



GOVERNO
DO ESTADO
Mato Grosso
do Sul

SED

Secretaria de Estado
de Educação



Protocolo de Enfrentamento:

Situações do cotidiano escolar:

Saúde Mental

Resolução de Conflitos

COPED/ SUPED/ SED

Protocolo de Enfrentamento:

 Saúde Mental

 Resolução de Conflitos

COPEP | SUPED | **SED** 2019

COMUNICADO

SED
Secretaria de Estado
de Educação



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Secretaria de Estado de Educação
Superintendência de Políticas Educacionais
Coordenadoria de Psicologia Educacional

Reinaldo Azambuja

Governador do Estado de Mato Grosso do Sul

Murilo Zauith

Vice-Governador do Estado de Mato Grosso do Sul

Maria Cecília Amendola da Motta

Secretária de Estado de Educação

Edio Antonio Resende de Castro

Secretário-Adjunto de Estado de Educação

Helio Queiroz Daher

Superintendente de Políticas Educacionais

Paola Nogueira Lopes

Coordenadora de Psicologia Educacional

CRP14/06334-5

Bruna Camila de Oliveira

Valquíria Rédua da Silva

Equipe da Coordenadoria de Psicologia Educacional

Mato Grosso do Sul (Estado) Secretaria de Estado de Educação.

Protocolo de Enfrentamento: Saúde Mental e Resolução de Conflitos-Orientação para as Escolas Estaduais de Mato Grosso do Sul. [Recurso eletrônico] / Organizadores, Paola Nogueira Lopes, Bruna Camila de Oliveira, Valquíria Rédua da Silva. 2. Ed. --. Campo Grande, MS: Secretaria de Estado de Educação do Mato Grosso do Sul – SED/MS, 2019.

52 p., 4MB; ePDF

ISBN

1. Psicologia Educacional. 2. Protocolo de orientação. 3. Saúde Mental . 4. Resolução de Conflitos.

I. Lopes, Paola Nogueira II. Oliveira, Bruna Camila. III. Silva, Valquíria Rédua. V. Título.

ELABORAÇÃO E PRODUÇÃO
SED - Secretaria de Estado de Educação
de Mato Grosso do Sul

Organização
Paola Nogueira Lopes
Bruna Camila de Oliveira
Valquiria Rédua da Silva

Projeto Gráfico e capa
Cezar Luiz Vendas Galhardo

Sumário

Apresentação da COPED	05
Introdução	06
O Protocolo- Contextualizando	08
I-Protocolo de Saúde Mental- PSM	09
O papel da escola na promoção e na prevenção de saúde	10
Elaboração do Plano de Ação Pedagógico	14
Ficha de Notificação	16
II-Protocolo de Resolução de Conflitos	19
Mecanismos de Resolução de Conflitos	24
Pensando o início de um programa de Resolução de Conflitos	31
Modelos de mecanismos de Resolução de Conflitos	34
Protocolo Extra - Planejando o encontro com os responsáveis	46

COPEP | SUPED | SED

A Coordenadoria de Psicologia Educacional (COPEP) da Secretaria de Estado de Educação (SED), vinculada à Superintendência de Políticas Educacionais (SUPED), tem por objetivo desenvolver um trabalho coletivo e integrado com as escolas da Rede Estadual de Ensino e os diversos setores da SED, promovendo e priorizando a aprendizagem e o desenvolvimento das potencialidades dos estudantes.



INTRODUÇÃO

Dados epidemiológicos brasileiros alertam que 10 a 20% das crianças e adolescentes apresentam algum tipo de transtorno mental. Nesse contexto, a falta de informações confiáveis e de orientação especializada vem causando insegurança que, por sua vez, é um fator relevante para a distorção do olhar da equipe educacional, que passa a considerar como transtorno mental o que não é, e vice-versa.

Aprender e comportar-se são expressões de uma condição de saúde física e, sobretudo, mental. A saúde mental é o elo entre o aprender e o poder viver e conviver no âmbito escolar. Não podemos falar de aprendizagem e comportamento socioemocional como instâncias separadas.

Nesse sentido, conhecimentos sobre Saúde Mental, particularