças, incertezas, diversidades e instabilidades, características da época atual, em todos os contextos humanos;

**IV** criar e cultivar variáveis de intervenção que aumentem as opções de agir e as potenciais soluções;

**V** criar ou aproveitar os processos de auto-organização, que incluam o fortalecimento de parcerias locais e a construção de redes comunitárias para a solução de problemas.

## 1.2. Sugestões para uma escola segura e pacífica

A prática nos ensina que a melhor forma de cultivar uma escola segura e cidadã é por meio da construção de espaços participativos, do fortalecimento do vínculo entre as pessoas da comunidade escolar; da participação de todos: professores, pais, alunos e comunidade em tudo o que ocorre na escola; com o fortalecimento de espaços e ferramentas para a construção de diálogo, e um currículo que faça sentido para a vida real do aluno.

Portanto, ao pensarmos num ambiente escolar seguro, restaurativo e protetivo, precisamos ir além de sabermos gerenciar positivamente os conflitos. É preciso também construir e fortalecer um espaço organizacional que permita alcançar estes objetivos. Para tanto, algumas ações são essenciais. Abaixo listamos exemplos de ações importantes, sem prejuízo de outras:

**1** – Aprimorar, fortalecer e priorizar a boa conexão entre escola-família-comunidade, principalmente com o fortalecimento dos Conselhos Escolares e com uma maior participação dos pais no espaço escolar;

**2** – Realizar atividades contínuas que possam melhorar o vínculo interno nas unidades escolares e tornar pacíficos os ambientes escolares, sobretudo com o fortalecimento dos Grêmios Estudantis, dos Conselhos Escolares e de Classe;

**3** – Construir coletivamente as regras da convivência escolar, por meio de Rodas de Conversa, Círculos de Diálogo ou Assembleias;

**4** – Democratizar a escola e os espaços no sistema escolar;

**5** – Fortalecer a cidadania e a participação nas atividades escolares, construindo canais que permitam o protagonismo de todos;

**6** – Aprimorar o vínculo interno nas relações humanas, priorizando o diálogo e a cooperação entre todas as pessoas da comunidade escolar;

**7** – Aperfeiçoar competências e habilidades que permitam uma comunicação efetiva, a partir do diálogo entre todos;

**8** – Construir soluções alternativas e pacíficas aos conflitos, para que não terminem em violência;

9 – Criar conteúdos e atividades pedagógicas que sejam contextualizadas e façam sentido para os alunos;

10 – Estabelecer redes informais de apoio a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e manter uma boa articulação com a rede intersetorial de atendimento, da qual a escola também é parte.

Olhando para esses tópicos vamos perceber diversos pontos em comum, que convergem para a Gestão Democrática nas escolas. Por isso, vamos falar um pouco mais desse assunto?

### **1.3 Espaços de diálogo e gestão participativa para lidar com os desafios e os complexos problemas das escolas**

***"É preciso uma aldeia inteira para educar uma criança" (Provérbio africano)***

Mais do que uma exigência legal, a gestão democrática é uma necessidade da nossa era, numa sociedade complexa e plural. A escola pública é um local que apresenta diversas questões complexas, que de uma certa forma refletem a complexidade da vida social. É preciso entender a interconectividade sistêmica dos desafios enfrentados pela escola, tais como planejamento, currículo, integração, complexidade da prática educativa, entre outros, e abordá-los de forma ampla e integrada, e não de maneira fragmentada e isolada.

No mesmo sentido, os problemas enfrentados pela escola pública, como infrequência crônica, evasão, atos infracionais, vulnerabilidade, vitimização, violência, entre tantos outros, são questões multicausais, com diversas variáveis, que exigem diagnósticos e intervenções sistêmicas, através de processos amplos, participativos e intersetoriais. Daí a importância da participação colaborativa na escola, dos alunos, família, comunidade e toda a rede protetiva.

A gestão democrática nas escolas está diretamente relacionada com a aprendizagem dos alunos. Entre outros estudos, é o que aponta a pesquisa "Aprova Brasil - o direito de aprender" (UNICEF, 2007), segundo a qual a gestão democrática desponta como um dos cinco fatores mais importantes para a garantia da aprendizagem dos alunos.

Ademais, estudos comprovam que quanto mais a escola tem uma gestão efetivamente democrática, com o apoio e a intervenção dos familiares, alunos e comunidade, mais adequadamente, e com sucesso, os problemas complexos que surgem na escola são enfrentados.

Exemplos práticos demonstram que o envolvimento participativo nos problemas da escola traz uma corresponsabilidade pelos seus enfrentamentos, com um esforço coletivo, tanto em relação às causas, como pelas soluções a serem dadas.



### **Conquistas obtidas com os mecanismos de gestão democrática nas escolas**

#### **- Alguns exemplos:**

- 1) Êxito e qualidade na aprendizagem, conforme apontam estudos;
- 2) O trabalho em parceria escola-família-comunidade permite um significativo avanço na organização da escola, com reflexos muitos positivos na qualidade da educação de forma geral e do ensino em particular, pois potencializa um melhor rendimento e eficiência no resultado do projeto-político-pedagógico e dos trabalhos pretendidos;
- 3) A parceria ajuda na prevenção e no enfrentamento à evasão, infrequência, indisciplina, violência e outros problemas;
- 4) A experiência democrática é um constante aprendizado que aos poucos vai se incorporando à prática escolar através de realização de assembleias, de rodas de conversa, da escolha de representantes, da formação de protagonistas, do aprendizado sobre legitimidade e da mobilização social;
- 5) Destaca-se o papel mobilizador dos parceiros: a soma de esforços conjuntos leva a boas trocas de informações, a articulações em geral, à implementação de ações conjuntas e ao apoio recíproco;
- 6) Fortalece-se a ação integrada no enfrentamento dos problemas da escola. Isto ocorre porque a gestão participativa permite formar uma rede primária de apoio, com pessoas próximas às situações-problema e com melhores condições de ajudar tais como família, amigos, vizinhos, colegas de trabalho, voluntários da comunidade, etc.;
- 7) Criam-se alianças ou redes de corresponsabilidade, obrigações recíprocas, solidariedade, senso de pertencimento e responsabilidade em relação ao outro e social;
- 8) A visão de vários atores permite novas possibilidades e daí surgem percepções coletivas e criatividade para o enfrentamento dos obstáculos e a realização das ações;
- 9) As possibilidades de aprendizagem com pessoas diferentes e em ambientes democráticos ajudam nas gestões de conflitos recorrentes no espaço escolar;
- 10) O compartilhamento das ações passa a ganhar uma visão coletiva dos desafios. Muitas delas saem do individual e vão para o social, com a otimização das ações, resultados concretos e o fortalecimento dos atores;

- 11) O senso de pertencimento da comunidade à vida escolar traz a prática da corresponsabilidade sobre os destinos da vida dos alunos e do planejamento da escola;
- 12) Parcerias comunitárias geram mais autonomia e menos dependência;
- 13) As decisões coletivas refletem a pluralidade de visões e interesses e, por isso, dão maior legitimidade às ações;
- 14) As decisões são mais transparentes.

#### **1.4. A Gestão Democrática nas Escolas**

Para haver uma gestão democrática na escola é fundamental a existência de espaços propícios para que as relações sociais entre os diversos segmentos escolares possam acontecer.

A gestão de uma escola envolve um processo contínuo de tomada de decisões de diversos agentes (professores, pais, alunos, funcionários e a comunidade em geral). Logo, a construção desta gestão não deve ser um processo autoritário ou isolado, mas coletivo, com o envolvimento de todos os agentes nas discussões e nas decisões.

Por isso, é preciso fortalecer e exercitar as relações de parceria, o que nem sempre é fácil em uma cultura ainda pautada por relações de dominação, de mando, por estruturas verticalizadas e hierarquias rígidas. A construção de processos democráticos na educação, especialmente entre a escola e a sociedade, é um aprendizado contínuo.

Por meio da Gestão Democrática é possível envolver a participação da comunidade escolar para a resolução de problemas, planejamento e tomada de decisões.

Essa participação pode ser feita por meio dos conselhos escolares, das associações de pais e mestres, dos grêmios estudantis, dos conselhos de classe ou das assembleias etc. Democracia na escola significa decisões compartilhadas. Daí a importância da implementação de mecanismos de participação para a formação de uma nova cultura escolar.

Em suma, democracia na escola e processos de participação significam:

- ✓ acolhimento e respeito pelas normas;
- ✓ criação e consolidação de órgãos colegiados na escola (Conselhos

Escolares, Conselho de Classe...);

- ✓ fortalecimento da participação estudantil por meio da criação e consolidação de grêmios estudantis, das assembleias, dos círculos de diálogo, dos representantes da escola e de turma;
- ✓ a construção coletiva do projeto político-pedagógico da escola;
- ✓ a progressiva autonomia da escola.

A gestão democrática está prevista na Constituição Federal de 1988 e na Lei das Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96). Contudo, vale ressaltar que não se desenvolve uma gestão democrática apenas porque as normas mandam. Em plenocéculo XXI, a democracia ainda é um desafio da gestão escolar. Por isso, é preciso incentivar a ação da comunidade e das famílias nos processos de gestão escolar, pois, para cumprir a sua função social, a escola precisa planejar e definir com a comunidade as demandas de curto, médio e longo prazos.

### **1.5. O Projeto Político-Pedagógico(PPP)**

Toda escola tem metas, objetivos e sonhos a serem realizados. O conjunto dessas metas e os meios para realizá-las é o que dá forma ao projeto político-pedagógico. Por isso, o chamado “PPP” serve como referência e um norte para os agentes envolvidos na ação educativa da escola e não deve ser feito apenas para cumprir uma formalidade e ficar guardado na gaveta.

O projeto político-pedagógico é um mecanismo eficiente que servirá de base para o planejamento escolar, além de reunir pessoas e recursos para a efetivação das metas e dos ideais da escola. Contudo, é preciso que a escola tenha plena consciência da sua identidade e que o “PPP” seja o resultado de uma construção coletiva envolvendo os vários agentes (educadores, equipe escolar e comunidade como um todo), os quais poderão pensar, planejar, executar e avaliar o seu próprio trabalho.

O projeto político-pedagógico (PPP) refletirá: o plano geral da escola e os caminhos para a sua plena autonomia e identidade; a sistematização de um processo de planejamento participativo; a manifestação de vontade de todos os atores que

participaram de sua elaboração; a cultura da escola e da comunidade em que está inserida.

São características do “PPP”: é um processo global, amplo e de avaliação permanente; é coletivo e democrático; é um processo de longa duração e deve revelar constante articulação entre ação-reflexão-ação, num processo de construção contínua; tem como valores intrínsecos: democracia, respeito, responsabilidade, diálogo, seriedade, respeito, ética, justiça, disciplina, cooperação, diversidade, diferença, individualidade, esperança, participação, etc.

### **1.6. Conselhos Escolares atuantes e fortalecidos: democratização da escola e construção da cidadania**

Os Conselhos Escolares são os principais responsáveis pela democratização da escola. O Conselho Escolar reflete uma maior participação social e a gestão democrática da escola e é um espaço para discussão, negociação, encaminhamento das demandas educacionais.

São atribuições dos Conselhos: deliberar sobre questões político-pedagógicas, administrativas, financeiras, no âmbito da escola, e analisar as ações a serem empreendidas e os meios a utilizar para o cumprimento das finalidades da escola.

De acordo com o Ministério da Educação (BRASIL, 2004), os Conselhos Escolares são órgãos colegiados constituídos por representantes da comunidade escolar (professores, demais funcionários e alunos) e da comunidade local (pais ou responsáveis pelos alunos), cuja principal atribuição, para além de suas funções consultivas, fiscais e de mobilização, é a deliberação sobre questões político-pedagógicas, administrativas e financeiras da escola. Assim, podem (e devem) participar do conselho escolar: pais, representantes de alunos, professores, funcionários, membros da comunidade e diretores da escola. A participação nos conselhos é um excelente meio de envolvimento da família na vida escolar.

O Conselho Escolar tem a função de opinar e decidir sobre questões relacionadas à qualidade da escola e do ensino. Ele é o órgão consultivo, deliberativo e de mobilização mais importante do processo de gestão democrática da escola. Tem como importante missão acompanhar o desenvolvimento da prática educativa e o processo de ensino-

aprendizagem. Por exemplo: os conselhos acompanham o funcionamento da escola e o aprendizado dos alunos, discutem currículo, analisam resultados de provas, sugerem atividades para melhorar o ensino e verificam se o dinheiro está sendo bem aplicado.

O Conselho é um colegiado de tradução dos anseios da comunidade. Por isso é fundamental que o congregue em si a síntese do significado social da escola, para que possa constituir-se a voz da pluralidade dos atores sociais a quem a escola pertence.

Em geral o Conselho Escolar deve participar da elaboração do projeto político-pedagógico e acompanhar o desenrolar das ações da escola, num processo permanente de acompanhamento e avaliação. Essa avaliação serve para um diagnóstico visando à manutenção e/ou revisão dos procedimentos e das práticas realizadas no dia a dia da escola.

O Conselho Escolar deve ter uma relação harmoniosa e responsável com os demais poderes constituídos, tais como a direção e outras instâncias de poder na comunidade escolar.

### **1.7. O Grêmio Estudantil**

O Grêmio Estudantil é uma organização democraticamente constituída, em qualquer nível de ensino, que representa os interesses educacionais, culturais, cívicos, esportivos e sociais dos estudantes em uma escola. O grêmio permite aos alunos vivenciarem a democracia participativa, levando-os a discutir, criar e fortalecer as inúmeras possibilidades de ação, tanto no próprio ambiente escolar como na comunidade.

Assim, o grêmio é também um importante espaço de aprendizagem de valores, de cidadania e de convivência, além de possibilitar a discussão de temas ligados à qualidade de ensino. Participar do grêmio é trabalhar de forma colaborativa. Um grêmio pode ter diversos objetivos, entre eles defender as propostas apresentadas pelos estudantes para a escola.

O grêmio escolar deve ser capaz de:

- ✓ Contribuir para aumentar a participação e o protagonismo dos alunos da escola;
- ✓ Organizar eventos que favoreçam os processos de integração e de

aprendizagem;

- ✓ Permitir ao jovem a experiência da democracia participativa e mostrar a ele a importância de participação na sociedade;
- ✓ Levar o jovem a compreender seu papel na sociedade e estimular seu senso crítico.

Um dos principais objetivos do grêmios é representar os alunos junto ao corpo docente da escola: professores, coordenadores e direção. Ele pode propor soluções, encaminhar propostas colaborativas ou mesmo participar, com as partes, como um mediador, na discussão de projetos para a escola.

Na defesa dos interesses individuais e coletivos dos alunos, os grêmios podem propor ideias e projetos e contribuir para a integração dos alunos. Além disso, como espaço de aprendizado e exercício de cidadania, é importante que o grêmios conte com o apoio e o suporte do corpo docente. Contudo, apesar da autonomia, ele deve seguir as regras da escola, visando manter uma boa relação com a comunidade escolar.

Estudos e pesquisas apontam o papel fundamental dos grêmios na redução da violência nas escolas, pois eles estimulam a colaboração e a solidariedade na comunidade escolar. Assim, uma escola democrática deve se preocupar em formar jovens ativos, responsáveis, protagonistas e capazes de solucionar as suas demandas e problemas por meio do diálogo, da negociação e da cooperação.

## Capítulo 1: Atividades sugeridas

### Atividade 1: Plano de Convivência Escolar

Passo 1: Realização de um diagnóstico dos principais problemas de sua respectiva escola em termos de violência, discriminação, drogas e relações interpessoais, desenvolvendo um planejamento participativo, com a escuta da comunidade escolar, de modo a permitir a elaboração de projetos sociais de intervenção sobre a problemática da violência na escola.

A ideia é fazer um diagnóstico pleno; se não for possível, pode ser um mais simples, como aqui sugerido.

Passo 2: Procure desenvolver, por escrito, um projeto simples de um Plano de Convivência Escolar para a sua escola. O trabalho pode ser feito individualmente ou em grupo.

A ideia é montar um plano que possa prevenir e buscar uma boa convivência na escola, buscando transformar cotidianos de risco em cotidianos protetores.

Vale usar a criatividade para desenvolver o plano. Sugestões para serem incluídas no plano, entre outras:

- a) Elaboração de um diagnóstico sobre a situação em que se encontra a sua escola;
- b) O uso de assembleias escolares para a prevenção e a solução coletiva de problemas comuns;
- c) A elaboração de regulamentos escolares coletivos e construídos com a participação de todos;
- d) Articulação com o Conselho Escolar e com o Grêmio Estudantil para o enfrentamento conjunto dos problemas relacionados à convivência na escola;
- e) Planejar uma melhor atmosfera nas escolas, visando à criação do hábito do diálogo e da resolução consensual de conflitos, a partir dos próprios envolvidos;
- f) Pensar em meios de se fazer a capacitação dos alunos, colaboradores, professores e demais envolvidos na escola sobre assuntos ligados à solução alternativa de conflitos, tais como mediação, círculos de paz, práticas restaurativas, etc.;
- g) Realização de projetos sobre expressões culturais juvenis: é conhecida a importância da utilização de expressões culturais juvenis como instrumento para uma boa convivência, considerando-se que a música e os movimentos culturais constroem espaços de fala, escuta e expressão dos estudantes. Neste ponto, podem ser planejadas: oficinas e atividades artísticas e culturais, visando envolver os alunos e toda a comunidade escolar. A ideia é de aproximar o corpo docente às linguagens juvenis, criando um canal de diálogo e intercâmbio de experiências.

## Atividade 2: Mapa da Comunidade

Vamos conhecer um pouco a comunidade do entorno da escola?

Convide os alunos ou crie um grupo para trabalhar cooperativamente visando à criação de um mapa da comunidade de sua escola. Essa é uma pequena sugestão, que pode ser alterada, ampliada e aperfeiçoada.

O mapa deverá fazer um diagnóstico geral da comunidade do entorno da escola. Deverá ter as seguintes informações (entre outras que vocês queiram colocar):

- Tempo de existência; habitantes, as maiores construções públicas (ex.: parques, correios, prefeitura, escolas, lugares de compras, etc.) e de serviços públicos (ex.: hospitais, corpo de bombeiros, delegacias de polícias, etc.); além de outros lugares que são importantes para a comunidade (ex.: pontos comerciais, cemitério, cinemas, postos de gasolina, mercado, etc.).

- Existem ou não associações de direitos (ex. Procon, ONGs em geral; Associação de Moradores de Bairro; etc.) na sua cidade? E no seu bairro? Como você explica isto (a existência ou não de associações)?

- Quais são as manifestações culturais da comunidade, ou das pessoas mais velhas da comunidade?

Com o levantamento, discutir:

Quais serviços públicos faltam naquela comunidade.

Há algum lugar nesta comunidade onde os direitos das pessoas são violados?

Há alguma pessoa nesta comunidade que tem os direitos violados? O que acontece quando isto ocorre?

Há algum lugar nesta comunidade onde as pessoas fazem ações para proteger os direitos humanos ou para evitar que as suas violações ocorram?

Quais manifestações culturais da comunidade poderão ser mais utilizadas pelos mais jovens?

Quais as manifestações culturais usadas pelos moradores mais tradicionais que poderão ser aproveitadas pelos mais jovens?



## CAPÍTULO 2

### OS PILARES DA EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA E CONSTRUÇÃO DA PAZ

A educação é a construção contínua do ser humano e a integração de todas as dimensões da nossa vida: dos saberes, das aptidões, das habilidades, da capacidade de discernimento e de ação. Educar é contribuir para o aperfeiçoamento intelectual, profissional e emocional do homem.

Em 1993, a UNESCO criou uma Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, presidida por Jacques Delors, no intuito de dar respostas aos grandes desafios da educação, no mundo contemporâneo e para o terceiro milênio. A Comissão produziu um relatório com sugestões e recomendações, que passou a ser conhecido como Relatório Delors, e que ganhou o *status* de agenda para políticas públicas na área da educação em todo o mundo.

O Relatório defende a organização da educação com base em quatro princípios (os pilares do conhecimento), os quais interagem e são interdependentes, focados num conceito amplo de educação, contemplando o ser humano em sua totalidade e em suas relações sociais.

Os quatro pilares foram caracterizados da seguinte forma: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser. A educação é concebida numa visão integral, que vai além dos limites da sala de aula e extrapola o processo permanente de enriquecimento dos conhecimentos, numa via privilegiada de construção da própria pessoa, das relações entre indivíduos, grupos e nações.

O “aprender a conhecer” está relacionado ao desenvolvimento intelectual, ao aprender a aprender. *A priori*, a escola é um local para ensinar e aprender, e isso demanda um ambiente estimulante para despertar a curiosidade e para provocar o entusiasmo pelo aprendizado. A dinâmica ensino-aprendizagem deve se constituir em um espaço privilegiado para que todos errem, acertem, reflitam, se envolvam e se responsabilizem pelo que é ensinado e aprendido.

O “aprender a fazer” relaciona-se às competências produtivas, ao desenvolvimento da capacidade de empreendedorismo, de comunicação, de diálogo, de livre expressão, de trabalho em equipe. A escola deve considerar as pessoas e as suas

necessidades como o ponto de partida para desenvolver a prática educativa.

O “aprender a ser” está ligado às competências pessoais e, na concepção do Relatório *Delors*, significa que a “a educação deve contribuir para o desenvolvimento total da pessoa” (*DELLORS*, 2003, p. 97). Como essência das competências pessoais, temos o autodesenvolvimento (voltado para si mesmo) que implica no desenvolvimento de habilidades tais como o autoconhecimento, o autoconceito, a autoestima, a autonomia, entre outras.

O “aprender a conviver” liga-se às competências relacionais, ao aprender a viver com os outros, e a escola deve ensinar o aluno a se relacionar melhor em seu meio, de forma participativa, solidária e cooperativa. Essa perspectiva transdisciplinar é um novo desafio para a escola do século XXI, pois o aprender a conviver significa habilitar-se para o respeito nas relações humanas, à cooperação, ao exercício de uma boa comunicação e ao gerenciamento positivo dos conflitos. Aprender a conviver significa também aprender a ter uma maior consciência e responsabilidade social, desenvolvendo empatia, apreciação pela diversidade, respeito pelos outros e espírito de solidariedade.

Com base nesses pilares, a escola precisa ensinar a importância do diálogo e da paz, o que pressupõe preparar as crianças e os jovens para um conjunto de habilidades sociais necessários para que possam desenvolver uma personalidade equilibrada; ao aprendizado de boas relações sociais e dos valores sociomoraes; ao aprimoramento das relações interpessoais, sobretudo por meio de comunicação eficiente; à compreensão das diferenças interculturais e à cultura da não violência.

Quando falamos em cultura da não violência logo pensamos no respeito à vida, ao fim de qualquer modalidade de violência, à cultura do diálogo e da solução pacífica dos conflitos, do respeito à dignidade da pessoa humana e compromisso com os direitos humanos. Para tanto, as práticas restaurativas são extremamente vantajosas, pois possibilitam mudanças diretas no campo das inter-relações. Elas levam aos envolvidos uma abordagem inclusiva e colaborativa, que resgata o diálogo, a conexão com o próximo, a comunicação entre os atores escolares, familiares, comunidades e redes de apoio.

As práticas restaurativas nos levam a lidar com os conflitos de forma diferenciada: desafiando os tradicionais padrões punitivos, passamos a encarar os conflitos

como oportunidades de mudança e de aprendizagem, ressaltando os valores da inclusão, do pertencimento, da escuta ativa e da solidariedade. São mudanças de modelos de cultura, de paradigmas e de práticas que permitem uma melhoria nos relacionamentos, contribuindo para a construção de cultura de paz nas escolas.

As escolas, locais de paz, precisam oportunizar espaços para experiências e descobertas relacionadas ao autorrespeito e ao respeito pelo outro. Precisam ser pacíficas e pacificadoras, permitindo, por meio das práticas restaurativas, a compreensão adequada dos conflitos vivenciados nos seus espaços e mostrar formas positivas de solução dos problemas surgidos a partir desses conflitos, com vistas a prevenir a violência.

## Capítulo 2 – Atividade sugerida

**Atividade 1: estabelecendo um ambiente pacífico em sala de aula (atividade inspirada em Drew, 1990). Fonte: NUNES, 2011, p. 69.)**

### **Fase 1:**

Peça aos seus alunos para se sentarem em círculo. Formado o círculo, reflita com os alunos que a paz deve começar em sala de aula. Se nós entendemos que a violência é ruim para a sociedade e que a busca da paz é de todos, temos que começar trabalhando em sala de aula.

Enfatize a necessidade de cada aluno assumir a responsabilidade pela criação de um ambiente pacífico em sala de aula. Coloque em debate o que o aluno entende por “*assumir a responsabilidade*”. Os alunos poderão expor para o grupo ou para outros círculos. É importante que todos falem.

Pergunte aos alunos como eles gostariam que fosse o ambiente em classe durante o ano letivo. Como deve ser a forma de tratamento de um com os outros? Qual é um ambiente pacífico ideal? O que seria uma sala de aula não pacífica? Pergunte a eles se aceitam fazer um pacto de uma sala de aula pacífica e num ambiente de cooperação. Pergunte a eles se alguém não concorda com o ambiente de paz sugerido e por quê. É uma forma de repassar a todos a responsabilidade pelo propósito de paz.

### **Fase 2:**

Depois da discussão, o educador colocará numa folha de papel em branco, com a ajuda dos alunos, os requisitos discutidos pelos alunos para existência de um ambiente pacífico em sala de aula. O educador escreve: “Uma sala de aula pacífica é aquela na qual...” e os alunos vão ditando para o professor os requisitos que eles entenderam necessários para uma sala de aula pacífica (p. ex.: respeito ao próximo; não falar aos gritos; ser atencioso com o colega; não xingar, etc.).

Em seguida, fazer um cartaz com os dados de como seria uma sala de aula “não pacífica” e fazer um debate.

## Continuação da Atividade 1 (Cap. 2 – Atividade)

**Atividade 1: estabelecendo um ambiente pacífico em sala de aula (atividade inspirada em Drew, 1990). Fonte: NUNES, 2011, p. 69.**

**Fase 3:**

Após perguntar aos alunos se eles concordam em fazer tudo o que está no primeiro cartaz para que possam ter uma sala de aula pacífica, explicar que o cartaz ficará como um guia a ser consultado durante o ano. Indague os alunos se alguém terá dificuldades em cumprir as regras que estão no cartaz. Em seguida, peça aos alunos para que façam um acordo por escrito em que todos concordarão em manter um clima de cooperação dentro da sala de aula. P. ex.: os alunos assinarão embaixo de uma frase com os seguintes dizeres: “Nós concordamos em seguir as regras que estabelecemos juntos para ter uma aula pacífica”.

## **CAPÍTULO 3**

### **OS CONFLITOS COMO OPORTUNIDADE DE APRENDIZAGEM**

Na vida em sociedade temos a harmonia e o conflito. A harmonia é uma situação de plena paz, na qual as pessoas têm uma confluência espontânea de interesses, ou seja, não há divergências e, conseqüentemente, não há conflito. O conflito, ao contrário, é a divergência de posições e de interesses. Do conflito é que surge a necessidade de diálogo e busca do consenso.

Os convívios escolar e social são marcados pela convergência e divergência de interesses; não é possível pensar em relações escolares e sociais somente com harmonia, sem conflitos.

O conflito é inerente à condição humana e pode representar uma oportunidade para a construção do diálogo e da cooperação. Ele pode significar perigo se o impasse permanecer e a situação conflitiva continuar retirando as energias individuais e potencializando o conflito; ele pode significar oportunidade se forem criadas novas opções e possibilidades para que os indivíduos criem e solucionem problemas cotidianos.

A simples convivência humana implica numa pluralidade de interesses, necessidades e vontades, significando uma potencialidade constante para os conflitos. Por isso, se gerenciados com eficiência, eles podem levar à restauração das relações e à colaboração; ao contrário, podem levar ao desajuste nas relações interpessoais e até mesmo à violência.

A escola é palco de uma diversidade de conflitos, sobretudo os de relacionamento, pois nela convivem pessoas de variadas idades, origens, sexos, etnias e condições socioeconômicas e culturais. Todos na escola devem estar preparados para o enfrentamento da heterogeneidade, das diferenças e das tensões próprias da convivência escolar, que muitas vezes podem gerar dissenso, desarmonia e até desordem.

Como vimos, a escola também é encarregada de formar valores e desenvolver habilidades para a convivência e deve se preparar para trabalhar os conflitos que nela ocorrem. Muitos desses compõem o cotidiano dos nossos alunos e constituem-se em práticas saudáveis para o desenvolvimento humano, tais como os conflitos nas

brincadeiras, nos jogos, nas práticas esportivas, entre tantos. Por outro lado, alguns tomam rumos indesejados nas relações interpessoais e transformam-se em agressividade, atos de indisciplina, indiferença, depredação do patrimônio escolar, atitudes de preconceito e discriminação.

Esses são preocupantes pois desestabilizam as relações escolares e são geradores de violência. Vários são os fatores que os desencadeiam entre os alunos na convivência escolar: a rivalidade entre grupos, as disputas de poder, as discriminações e a intolerância com as diferenças, a busca de afirmação pessoal, resistência às regras, desentendimentos e brigas, *bullying*, conflitos de interesses, namoros, perda ou dano de bens escolares, assédio, uso de espaços e bens, falta de processos para a construção de consensos, necessidade de mudanças, a busca por novas experiências, reações a manifestações de injustiças, entre outras.

De qualquer modo, até mesmo quando os conflitos tomam rumos indesejáveis, eles podem refletir aspectos positivos e são excelentes oportunidades de aprendizagem e de crescimento individual e coletivo, desde que devidamente bem compreendidos, elaborados e resolvidos, possibilitando uma melhoria na qualidade dos relacionamentos pessoais e sociais. Os conflitos ocorridos na escola, se bem gerenciados, podem ser aproveitados para o fortalecimento dos vínculos sociais.

### **3.1. Gandhi e a resolução de conflitos**

Mohandas Gandhi (1869-1948), a quem Einstein chamou de "porta-voz da humanidade", é uma grande referência ética para todos. Grande líder pacifista, ele influenciou grandes revoluções do século XX e continua a ser um dinamismo propulsor de mudanças na sociedade em prol da verdade, da não violência e da resolução pacífica dos conflitos.

Conhecemos mais Gandhi como líder político e pouco como solucionador de conflitos. Ocorre que ele criou práticas de resolução de conflitos que foram incorporadas, ainda que sem percepção, pelas gerações futuras. Ele elegeu a *ahimsa* (*a* = não + *himsa* = dano) como princípio para suas ações, cujo fundamento central é não praticar qualquer dano ou ofensa aos outros, e a *satyagraha* (de *satya* - verdade e *agraha* - firmeza), doutrina

que apresentava diretivas sobre resolução de conflitos e protestos revolucionários.

Vem dele muitas lições amplamente usadas como práticas para a resolução de conflitos, tais como, “separar as pessoas dos seus atos (problemas)”, “dar ênfase positiva ao conflito”, “transformar “ou” em “e”, “compreender os sentimentos e as emoções dos outros”; “elaborar o perdão entre as pessoas para levar a paz ao coração de todos”, entre outras lições de doutrina da não violência.

Gandhi elaborou diretivas centrais sobre os conflitos. Ele dizia que os conflitos não devem ser institucionalizados ou adiados, e sim devem ser resolvidos. Essa é uma boa lição, pois não podemos deixar para o Estado resolver os problemas que deveriam ser solucionados por nós mesmos, por meio do diálogo e do consenso direto.

Algumas lições:

- 1. Agir não violentamente:** ou seja, abster-se de qualquer tipo de violência ou de causar mal a outrem; essa era a sua lição central. De qualquer forma Gandhi insistia na importância de agir. A não violência pode deve ser interpretada como uma ação positiva.
- 2. O tipo escolhido para a luta deve ser coerente com o objetivo a ser alcançado:** Gandhi pregava que a ação conflituosa precisa ter um valor pedagógico. A resolução do conflito deve ser feita de forma transparente e aberta. É preciso colocar as cartas na mesa, mas voltadas para cima, na hora de discutir o conflito.
- 3. Não devemos cooperar com o mal:** a não cooperação orientada contra o mal é uma grande estratégia de luta; não devemos apoiar o mal. A ação contra o mal, contudo, não deve ser em relação aquele que o pratica, pois é preciso separar a pessoa dos seus problemas. Um exemplo de não cooperação com o mal: não assistir aulas de um professor fascista, mas sem ofendê-lo.
- 4. É preciso disposição para que uma pessoa se empenhe no conflito:** todos sabemos as dificuldades para enfrentar um conflito. Essa dificuldade leva as pessoas a deixar o conflito se arrastar ou então deixar para o Estado-Juiz resolvê-lo, como se não tivéssemos nada com o assunto. É preciso enfrentá-lo, ou seja, manejar o conflito, controlar a raiva e dialogar até solucionar o problema. Tudo envolve custos que no futuro viram benefícios.



5. **Usar as seguintes normas: não polarizar e não provocar a escalada:** é preciso moderar o conflito. Para não polarizar e não provocar a escalada do conflito é preciso buscar a empatia com a posição do oponente e tentar compreender os objetivos dele. É preciso colocar-se no lugar do outro com perguntas: "o que eu teria feito nessa situação?"; "como explicar o que ele está fazendo?". Gandhi recomendava generosidade para a visão do oponente e que é preciso aproximar-se do adversário.
6. **Manter a temperatura do conflito tão baixa quanto possível:** através de táticas como não provocar e não humilhar o outro para manter formas brandas de comportamento conflituoso. Também fazer autocrítica, para admitir que é possível que estejamos errados naquele contexto.

Em suma, essas são algumas das ideias centrais de Gandhi para a resolução de conflitos. Para ele, as situações conflituosas devem ser entendidas e enfrentadas através da inclusão, da conquista do adversário em aliado, para que todos possam ganhar; ao invés de "ou nós ou eles", "nós e eles".

Gandhi fala da importância em se buscar a construção da confiança e da verdade (*satyagraha*) com o objetivo de transformar o oponente em um adepto da sua causa.

Gandhi ressaltava ainda a importância do clima harmonioso e das relações de confiança para solucionar conflitos; o estabelecimento de conexões empáticas; a visualização das coisas do ponto de vista do outro; a percepção da situação de modo imparcial e completo, a descoberta do interesse comum a ser buscado, entre tantos outros pontos essenciais para a mediação.

Seguindo as lições de Gandhi e tantos outros líderes éticos, precisamos ensinar às nossas crianças e jovens o gerenciamento positivo dos conflitos, pequenos ou grandes, que surgem nas relações de convivência. Elas são importantes ferramentas para a cultura de paz e para a prevenção da violência, pois elas são centradas no diálogo e no encontro. No próximo capítulo vamos aprender um pouco mais sobre as práticas restaurativas.

## Atividades sugeridas:

### **Atividade 1: Pesquisa: O Termômetro da Violência (EDNIR, 2007)**

Trata-se de um questionário a ser preenchido pelos alunos e equipe escolar para se medir quais as formas de violência existentes na escola. O questionário deve ser aplicado em uma ou mais classes, com tabulação dos resultados, que poderão ser utilizados para avaliação e elaboração de programas preventivos. Deve ser repetido periodicamente para verificação de melhorias ou não do ambiente escolar.

**Como você se sentiu na escola e na comunidade esse mês? Eu me senti:**

***Na sala de aula:***

Seguro ( ) não muito seguro ( ) inseguro ( ) muito inseguro ( )

***Na escola:***

Seguro ( ) não muito seguro ( ) inseguro ( ) muito inseguro ( )

***Nos arredores da escola:***

Seguro ( ) não muito seguro ( ) inseguro ( ) muito inseguro ( )

***Entre a escola e a casa e vice versa:***

Seguro ( ) não muito seguro ( ) inseguro ( ) muito inseguro ( )

**Esse mês:**

***Mexeram comigo e ou me intimidaram:***

Nunca ( ) algumas vezes ( ) muitas vezes ( ) o tempo todo ( )

***Me xingaram e ou ameaçaram:***

Nunca ( ) algumas vezes ( ) muitas vezes ( ) o tempo todo ( )

***Fiquei com medo de certos alunos:***

Nunca ( ) algumas vezes ( ) muitas vezes ( ) o tempo todo ( )

***Algo meu foi roubado:***

Nunca ( ) algumas vezes ( ) muitas vezes ( ) o tempo todo ( )

***Eu estive envolvido em briga e ou violência física:***

Nunca ( ) algumas vezes ( ) muitas vezes ( ) o tempo todo ( )

**Continuação da Atividade 1: Pesquisa: O Termômetro da Violência (EDNIR, 2007)**

**Atividade 1: Pesquisa: O Termômetro da Violência (EDNIR, 2007)**

Eu conversei sobre essas coisas com a seguinte pessoa na escola \_\_\_\_\_

E isso: Ajudou ( ) não ajudou ( )

**Atividade 2: Questionário para autoavaliação dos profissionais da escola (adaptado de Hopkins, 2004):**

**SIM NÃO SEI**

**1** - - Eu respeito os sentimentos dos alunos, mesmo acreditando que muitas vezes são questões triviais? -----

**2** - Eu encorajo os alunos a resolverem os seus próprios problemas ao invés de oferecer soluções prontas? -----

**3** - Este incentivo transmite cuidado e preocupação? -----

**4** - Se estou em um conflito com um aluno, colega ou parente, eu os convido para me darem uma perspectiva sobre o caso, antes de julgá-los? -----

**5** - Eu tento entender as razões por trás do comportamento das pessoas. ----

**6** - Eu sinto ou penso que sou um bom ouvinte? -----

### Continuação do quadro “Atividade 2”

**A política da escola é sustentada pelos valores abaixo indicados? (adaptado de Hopkins, 2004)**

- ✓ Respeito mútuo
- ✓ Confiança
- ✓ Empoderamento
- ✓ Conexão
- ✓ Tolerância
- ✓ Integridade
- ✓ Congruência
- ✓ Incentivo às pessoas para ter habilidades para resolver os seus próprios problemas
- ✓ Aceitação de pontos de vista e de opiniões diversas
- ✓ Valorização do outro
- ✓ Reconhecimento
- ✓ Encorajamento
- ✓ Escuta
- ✓ Compartilhamento de ideias
- ✓ Aceitação de que erros acontecem e que aprendemos com eles.
- ✓ Importância dos sentimentos, necessidade e direitos.

**Atividade 3: Troca de experiências sobre o que é um conflito. Fonte: NUNES, 2011, p. 18.**

**Objetivos:**

Com base em experiências e percepções pessoais os alunos desenvolverão uma definição de conflito, podendo comparar diversos tipos de conflitos interpessoais e concluir que existem conflitos piores do que outros.

Analisar as causas do conflito e como a família, a escola e a comunidade podem fazer para trabalhá-los de forma positiva e adequada.

Melhorar a habilidade dos alunos para a comunicação interpessoal.

**Fase 1:**

Primeiramente passar as seguintes questões para a turma, para que respondam individualmente, em dez minutos:

1 - O que é um conflito? Descreva uma situação de conflito que você teve com alguém no passado ou na semana? O que você fez? Como o conflito foi resolvido? Ter solucionado o conflito fez você se sentir bem (ou, não ter solucionado o conflito fez você se sentir mal)?

2 - O conflito fez você ficar irritado e frustrado? Estes sentimentos foram ruins? Você aprendeu alguma coisa com o caso? O quê?

3 - Para resolver conflitos, as pessoas precisam ser capazes de falar e escutar uns aos outros. Por que você acha que isso é importante? Por que é importante falar uns com os outros sobre seus sentimentos e não mantê-los guardados lá dentro?

**Fase 2:**

Em seguida, cada aluno escolhe um colega da turma que ele preferir e sentam-se juntos. O educador deve estimulá-los para que, em mais ou menos 10 minutos, eles discutam, em duplas, as respectivas respostas um com o outro

### Continuação da Atividade 3:

**Troca de experiências sobre o que é um conflito. Fonte: NUNES, 2011, p. 18.**

#### **Fase 3:**

Depois, em grupos maiores, de 5 ou 6 alunos, o educador pedirá para que eles façam uma lista de motivos pelos quais os conflitos que eles tiveram resultaram em aspectos positivos, ou seja, deles tiraram boas lições. Cada aluno deve ficar responsável em comentar pelo menos 1 motivo escolhido pelo grupo.

#### **Fase 4:**

Em seguida, num grupão em forma de “U” e com o educador sentado no espaço livre, este deve pedir para que cada aluno comente um motivo escolhido pelo grupo e, se possível, faça comentários sobre as razões que levaram o grupo a concluir por tal ou qual motivo.

Ao final, o educador pode colocar num mural as conclusões de todos os alunos, sobre os aspectos positivos das lições que aprenderam com os conflitos.

## CAPÍTULO 4

### PRÁTICAS RESTAURATIVAS

As práticas restaurativas referem-se a um conjunto de metodologias para o gerenciamento positivo dos conflitos, por meio das quais um facilitador auxilia as partes direta e indiretamente envolvidas a realizar um processo dialógico visando transformar uma relação de resistência e de oposição, em relação de cooperação.

Nesse processo, por meio de técnicas de comunicação não violenta, os envolvidos decidem coletivamente como lidar com circunstâncias decorrentes do ato danoso e suas implicações para o futuro, com vistas a alcançar uma boa reflexão, à restauração e à responsabilização, permitindo o fortalecimento das relações e dos laços comunitários.

Não se buscam culpados ou medidas punitivas. O processo garante que as partes envolvidas no conflito tenham a oportunidade de entender as motivações, os sentimentos e as necessidades das pessoas envolvidas nos conflitos e atos violentos, e busquem restaurar as relações, por meio de espaços e ferramentas do diálogo.

Diversas são as práticas restaurativas que podem ser utilizadas no contexto escolar. Temos as práticas restaurativas preventivas, que podem ser usadas nos ambientes escolares para evitar a violência e as práticas restaurativas reparadoras (ou responsabilizadoras e reintegrativas), usadas após alguma ação de violência ou ato infracional.

São exemplos de práticas restaurativas, entre outras, as rodas de conversa, o diálogo e o perguntar restaurativo, a mediação escolar, a mediação de pares, os encontros restaurativos, os círculos de paz e de diálogo e os círculos restaurativos.

As Práticas Restaurativas originaram-se do modelo de Justiça Restaurativa e basearam-se em práticas oriundas de comunidades indígenas, principalmente do Sudeste Asiático e do Canadá. Hoje as Práticas Restaurativas são recomendadas pela ONU e estão ganhando reconhecimento e aplicação na área da Educação e em outros campos da vida social.

Nas escolas, as Práticas Restaurativas têm sido usadas para lidar com uma gama de conflitos escolares, desde os mais simples até os mais sérios. No Brasil, diversas redes

municipais e estaduais de ensino têm incentivado a sua implantação e ampliação.

Os princípios e valores das práticas restaurativas têm se revelado importantes nas escolas para criar uma cultura de diálogo, respeito mútuo e de paz. É importante ressaltar que elas não são soluções para todos os problemas, mas são ferramentas úteis a possibilitar uma melhoria nos relacionamentos de forma a alterar os seguintes paradigmas: elas levam a mudanças diretas no campo das inter-relações; mostram aos envolvidos uma abordagem inclusiva e colaborativa, que resgata o diálogo, a conexão com o próximo, a comunicação entre os atores escolares, familiares, comunidades e redes de apoio; buscam a restauração das relações; ensinam as pessoas a lidar com os conflitos de forma diferenciada, pois ao desafiar tradicionais padrões punitivos, passa-se a encarar os conflitos como oportunidades de mudança e de aprendizagem, ressaltando os valores da inclusão, do pertencimento, da escuta ativa e da solidariedade.

As práticas restaurativas são úteis para conter a raiva, a frustração e a dor, bem como ajudam a acolher a alegria, a verdade, os paradoxos, as divergências e as diferentes visões de mundo.

Em suma, elas têm como objetivos principais os seguintes pontos:

- a) ajudar na segurança da comunidade escolar, pois têm estratégias que constroem relacionamentos e capacitam todos da escola para assumirem a responsabilidade pelo bem-estar dos seus membros;
- b) desenvolver competências nas pessoas, pois aumentam habilidades pró-sociais daqueles que prejudicaram outros, ajudando no fortalecimento da personalidade de cada um;
- c) ajudar na tomada de decisões conjuntas;
- d) trabalhar valores humanos essenciais, tais como: participação, respeito, responsabilidade, honestidade, humildade, interconexão, empoderamento e solidariedade, como veremos adiante;
- e) restaurar aquela relação afetada pelo conflito, se possível com a reparação do dano causado à vítima;
- f) desejam partilhar dificuldades, aprender uns com os outros e trabalhar em conjunto;



- g) responsabilização: as práticas restaurativas permitem que os infratores prestem contas àqueles a quem prejudicaram, habilitando-os a repararem, na medida do possível, os danos causados.

#### **4.1. Disciplina restaurativa: estabelecer relações de cuidado e de limites**

Na vida social todos precisamos aprender a viver e a conviver orientados por normas e, como vimos, é um desafio da educação ensinar o “aprender a viver juntos”. Nesse contexto, a construção conjunta de normas, como veremos, desponta como um interessante diferencial na qualidade das relações comunitárias e escolares, pois é importante equilibrarmos nesses espaços de convivência os nossos direitos e deveres, as nossas possibilidades e os nossos limites.

Aprender a conviver é aprender a respeitar o direito do outro; é aprender a ter responsabilidade pelo que se faz aos outros e à comunidade. O desafio é construirmos esse processo nas relações escolares por meio do respeito e da ética, mantendo-se a presença e a força do diálogo.

O quadro das “Janelas de Disciplina Social” (figura abaixo), desenvolvido por Paul McCold e Ted Wachtel, do Instituto Internacional de Práticas Restaurativas, mostra duas forças vetoriais para um sistema social, por eles denominado de controle e o de apoio, os quais correspondem à dicotomia entre cuidados e limites (McCOLD & WACHTEL, 2002, p. 115).



O vetor horizontal representa o apoio, o suporte que a pessoa deve receber em sua formação, devendo ter sustentação e estímulo para que possa assumir a responsabilidade individual por seus comportamentos e por sua vida, bem como ter auxílio para (re)descobrir a sua autoestima e o valor que ela tem para si mesma, para a sua família e para o mundo ao redor.

O vetor vertical representa os limites e os deveres que a pessoa deve ter para a sua formação. Nas escolas, ele representa as regras e os acordos para que o comportamento de cada aluno seja respeitoso e contribua para o bom ambiente escolar, nas relações aluno-professores, aluno-funcionários, aluno-aluno e aluno-família, desenvolvendo um ambiente cooperativo e com senso de comunidade na escola.

Se educarmos uma criança ou um jovem com baixo apoio e baixo controle, a disciplina será negligente; se a educação for com muito apoio e baixo controle, poderemos ser permissivos; se a educação for com muito controle e baixo apoio, será uma educação punitiva. Nenhum desses modelos é ideal para a formação de uma pessoa; por isso, a disciplina ideal é a restaurativa, que combina o equilíbrio entre o controle e o apoio, pois

sairemos dos radicalismos e dos extremos do apoio (permissividade), do controle (punição).

A disciplina restaurativa não nega as consequências do mau comportamento; ao contrário, ela busca levar ao jovem a compreensão do dano causado por suas ações e, como combina alto controle e apoio, ela leva o jovem à reflexão, à responsabilização e à restauração dos danos causados. Ela desenvolve no jovem o pensamento crítico, as habilidades para solucionar problemas, a assertividade, a empatia pelos outros e a solução de problemas por meio de processos de cooperação, ao contrário dos métodos punitivos que pouco fazem para reduzir a reincidência ou os comportamentos negativos nas escolas.

Nos capítulos seguintes vamos ver um pouco mais sobre as práticas restaurativas. Elas são ferramentas úteis que podem ser usadas nas escolas quando o conflito se intensificar ou se transformar em violência, sem necessariamente levarmos em conta o tipo de infração ou transgressão praticada ou o perfil do autor do fato.

Um detalhe: todas as formas pacíficas de solução de problemas e conflitos precisam necessariamente do diálogo. Por isso, no próximo capítulo vamos ver um pouco mais de dicas sobre como construir um bom diálogo.

## Atividades sugeridas:

**Atividade 1: Violências gerando notícias (adaptado de Drew, 1990). Fonte: NUNES, 2011, p. 22.**

O objetivo da atividade é fazer uma “tempestade cerebral” visando produzir ideias e discussão de soluções para as diversas formas de violência, apresentadas nos artigos trazidos pelos alunos. Busca-se vencer barreiras que nos impedem de enxergar soluções para os problemas apresentados e visa criar um clima de otimismo no grupo, mostrando que para os problemas podem existir soluções.

### **Fase 1:**

Solicitar aos alunos que tragam um artigo ou notícia atual, de jornal ou revista, sobre qualquer tipo de violência (física, sexual, psicológica, etc.) em qualquer nível (pessoal, local, mundial).

Com os artigos em mãos, sentar-se em círculo com os alunos, num clima descontraído de esportividade e espontaneidade. Em seguida, se houver tempo suficiente, pedir a cada um que, rapidamente, comente sobre o material que trouxe e identifique a violência ali apresentada; se não houver tempo, escolher alguns alunos para que relatem sobre os materiais que trouxeram.

Após a explicação dos alunos, o educador deve escolher um artigo ou notícia trazida por um aluno no qual possa concentrar as suas atenções, podendo ser aquele mais significativo ou mais atual. O educador deve ler ou comentar o artigo com a classe. Depois, o educador deve escrever no quadro uma frase que definirá a violência apresentada (p. ex. “o fato apresentado refere-se a uma violência doméstica” ou “o fato apresentado refere-se à agressão de um aluno contra o professor”).

### **Fase 2:**

Em seguida dividir a classe em grupos de mais ou menos seis alunos para que encontrem a solução do problema ou como seria a forma de preveni-lo. Cada grupo deverá escolher um colega para a anotação das sugestões dos colegas em uma cartolina ou “chart”. Peça-lhes para que se empenhem na atividade de *brainstorm* (tempestade cerebral) buscando soluções ousadas, criativas, devendo escolher uma ou duas soluções (ou talvez a combinação de várias) e explique que é no processo criativo que se revelam novas ideias. Para tanto, o educador deve suspender críticas, julgamentos, explicações, permitindo somente a colocação de ideias.

### Continuação da Atividade 1:

**Violências gerando notícias (adaptado de Drew, 1990). Fonte: NUNES, 2011, p. 22.**

#### **Fase 2 (continuação):**

O educador deve levar todos a romperem com a autocensura, expondo tudo que lhes vier à mente, sem pré-julgamentos. Deve pedir que os alunos emitam ideias em frases breves e simples.

O educador deverá dar um tempo entre cinco a dez minutos, se entender importante, delimitando um número mínimo de sugestões. Em seguida, o educador deverá pedir aos líderes de cada grupo para que apresentem a solução encontrada e comentem como o processo de solução de problemas foi discutido pelo grupo.

Em seguida, o educador deverá escrever no quadro a solução apresentada por cada grupo e os alunos deverão votar naquela solução que será considerada e, se for o caso, adotada pela classe.

Em seguida, o educador deverá mostrar para a classe que as ideias dos alunos são muito importantes e que eles podem ter respostas para vários problemas envolvendo a violência.

**Atividade sugerida: dinâmica “Troca de Palavras” (atividade adaptada da Revista Jogos Cooperativos, Edição 2 de Setembro de 2001, pag. 13). Fonte: NUNES, 2011, p. 19.**

#### **Objetivos:**

- Pensar, juntos, sobre a importância das formas pacíficas de resolução de conflitos;
- refletir sobre a cooperação intra e intergrupar;
- trabalhar os seguintes valores humanos: respeito para com a opinião do outro; boa comunicação para a resolução dos conflitos; flexibilidade e abertura para ouvir o outro e entendê-lo; ética para encontrar a solução melhor para o grupo e não somente para si.

**Número de Participantes:** 5 ou 6 por grupo.

**Duração:** 20 minutos para a etapa dentro dos grupos e mais 20 minutos para os relatos e debates.

**Descrição:** As tiras de papel são previamente preparadas com palavras-solução relacionadas à convivência social (por exemplo, solidariedade, paz, saúde, amizade, afeto, calor humano, bondade, etc.). Outras tiras com palavras-problema sobre convivência social (violência, indisciplina, briga, doença, miséria, poluição, bomba atômica, armamento, etc.). Essas palavras são criadas pelo educador.

Os participantes são divididos em grupos e recebem as palavras-problemas, que serão distribuídas até que todas acabem. Em seguida, da mesma maneira, os grupos recebem as palavras-solução. O objetivo é que cada grupo disponha as palavras-problemas em ordem de prioridade a serem solucionadas. Depois, cada grupo usará as palavras-solução correlacionadas e promoverá uma discussão sobre os assuntos apresentados. Em seguida o grupo escolherá um relator que comentará a experiência. Há possibilidade dos grupos trocarem palavras-solução para melhor adequação e resolução dos problemas.

**Dicas:**

Este é um jogo de reflexão que pode ter inúmeras variantes de acordo com o grupo. Para grupos em que haja conflitos, por exemplo, o facilitador pode dispor das palavras-problemas específicas, de maneira que possam proporcionar a discussão destes conflitos e suas causas.

Outra possibilidade, em se tratando de um Jogo Cooperativo, é a troca de palavras ou mesmo de participantes que funcionarão como conciliadores, podendo experimentar problemas em ordem de prioridade a serem solucionadas. Depois, cada grupo usará as palavras-solução correlacionadas e promoverá uma discussão sobre os assuntos apresentados. Em seguida o grupo escolherá um relator que comentará a experiência. Há possibilidade dos grupos trocarem palavras-solução para melhor adequação e resolução dos problemas.

O importante é o exercício da discussão, da reflexão e da cooperação para a solução de conflitos.

## **CAPÍTULO 5**

### **DIÁLOGO: PODEROSA FERRAMENTA E BASE PARA TODAS AS DEMAIS FORMAS DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**

#### **5.1. O poder do diálogo**

Paulo Freire nos ensinou que o diálogo é condição do modo humano de agir e não há diálogo sem um profundo amor ao mundo e aos homens. Para ele "o diálogo autêntico - reconhecimento do outro e reconhecimento de si, no outro - é decisão e compromisso de colaborar na construção do mundo comum" (1983, p. 15).

O diálogo nos leva ao encontro e é o componente fundante das relações sociais; o único processo que permite o aprimoramento das relações humanas. Se for conduzido com cuidado, leva a conversas significativas e produtivas, tornando os relacionamentos mais afetuosos e interessantes.

As relações escolares e pedagógicas são marcadas pelo diálogo. Apesar de ser a mais antiga ferramenta do homem, a construção de diálogos significativos ainda é um desafio no fazer educativo e nas relações humanas.

Por isso há a necessidade de criar nas escolas uma cultura dos espaços de diálogos, do fortalecimento dos relacionamentos e das práticas de democracia.

Por meio do diálogo é possível prevenir conflitos, resolver controvérsias, gerar ideias e alcançar ótimas soluções compartilhadas.

O diálogo é uma ferramenta eficiente, econômica e construtiva para as organizações superarem os obstáculos mais difíceis, para proporcionar ações colaborativas entre as pessoas e, sobretudo, para resolver os conflitos de forma simples e fácil. Ele é essencial para a transformação das pessoas e da sociedade! A construção de um bom diálogo é a principal ferramenta para se lidar com os conflitos.

O diálogo possibilita a aceitação das experiências dos outros como válidas e por isso o diálogo exige humildade, ou no dizer de Paulo Freire, "o diálogo, como encontro dos homens para a tarefa comum de saber agir, se rompe, se seus polos (ou um deles) perdem a humildade. Como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro,

nunca em mim?" (1981, p. 95).

Diálogo é troca de entendimento e quem o inicia deverá procurar o retorno da outra pessoa para saber se a mensagem foi recebida e compreendida. Além das palavras, fazem parte do diálogo: as emoções, o sorriso, o olhar, os gestos, entre outros quesitos, que muitas vezes são mais relevantes que as próprias palavras.

A construção de diálogos significativos é a principal base para as práticas restaurativas, pois o diálogo promove a colaboração, a intersubjetividade, a reelaboração do problema e a humanização das relações.

O diálogo tem a lógica do "ganha-ganha", ao contrário do debate e da discussão. No diálogo é preciso estar aberto para acolher os diversos pontos de vista dos demais participantes; nele não há vencedores e sim ideias vencedoras.

É o que nos ensina Bohn, no diálogo ninguém tenta vencer e se alguém ganha, todos ganham: "Não há tentativas de ganhar pontos ou de fazer prevalecer visões de mundos individuais. Em lugar disso, sempre que um erro é descoberto por alguém, todo mundo ganha [...]". Em seguida, continua: "o diálogo é mais uma participação, na qual não jogamos uns contra os outros, mas com cada um deles. No diálogo, todos vencem" (2005, p. 34-35).

Nos tópicos abaixo, daremos algumas dicas gerais para que o diálogo possa ser uma boa base para a solução dos problemas ocorridos nas escolas, por meio dos processos e encontros restaurativos. As sugestões servem tanto para quem quer construir um diálogo restaurativo, como para o facilitador que ajudará na construção do diálogo de terceiros.

Para um bom diálogo é importante:

- Escolher um bom local para dialogar. O diálogo sobre problemas e conflitos intrapessoais e interpessoais verificam os sentimentos e as necessidades das pessoas e trazem questões relacionadas à intimidade e, por isso, devem ser feitos reservadamente;

- Escolher o momento certo. Muitas vezes não dá para construir um bom diálogo logo que o problema surge; se necessário, as partes devem dar um tempo para esfriar a cabeça;

- Procure a pessoa e tente dialogar sobre o problema. Faça perguntas do tipo: "Eu queria saber o que você acha disso tudo. Qual sua opinião?";



- Cuidados a serem tomados para iniciar um diálogo: atenção com o tom da sua voz; não interrompa; mostre interesse e tenha cuidado para realmente escutar;
- Seja consciente de que aquilo que você fala não é exatamente o que o outro escuta. Verifique!;
- Faça perguntas para entender melhor: “Você está me dizendo que...?”;
- Expresse seus próprios sentimentos sem violência: “Senti raiva quando você começou a gritar...” “Tenho a impressão de que você está preocupada com uma coisa...”;
- Não dê sermão e nem conselhos;
- Não use as palavras e os sentimentos como armas. Devemos controlar as palavras, principalmente após uma situação de grande tensão emocional. Palavras podem magoar, causar dor e sofrimento a outras pessoas;
- Pensar antes de falar, sempre escolher as palavras com mais cuidado;
- Combater a linguagem preconceituosa;
- Estabelecer a igualdade na comunicação;
- Ser claro no que diz. Um bom diálogo não exige agrados ou bajulação. Ser claro é ser assertivo e permite que você diga sim ou não;
- Evitar julgamentos moralizadores pois eles estimulam a violência; levam ao insulto, à culpa, à depreciação, à rotulação, etc. As pessoas precisam conversar sobre o que precisam em vez de falar do que está errado com os outros; nesse caso, a possibilidade de encontrar maneiras de atender às necessidades de todos aumenta;
- Não fazer comparações: comparações são formas de fazer julgamentos e exercem poderes negativos sobre nós. Comparar, classificar e julgar outras pessoas também promove violência;
- Aprender a assumir a responsabilidade, para não ficar somente na defensiva;
- Aprender a superar ressentimentos: a pessoa precisa ser treinada a resolver e superar conflitos do passado e que ainda se manifestam no presente;
- Construir a empatia: ter empatia é tentar imaginar e sentir o que e qual é a dificuldade que a outra pessoa está passando ou sofrendo. A empatia se estabelece entre pessoas que se veem, se aceitam e se respeitam como seres humanos, com todas as suas diferenças;

- Evitar a linguagem retributiva: para repelir um mal, muitas vezes pensamos que por meio das palavras, podemos “dar o troco”. Agredir a outra pessoa com palavras para fazê-la refletir ou mesmo ver se ela se toca dos seus erros e mude de comportamento, gera barreiras no diálogo;

- Lembre-se: empatia, motivação, clareza, firmeza, iniciativa, competência, apoio e solidariedade são forças que impulsionam um bom diálogo.

## **5.2. Escuta Ativa**

A ferramenta mais importante para um bom diálogo e para resolver conflitos é saber escutar com vontade, com atenção e intenção. Escutar demanda decisão consciente e a vontade de nos livrarmos da distração e das intervenções. Além de prestar total atenção na outra pessoa, é preciso escutar também com o coração e com a alma. Aprender a escutar desenvolve paciência e humildade.

São técnicas para uma boa escuta:

- prestar atenção na outra pessoa, permitindo que ela sinta e perceba o nosso interesse pela sua história;

- é preciso entender a mensagem do ponto de vista do outro, ou seja, da pessoa que fala;

- escutar exige esforço para captar a totalidade da mensagem emitida, ou seja, além das mensagens, os sentimentos e as emoções;

- prestar atenção na outra pessoa;

- escutar a mensagem e prestar atenção nos sentimentos e nas emoções;

- não interromper;

- não fazer julgamentos ou reprovações;

- ter empatia;

- parafrasear ou reformular.

## **5.3. Técnica de Reformulação**

Reformular consiste em resumir, com as suas próprias palavras, as falas do outro, enunciando-as novamente. Para tanto, é possível repetir ou resumir com as nossas palavras

o que escutamos e a ideia é refletir sobre o que foi dito sem incluir um julgamento, mas apenas testar o entendimento da mensagem.

Podemos reformular também recorrendo a perguntas que indiquem às partes que a entendemos. São exemplos de perguntas úteis: o que você está me contando é...? Não entendi muito bem, você poderia me contar novamente...? Você está dizendo que....sentindo que...? Você está frustrado porque sente necessidade de ser escutado? Você está magoado porque gostaria de receber mais reconhecimento pelo que você fez ontem? Eu compreendo que você esteja com raiva, mas tivemos problemas com o telefone.

A reformulação traz benefícios para quem fala pois gera estímulo para o outro contar a história; traz relaxamento e melhoria de autoestima, gerando o aumento de possibilidades na busca de soluções. Também para quem escuta cria um clima de confiança, de melhoria do entendimento e compreensão, além de permitir uma boa conexão com a outra pessoa.

#### **5.4. Separar a observação da avaliação**

A Comunicação Não Violenta, também chamada de Comunicação Compassiva ou CNV nos ensina a importância de separarmos a observação da avaliação. A técnica da CNV foi desenvolvida por Marshall Rosenberg e sua equipe ao longo das últimas décadas e nos orienta, dá dicas e sugestões para que possamos expressar e ouvir melhor as pessoas.

Para Rosemberg (2006, p. 57), “quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica” e resistir ao que foi falado. Por isso, as observações devem ser sem avaliações, julgamentos, críticas, adjetivações. Se a pessoa se sente julgada, criticada, ela assumirá uma postura de ataque, dificultando o diálogo. Vamos exemplificar para compreender melhor:

Zequinha é um péssimo jogador de futebol / Zequinha tem perdido muitos gols;  
João é muito agressivo / João bateu em um colega ontem durante a aula.

O professor de português é severo / O professor de português puniu o aluno que fez uma pergunta.

Luana é causadora de confusão / Luana se envolveu em cinco ocorrências na escola no último mês.

## 5.5 Comunicação Assertiva

Uma comunicação assertiva significa emitir uma mensagem seguindo um objetivo, com coerência entre sentimentos, pensamentos e atitudes. A assertividade traz enormes vantagens nas relações interpessoais e são essenciais para o diálogo. Somos assertivos quando expressamos de forma sincera, clara e honesta os nossos próprios interesses.

Para uma linguagem assertiva, usamos as verbalizações “penso”, “sinto”, “entendo”, “quero”. São exemplos de frases e mensagens assertivas, que não levam ao constrangimento e ajudam na solução de problemas: “isto é o que eu penso...”; “esta é a minha forma de ver a situação...”; “isto é o que eu sinto...”, “como podemos resolver isto?”, “o que você pensa disto?”

Uma comunicação assertiva ajuda a pessoa a: reduzir conflitos interpessoais; permite que a pessoa atue de acordo com os seus interesses e as suas necessidades; expressar sentimentos honestos e enviar mensagens claras; lidar com as reações emocionais de outras pessoas e possa interagir com elas; exercer os seus próprios direitos sem negar os direitos dos demais.

Uma pessoa assertiva: conhece e defende seus próprios pontos de vista, respeitando os demais; fala com fluidez e serenidade e o seu modo de olhar é direto, sem ser desafiante; é capaz de discordar abertamente, de pedir esclarecimento sem ofender ou exaltar-se. Sabe dizer não e aceitar os erros.

Para ser assertivo é preciso: ser capaz de ver o que há de positivo no outro; ser capaz de dizer “não” sem ofender; ser capaz de pedir um favor ou permissões, se necessário; ser capaz de expressar tanto os sentimentos positivos como os negativos de maneira compassiva e terna; ser capaz de expressar sua opinião pessoal sem dogmatismos; ser capaz de manter os próprios direitos, respeitando os direitos dos demais.

## 5.6 Uso das “mensagens eu” (falar na primeira pessoa)

Em quaisquer situações de raiva e de fortes emoções é preciso inicialmente: identificar o sentimento; determinar a causa principal, ou seja, a necessidade que está por trás do sentimento e que não está sendo atendida e, por fim, decidir como administrar a

emoção e a situação.

Para um maior sucesso nos diálogos em geral, e diálogos difíceis em particular, devemos fazer o uso da linguagem “eu” que é uma ferramenta excelente para uma fala assertiva. As “mensagens eu” são formas simples de dizer o que cada pessoa envolvida no diálogo sentiu em relação a um fato ocorrido no passado e o que sente no momento.

As “mensagens eu” são importantes durante um conflito, para restabelecer o diálogo, para superar ressentimentos, não são acusatórias e ajudam a pessoa a ver o “outro lado”. São exemplos de “mensagens eu”: “eu me sinto ofendido por causa disso”, “eu não gostei daquilo”, “eu penso que esta é a melhor opção por causa disso”, “eu senti raiva por esse motivo”, “estou triste porque você pegou o meu material”, “em minha opinião isto poderia ser resolvido de outra forma, o que você acha disto?”

As “mensagens você” são acusatórias, invadem o íntimo da outra pessoa e geralmente impõem culpa ao outro. Elas fazem com que as pessoas revidem ou se retirem da conversa. São exemplos de “mensagens- você”: “você me irrita”, “você está errado”.

A linguagem do “eu” deve levar a três momentos da fala: a) no primeiro a pessoa expressa o seu sentimento: “eu sinto...”, “eu estou chateado...”, etc.; b) no segundo a justificativa: “estou chateado porque você me chamou por um apelido que não gosto” e c) depois um apelo à solução: “estou chateado porque você me chamou por um apelido que não gosto; eu o perdoo, mas que tal se você não mais me chamar de tal forma”?

Vamos treinar vendo alguns exemplos?

Mensagens “você”	Mensagens “eu”
“ <u>você</u> me magoou naquele dia”	“naquele dia eu fiquei magoado... quando <u>você</u> ... porque...”;
“ <u>você</u> não ajudou em nada no trabalho...”	“eu fiquei preocupado...quando <u>você</u> não fez a sua parte no trabalho....porque...”
“ <u>você</u> não colaborou com a nossa festa...”	“eu fiquei frustrado ontem quando você não colaborou com a nossa festa...porque...”
“ <u>você</u> não veio conforme combinou... <u>você</u> é um tratante...”	“eu fiquei muito desapontado quando <u>você</u> faltou a festa... porque...”

Fácil não é? Você pode ajudar os alunos a se saírem bem numa situação conflituosa usando sempre a seguinte fórmula da “mensagem eu”: “eu me sinto...quando você...porque”. Treine! É fácil e muito eficiente!

### 5.7 Vamos perguntar para ajudar a solucionar?

As perguntas são ótimas ferramentas para gerar o diálogo colaborativo. Elas são importantes para a reflexão, pois levam à escuta, possibilitando o acolhimento e a conexão. As perguntas ajudam a restaurar as relações rompidas, pois permitem às pessoas terem maior clareza do que está acontecendo; levam à avaliação e à verificação de diferentes pontos de vista.

Em qualquer situação, sobretudo durante a resolução de um problema ou um conflito, você pode utilizar-se de perguntas. Lembre-se que uma pergunta poderosa é simples e clara; provoca o pensamento; gera energia; enfoca a indagação; aflora suposições inconscientes e abre novas possibilidades. Porém, tome cuidado com as perguntas, pois elas: desencadeiam lembranças; promovem novas percepções de si e do outro; não são ingênuas e são interventivas (podem causar raiva, medo, vergonha, culpa, etc.).

As perguntas fechadas pedem “sim” ou “não” como respostas e devem ser evitadas. Já as perguntas abertas são muito úteis, pois pedem respostas mais abrangentes e com mais conteúdo; elas levam a muitas respostas e estimulam o pensamento, facilitando a troca de informações; elas abrem possibilidades de reflexão sobre

determinado tema.

Pergunta fechada	Pergunta aberta
Foi você que fez isto?	O que aconteceu?
Você estava no pátio no momento da briga?	Você pode me dizer o que viu lá no pátio?
Você quebrou a vidraça?	Você e os demais colegas viram o momento em que quebraram a vidraça?
Você ainda não realizou o seu trabalho?	O que você descobriu de novo enquanto realizava o seu trabalho?

### 5.7.1. Perguntar restaurativo

Quando ocorre um problema, em primeiro lugar, sempre é preciso saber o que aconteceu. Para tanto, algumas questões são cruciais: quem? O quê? Quando? Onde? Por quê? Como?

Com a situação clareada, no momento certo, é possível fazer uso direto de perguntas restaurativas pois elas trazem novas perspectivas e maior clareza para o problema; ajudam na reflexão e permitem às pessoas um novo olhar sobre a situação; levam à escuta, possibilitando o acolhimento e a conexão e são ótimas ferramentas para restaurar relações rompidas.

Na abordagem tradicional sempre perguntamos assim:

O que foi desta vez? É você de novo?

Quem começou isso? O que eu posso fazer agora para punir o culpado?

Numa abordagem restaurativa as perguntas são diferentes. A forma de perguntar já separa a(s) pessoa(s) do problema, o que é essencial. Vejamos:

O que aconteceu?

Quem foi afetado ou sofreu algum dano?

O que você sentiu naquele momento?

Como está se sentindo agora?

O que posso fazer para que você possa se sentir melhor?

Como se pode dar uma oportunidade aos envolvidos de repararem o dano e

colocarem as coisas em ordem?

O que você pode aprender desse fato?

Como você poderia ter feito isso de outra maneira?

Como você acha que a vítima se sente? O que pensa?

Quais as soluções que podem beneficiar mais cada um dos envolvidos?

O que você pensou no momento do acontecimento? Estava tentando conseguir o que?

Houve mudanças na sua vida depois do incidente?

O “perguntar restaurativo” leva a uma forma de ouvir que possibilita ao ouvinte entender a história do interlocutor e possibilita o reconhecimento de seus pensamentos, sentimentos e necessidades em um dado momento. Em síntese, o “perguntar restaurativo” é:

- um espaço de reflexão para que o interlocutor reflita sobre o que ocorreu e suas consequências no futuro;

- para promover a reflexão, expressão dos sentimentos, pensamentos, ações, comportamentos e necessidades e buscar um caminho ou um modo de fazer com que as coisas fiquem bem;

- alguém pergunta e leva o interlocutor a falar e a refletir sobre o passado, depois sobre o presente e finalmente o que deve ocorrer no futuro;

- pode ocorrer em toda a situação que o ouvinte deve permanecer imparcial.

Vejam melhor as perguntas restaurativas no passado, no presente e no futuro.

### **Perguntas restaurativas (passado):**

1. Pode me explicar o que aconteceu?
2. O que passou pela sua cabeça naquele momento? (pensamento)
3. Como você estava se sentindo naquele momento? (sentimentos)
4. Quem mais foi afetado (outros sentimentos, pensamentos e comportamentos)



### **Perguntas restaurativas (presente e futuro):**

1. Quais são os seus pensamentos desde então? E agora, quais são eles?  
(pensamentos)
2. Como você está se sentindo agora? (sentimentos)
3. O que você precisa que aconteça neste momento para que:
  - as coisas possam ficar em ordem?
  - o mal possa ser reparado?
  - você possa ficar melhor?

Veja no quadro abaixo as tradicionais perguntas retributivas e as perguntas sobre um outro enfoque, o restaurativo.

<b>Perguntas retributivas</b>	<b>Perguntas restaurativas</b>
Qual lei foi violada?	Quem foi prejudicado?
Quem fez isso?	Quais as suas necessidades?
O que ele merece?	Quem tem obrigação de se responsabilizar por essas necessidades? (ou seja, trabalhar pela restauração dos danos e das relações)

## Atividades sugeridas

### **Atividade 1: Exercitando as questões restaurativas:**

Temos abaixo as questões restaurativas:

#### Para o autor dos fatos:

1. Pode contar o que aconteceu?
2. O que pensou no momento do acontecimento?
3. Como você sentiu logo depois o acontecimento?
4. O que sente e pensa hoje sobre o que aconteceu?
5. Quem foi afetado pelas suas ações? Como?
6. O que é necessário agora para as coisas ficarem bem?
7. Como o dano pode ser reparado?

#### Para a vítima:

1. Qual foi sua reação no momento do fato/acontecimento?
2. Como você sente sobre o que aconteceu? Como você foi afetado?
3. O que foi a parte mais difícil para você?
4. Como sua família e amigos/as reagiram quando souber do acontecimento?

Escolha uma situação conflituosa e utilizem-se das questões restaurativas. Faça a experiência, com o ofensor, com uma vítima ou com ambos, e depois relate:

Qual foi a situação?

Foi possível fazer as questões?

Como você se sentiu?

Quais foram os problemas enfrentados?

Relate a sua experiência.

## **Atividade 2: vivenciando uma escalada de conflitos [atividade adaptada de Lieber (1998)]. Fonte: NUNES, 2011, p. 20**

**Fase 1:** pergunte aos alunos o que eles ouvem e o que eles veem quando há um conflito. Divida o quadro em duas partes e numa parte coloque o que eles disseram que ouvem (gritos, palavrões, insultos, choros, linguagem de baixo calão, interrupções, etc.) e na outra, o que eles disseram que veem (dedo apontado para o outro, expressão de raiva na face, confrontação face-a-face, luta física, etc.).

Explique aos alunos que um conflito entre duas pessoas, se não for gerenciado, pode crescer e intensificar.

**Fase 2:** peça aos alunos para que fiquem em grupos de três e explique-lhes que farão uma atividade visando refletir sobre uma escalada de conflitos. Em cada grupo, os alunos 1 e 2 simularão o conflito e o número 3 irá observá-los. Em seguida passe as seguintes instruções:

**Para o número 1:** na hora do lanche você está na cantina da escola com uma blusa branca e nova, que a sua mãe não gostaria que você utilizasse na escola. Enquanto você conversa com um amigo...

**Para o número 2:** você chega à cantina com pressa, pede um suco de laranja, que logo é servido e sai rapidamente. Ao sair você esbarra acidentalmente na pessoa número 1 e derrama uma boa parte do suco de laranja em sua blusa branca e nova, manchando-a.

**Para o número 3:** o seu trabalho será observar o conflito para depois relatar como cada pessoa fala e age durante o incidente, gerando uma escalada no conflito.

Em seguida peça aos trios para simularem o que ocorreu depois, dando-lhes uns três minutos para a interação. Pare as atividades e peça aos observadores para relatarem o que aconteceu nas simulações, tanto na linguagem falada, como na linguagem corporal, mostrando as escaladas dos conflitos.

Alguns passos que deverão ser comumente identificados, como por exemplo:

- Um culpou o outro;
- O responsável não pediu desculpas e se retirou;

- O responsável pediu desculpas e não foi desculpado;
- Eles acabaram conversando e chegaram a um acordo, etc.

**Fase 3:** após, faça com toda a turma uma reflexão conjunta sobre a melhor forma de resolver de forma pacífica aquele incidente, pedindo sugestões aos alunos, sempre lembrando da importância do diálogo e do uso da não violência.

Outras questões para reflexão (individuais ou em grupo):

1 - Se você tiver um desentendimento com alguém e perceber que a pessoa está completamente errada, o que você faz? Recua? Concorde com a pessoa para encerrar a discussão? Discorda e insiste na discussão? Ofende a pessoa? Parte para a briga?

2 - Há muita violência em sua escola? O que cada aluno pode fazer para ajudar e evitar que os conflitos partam para violência? O que as escolas podem fazer para ajudar a evitar a violência?

3 - Como é possível controlar as emoções? Que tipo de situações que tornam as suas emoções incontroláveis? Quais são as coisas que poderemos fazer para controlar as nossas emoções?

### **Atividade 3: Aperfeiçoando o diálogo [(atividade adaptada de Lieber (1998))]:**

**Fonte: NUNES, 2011, p. 79**

Objetivo: desenvolver nos estudantes habilidades e entendimentos que possam ajudá-los para um bom convívio diário e numa melhor harmonia nos trabalhos em grupo. A atividade desenvolve o aprendizado para um mútuo respeito, para uma maior participação democrática e para a construção de um bom diálogo.

Um diálogo através de negociações permite evitar um conflito e ao mesmo tempo solucioná-lo. O diálogo possui diversas vantagens pois é colaborativo, encoraja os participantes a buscarem as metas a serem compartilhadas, permite que a pessoa ouça a outra parte e construa uma solução conjunta para um problema, permite a autoavaliação, possibilita a compreensão do outro, permite que a pessoa veja todos os lados da questão e, sobretudo, contribui para resolver quaisquer problemas.

**Fase 1:** Explique a todos que esta atividade visa desenvolver uma série de habilidades que levarão a uma melhoria no trabalho em grupo e no convívio escolar e comunitário.

Em seguida, o educador fará com a classe o *brainstorm*, através dos seguintes passos:

- 1 – forme grupos de alunos;
- 2 – apresente o assunto, no caso **“como ter um bom diálogo”**;
- 3 – peça aos alunos para que apresentem todas as ideias que lhes vierem à mente sobre o tema;
- 4 - nenhuma ideia apresentada deverá ser alvo de comentários negativos ou positivos;
- 5 - os alunos deverão deixar que os pensamentos surjam espontaneamente;
- 6 - todas as ideias verbalizadas devem ser escritas pelo grupo para que todos os outros vejam, estimulando novas ideias.

O educador deve dar um prazo de mais ou menos 15 minutos para o *brainstorm* e pode ajudar os alunos a iniciarem os debates escrevendo duas ou três frases da lista de exemplos escrita abaixo e que servirá de parâmetro para o trabalho do educador.

**Fase 2:** Ao término das verbalizações o educador analisa e seleciona aquelas sugestões que foram mais adequadas ao tema proposto, sem desprezar as demais, apenas para focalizar melhor as conclusões.

Formar um círculo com toda a classe. Se não der, formar dois círculos, um dentro do outro. Em seguida, discutir cada um dos itens apresentados pelos alunos, explicando cada um deles para toda a classe. Promover discussões e reflexões sobre cada sugestão, tais como: alguma vez em suas vidas este item não foi observado? Se observarmos a sugestão feita, haveria alguma melhora no relacionamento da sala?

### **Dicas para manter um adequado trabalho em grupo e ter sempre um bom diálogo:**

- ✓ Fale um de cada vez.
- ✓ Não interrompa outro estudante enquanto ele está falando.
- ✓ Durante um diálogo normal evite ser crítico e procure demonstrar simpatia.
- ✓ Mantenham em foco os tópicos sugeridos.
- ✓ Seja sempre aberto e honesto.
- ✓ Olhe nos olhos da outra pessoa, quando você se dirige a ela.
- ✓ Quando você discordar da opinião de alguém, declare sua opinião sem atacar a outra pessoa (por exemplo usando as expressões: “Eu acredito...” ou “o caminho que eu entendo melhor é ...”).
- ✓ Divida o tempo da conversa, permitindo à outra pessoa a chance de falar.
- ✓ Não faça graça do que a outra pessoa disser ou fizer.
- ✓ Mantenha o espírito de ajudar o outro.

## CAPÍTULO 6

### MEDIAÇÃO

Além do diálogo vamos abordar as outras formas restaurativas de resolução de conflitos. Vamos lembrar, porém, que nem todos os conflitos são mediáveis ou solucionáveis por meios consensuais. Há situações mais graves que, excepcionalmente, vão exigir outras providências.

Vamos começar pela mediação, que é uma ferramenta bastante eficiente e que sempre pode ser usada nas escolas, sobretudo naquelas situações conflitivas mais simples e corriqueiras.

A mediação é uma reunião entre o facilitador ou mediador e as partes envolvidas visando o restabelecimento do diálogo. Ela permite a solução de conflitos rotineiros por meio do diálogo e da compreensão e busca a construção de soluções a partir das necessidades dos envolvidos. É uma reunião restaurativa simplificada e o mediador pode ser qualquer pessoa que tenha uma “escuta afinada”. Atualmente, as escolas têm usado muito alunos como mediadores, também chamado de “mediadores de pares”, “mediadores jovens” ou “mediadores mirins”.

#### **Passos para a mediação:**

##### **a) Pré-mediação**

Em primeiro lugar, as partes devem concordar com a mediação. É importante nesta fase fazer a pré-mediação, que é aquele momento em que o mediador ganha a confiança das partes, ouvindo separadamente cada uma das pessoas envolvidas, delimitando o problema e convidando as partes para a mediação.

Ao ouvir atentamente cada uma das pessoas envolvidas, o mediador faz uso da escuta ativa (vide acima) para identificar a versão de cada um e os seus sentimentos e as necessidades.

##### **b) Mediação:** na mediação o mediador recebe as pessoas envolvidas num

problema e as convida para se sentarem, de preferência uma de frente para a outra, deixando-as à vontade. Depois o mediador abre a conversa, dizendo que está preocupado com as partes e que está ali para ajudá-las.

O facilitador (mediador) deve dizer às pessoas que está preparado para ouvi-las, para que todos construam um acordo juntos. Deve mostrar que ele é imparcial, que não escolhe os lados e que ajudará as partes a acharem as próprias soluções para o problema. Neste ponto ele se utiliza de argumentações como: *“você têm um problema. Por que não resolvê-lo juntos, já que os dois lados poderão sair ganhando?”*

O mediador deve pedir às partes para que:

- Procurem restabelecer o diálogo
- Tentem solucionar a questão;
- Usem as técnicas para um bom diálogo (vide acima) e procurem usar a “mensagem eu” (acima) e não façam ataques;
- As partes não devem interromper o outro quando este estiver falando;
- Não deve culpar o outro ou fazer xingamentos;
- Os envolvidos devem manter confidência sobre os pontos abordados durante a mediação.

**Desenvolvimento:**

Superada a fase introdutória, o mediador vai indagar das partes sobre o que aconteceu: *“Vamos falar sobre o que aconteceu? Quem gostaria de começar?”* (normalmente começa-se com o relato do ofendido).

O mediador pedirá que a parte relate objetivamente o caso ocorrido.

A cada fala, de um ou de outro, o mediador vai reformulando o relato feito, resumindo os pontos (vide sobre reformulação acima) e utilizando-se de perguntas, que ajudam as pessoas envolvidas a olharem o problema de outra forma e numa perspectiva de futuro:

Ex.: *“você disse que foi agredido no banheiro da escola”; “explique mais sobre esta situação”; “o que você pensou quando aquilo ocorreu?”; “como você se sentiu no momento dos fatos e como se sente agora?”; “o que mais ocorreu?”; “alguém mais foi prejudicado?”.*

Depois, faz as mesmas perguntas para a outra(s) parte(s).

Após as exposições dos pontos de vista, o mediador deve pedir a cada um que relate o que se sente com o problema e por quê.



O mediador deve procurar entender quais são os sentimentos e as necessidades das partes envolvidas e focar nelas, utilizando-se de perguntas-chaves para qualquer dinâmica de resolução pacífica de conflitos: “o que aconteceu?”, “o que pode ser feito para reparar o mal causado?”; “como você gostaria de resolver o problema?”; “o que você quer e por que você quer?”. “quem gostaria de começar?”. Em caso de não haver resposta, o mediador deve perguntar ao autor do fato: “o que você pode fazer aqui e agora para ajudar a resolver o problema?” Com a resposta o mediador deve repeti-la e em seguida fazer a mesma pergunta para a outra(s) parte(s).

Em caso de dificuldades para as respostas ou para a construção do acordo, o mediador pode utilizar-se de perguntas circulares que ajudam as partes a buscar uma solução construtiva, a partir de novas perspectivas. Ex.: “como você se sentiria se estivesse no lugar do outro?”; “o que você acha que os seus pais vão pensar sobre o que aconteceu?”; “o que você poderia dizer para outra pessoa que tivesse um similar problema?”; “como poderia ser trabalhada uma solução para o caso?”, “poderia você pensar em alguma coisa a ser feita?”, “pode você relatar mais sobre a sua ideia?”, “o que aconteceria se vocês não encontrassem uma solução para o problema?”.

Com as respostas aos problemas, a busca da solução deve ser discutida e ela deve ser boa para os envolvidos e para as suas necessidades. O mediador deve ajudá-los a construírem uma solução específica: quem fará o quê, quando, onde e como?

Encontrada a solução, esta deve ser indagada de todos os envolvidos, para ver se concordam. O mediador pode fazer uma ata ou um formulário, escrito de forma simples e assinado pelos envolvidos. Em seguida, o mediador deve agradecer as partes pelo sucesso da mediação.

**Quadro de perguntas que auxiliam uma mediação (você pode afixá-la na sala onde ocorrem as mediações, para facilitar as lembranças):**

**1. Para a abertura do encontro:**

Você poderia nos contar sua questão que a /o trouxe até aqui hoje? Por favor, explique o que aconteceu?

Você poderia nos contar um pouco sobre o pano de fundo, a história desta situação? Qual é sua visão?

**2. Para obter mais informações:**

Você poderia nos dar um exemplo?

Você poderia explicar um pouco mais sobre sua visão?

Você poderia dizer como você está se sentindo nesta situação? Você imagina como a outra pessoa esteja se sentindo?

Você poderia ajudar-me a entender?

Você poderia descrever o que aconteceu quando....

**3. Para conseguir identificar os interesses:**

O que é importante para você nesta situação?

Você poderia ajudar-me a entender por que isso é importante para você? O que lhe preocupa nesta situação?

Como esta situação a/o afeta?

Será que existe algo que você não consiga entender referente a esta situação?

**4. Para identificar uma transformação / resolução:**

Qual saída poderia funcionar neste momento?

Esta saída é uma solução a curto prazo ou contempla o longo prazo?

Esta saída é uma solução que pacifica este momento ou supera / transforma a situação?

Que outra coisa pode ser tentada?

O que poderia ajudar a melhorar a proposta?

**5. Para ver as consequências deste encaminhamento:**

Quais outras opções você teria caso não se construa um consenso?

Que tipo de mudança você está disposta a fazer?

Que problemas podem aparecer se você seguir por este caminho?

Se você aceitar esta saída proposta, que tipo de consequências você teria que assumir?

**6. Para o acordo / pacto:**

Esta saída é aceitável para ambas as partes?

Há algo que não lhe é confortável neste acordo?

Você pode viver com esta saída, hoje, amanhã ou depois de amanhã?

## CAPÍTULO 7

### CÍRCULOS DE CONSTRUÇÃO DE PAZ

O círculo é uma importante forma geométrica para reuniões pedagógicas, para atividades escolares em geral e para a solução de conflitos. O círculo estabelece conexão profunda entre as pessoas; explora as diferenças, ao invés de eliminá-las, e constitui um espaço de construção coletiva do saber e de análise da realidade social, pois permite a reflexão conjunta, o confronto de ideias e o intercâmbio de experiências entre os participantes.

Os círculos podem ser usados para atividades visando “quebrar o gelo”; para acalmar inevitáveis desacordos ou discórdias; para repelir equívocos, desavenças, raivas ou violências em potencial ou para construir e restaurar relações; para a resolução de conflitos e outros problemas; para a construção da paz; para discutir a responsabilidade coletiva na escola, entre outras funções.

O círculo garante mais autonomia aos participantes, leva ao empoderamento, gera horizontalidade nas relações, melhora o senso de pertencimento ao grupo e é uma poderosa ferramenta para o diálogo. Permite, também, que as pessoas tímidas e que raramente falam, passem a se expressar, gerando inclusão, e possibilita àqueles que falam muito e ouvem pouco, que aprendam a ouvir as demais opiniões.

Os círculos congregam pessoas, reforçam vínculos, fortalecem os relacionamentos e ajudam intensamente na paz das escolas. Por isso, nas escolas, eles devem ser usados em reuniões, para equipes de professores, grupos de pais, em Conselhos de Escola, em Grupos de Classe, entre outros. Sugerimos os círculos para estabelecer regras coletivas para problemas usuais nas salas de aula, tais como, o uso de celular, a disciplina em classe, entre outros.

Os Círculos de Construção de Paz representam os costumes dos povos tradicionais da América e da Nova Zelândia. Segundo anota Kay Pranis, especialista em Círculos de Construção De Paz e Justiça Restaurativa, existem vários tipos de Círculos de Paz, relacionados a diferentes propósitos e motivações (PRANIS, 2010, p. 28). Temos, por exemplo, Círculos de Entendimento, para compreensão de questões; de Apoio, para apoio à vítima ou ao ofensor do ato danoso; de Construção do senso de comunidade, para temas de interesse

comum do grupo; o Círculo de Resolução de Conflitos, etc.

Como podemos organizar um processo circular adequadamente?

### **7.1. Estágios do trabalho com os círculos**

Aplicabilidade: em primeiro lugar é preciso de preparação. É necessário ver a sua adequação, ou seja, se aquele processo circular é adequado para o fim indicado, se as pessoas querem participar, e se estão abertas ao diálogo e a aceitar diferentes perspectivas sobre o tema; em seguida, é preciso ver se há facilitadores e se há tempo suficiente para a aplicação do processo circular. Além disso, é preciso ver um limite razoável para o número de participantes. Um círculo com muitos participantes fica dispersivo e sem foco. Consideramos um limite aceitável de no máximo 40 participantes, a depender do tipo de círculo.

Preparação: é preciso saber quem vai participar do círculo, p. ex., os alunos de uma classe; o grupo de alunos que sofreu um impacto com o problema ocorrido; se vai ter convidado de fora daquele grupo que possa contribuir com o diálogo; etc.

Na preparação é preciso definir quem será o guardião ou facilitador, bem como o dia e o horário. É também o momento de focar o contexto do problema escolhido e de familiarizar as partes com o processo circular.

Encontro: no dia do encontro, se quiser pode-se colocar uma peça central no círculo, como uma toalha com flores, ou um objeto que tenha sido pensado antes e que possua significado para o grupo, como forma de potencializar a conexão entre todos e evocar e criar sintonia entre as pessoas.

O facilitador cumprimenta os participantes; convida as pessoas a se sentarem, dá as boas-vindas a todos, agradecendo pela participação. Em seguida, faz a cerimônia de abertura, expõe novamente os objetivos daquele círculo; apresenta o bastão de fala e mostra como funciona, dizendo que ele passa por todos e somente quem segura o bastão pode falar; para aqueles que não quiserem falar, em silêncio, podem passar o bastão.

Pode-se iniciar o círculo com uma rodada de apresentações, se os integrantes do grupo ainda não se conhecem; em seguida, o facilitador começa o diálogo pelos tópicos relacionados ao tema escolhido, evocando os participantes a manifestarem os seus pensamentos e sentimentos sobre a questão.

Neste momento de encontro de todas as partes é a oportunidade de identificar os valores partilhados e os princípios orientadores; é a oportunidade de examinar as causas subjacentes aos conflitos e aos danos e é a ocasião para desenvolver acordos e explicitar responsabilidades.

A duração do círculo será conforme o tema ou a quantidade de pessoas, lembrando que não deve ser muito demorado, para não causar dispersão. Antes do final é conveniente que o facilitador faça uma rodada para que as pessoas se manifestem sobre os seus sentimentos em participar daquele círculo.

Ao final, o facilitador faz o encerramento, resumindo a experiência, relacionando a conclusão ao propósito inicial do círculo, e faz o agradecimento a todos os participantes do grupo.

Depois há o acompanhamento, que é o momento de monitorar os acordos feitos no círculo; de examinar as causas que levaram ao descumprimento dos acordos e das obrigações assumidas; de readaptar os acordos e de celebrar o sucesso.

## **7.2 Elementos fundamentais dos círculos**

**Disposição em Círculo:** como dissemos, este formato geométrico garante conectividade, igualdade entre os participantes e senso de pertencimento ao grupo.

**Cerimônias de abertura e encerramento:** tanto na abertura, como no encerramento, o facilitador (organizador do Círculo) deve fazer uma cerimônia, ainda que bem simples. A cerimônia confere seriedade, respeito e foco para a participação nas discussões do círculo.

A cerimônia de abertura serve para acolher os participantes, é um convite para que eles se concentrem nas discussões do grupo e serve para explicar sobre o “bastão de fala”. Esta cerimônia pode ser uma simples conversa de abertura, a leitura de um poema, de um texto, a escuta de uma música ou a visualização de um pequeno vídeo.

Após o término dos trabalhos, teremos a cerimônia de encerramento, em que o facilitador vai agradecer ao grupo pelo esforço em todo o processo de discussão, ao aprendizado conjunto e às conclusões obtidas pelas discussões do círculo.

**Bastão de fala:** o bastão ou a peça de fala é elemento fundamental, pois

disciplina a fala do grupo, permitindo a participação de todos, estimulando aqueles que pouco falam a se expressar e inibindo aqueles que muito falam a respeitar os demais.

O bastão de fala é uma peça que deve ser escolhida pelo grupo, de preferência algo que tenha um significado importante para todos. Entretanto, pode ser qualquer coisa ou objeto. O bastão de fala deve passar de mão em mão, em sentido horário ou não, mas sempre em círculo, não podendo cruzar o círculo e nem pular pessoas. Aquele que não quiser falar, passa a vez. Quem está com o bastão de fala tem o direito de se expressar e todos os demais devem escutar atentamente, sem interrupções. Em outras palavras: só quem está com o bastão de fala pode se expressar. Apenas o facilitador poderá fazer intervenções sem o bastão de fala, para disciplinar o diálogo. A experiência mostra, entretanto, que nem sempre será necessária esta intervenção, pois o bastão de fala, por si só, já cumpre este papel organizador do diálogo.

**Facilitador:** é a pessoa que vai coordenar os debates, as perguntas ou temas norteadores para estimular a conversa e manter o foco sobre o tema que foi motivador do círculo. O facilitador deverá preparar perguntas sobre o tema, preferencialmente com antecedência, para facilitar e permitir a realização de um bom diálogo. No Círculo de Construção de Paz o facilitador não é neutro, ao contrário dos outros processos de resolução de conflitos, pois ele participa do processo e oferece as suas sugestões.

**Processo decisório consensual:** a construção do consenso é muito interessante, embora mais trabalhosa, a exigir mais exploração do diálogo e da persuasão. As decisões consensuais conferem poder a todos os participantes e têm mais chance de sucesso.

### **7.3. Outros processos circulares**

Como dissemos, diversas são as outras hipóteses para a construção de círculos, com finalidades distintas. Vamos aqui citar mais outros exemplos de círculos que são interessantes para serem usados nas escolas visando a prevenção de problemas

#### **7.3.1 Círculos de Apoio**

Os círculos de apoio são destinados a dar suporte a pessoas que precisam realizar mudanças significativas no seu comportamento. Ele é muito conveniente nos casos de pessoas que estão precisando de uma atenção mais específica e pode contar com o

apoio de pessoas da comunidade e técnicos da Rede Protetiva. Este Círculo pode ajudar a pessoa a fazer planos de ação ou restabelecer projetos pessoais e é ideal para o acompanhamento desta pessoa.

Nas escolas, esses círculos são importantes para ajudar jovens em tratamento contra drogas; com desajustes pessoais; em situações de vulnerabilidade pessoal ou familiar; etc.

### **7.3.2 Círculos de Reintegração**

São adequados para a (re)integração de pessoas que estão excluídas e voltarão para as suas comunidades. Visam promover acolhimento, inclusão, reconciliação e aceitação. Neles são discutidos planos de ação, rede de apoio, a integração do jovem com o grupo e família, e a preparação de um projeto de futuro.

Nas escolas, esses círculos são adequados para receber alunos que estão sendo reintegrados após um afastamento para tratamento contra drogas ou, por exemplo, depois do cumprimento de uma medida socioeducativa de internação, ou mesmo qualquer outra situação para a qual seja interessante reorganizar a sua integração ao grupo.

### **7.3.3 Círculos de Celebração**

São utilizados para celebrar eventos festivos, tais como aniversários ou comemorações. Devem ser usados para comemorar as vitórias do grupo, para o cumprimento dos acordos conjuntos, entre outros.

### **7.3.4 Círculos de Diálogo**

Os círculos de diálogo não precisam levar ao consenso e na escola são muito úteis para prevenir problemas ligados à indisciplina, para estabelecer regras comuns, para sanar rupturas nos relacionamentos, para dialogar sobre problemas escolares e para diversas outras finalidades em geral.

### **7.3.5 Assembleias**

Assim como os Círculos de Diálogos, as Assembleias são importantes espaços democráticos no espaço escolar, que ajudam na harmonia do ambiente e na formação dos estudantes para a convivência democrática, principalmente na vida adulta. Podem ser realizadas de forma circular ou não.



A escola é um centro irradiador de valores e deve manter sistemas que inspirem e orientem os comportamentos dos alunos. Se apesar das diferenças de papéis entre professores e alunos, a escola conseguir incentivar espaços democráticos e de convivência participativa, ela vai poder transmitir aos seus alunos valores universalmente desejáveis.

Muitos desses valores vão refletir nas relações de convivência da escola, propiciando oportunidades de interação e reflexão sobre eles, permitindo o desenvolvimento integral de todos. Exemplos de alguns desses valores: justiça, igualdade, diálogo, generosidade, altruísmo, tolerância, cidadania, entre outros.

Segundo o professor Ulisses de Araújo (ARAÚJO, 2010), a Assembleia Escolar é usada para regular e regulamentar as relações interpessoais nos espaços coletivos docentes, estudantes, funcionários). Ainda segundo ele, a Assembleia discente é usada para regular e regulamentar temáticas relacionadas: ao projeto político pedagógico da instituição; à vida funcional e administrativa da escola; ao convívio entre docentes e entre esses e a direção; a conteúdos que envolvam a vida funcional e administrativa da escola.

As Assembleias Escolares e os Círculos de Diálogo são importantes e devem ser incentivados nas escolas em razão dos seguintes benefícios diretos:

**1** - As bases das relações interpessoais na escola estão sustentadas na democracia e no respeito mútuo, presentes nestas formas de participação. Democracia faz lembrar os conceitos de diálogo e igualdade.

**2** - Permitem a participação dos alunos nas decisões da escola e possibilitam à equipe gestora a realização de uma gestão democrática que estimule a participação de todos;

**3** - Possibilitam a construção de normas e regulamentos participativos envolvendo todos da comunidade escolar;

**4** - Permitem aos professores um ambiente de diálogo para elaboração de regras;

**5** - São espaços que potencializam a melhoria no convívio e permitem a

construção coletiva por meio da reflexão, do confronto de ideias e da troca de experiências entre os participantes.

### **Atividade sugerida**

#### **Realização de um círculo de diálogo:**

1– Realização de um círculo.

O Professor, ou grupo de professores, deve organizar e realizar um círculo de diálogo. Em seguida deve anotar como foi a experiência.

#### **Roteiro básico:**

- a. O que motivou a ocorrência do círculo?
- b. Quem preparou e como cuidou do círculo?
- c. Qual foi o tema discutido e quantas pessoas participaram?
- d. Quais foram as maiores dificuldades?
- e. Qual foi o resultado?
- f. Relate a experiência.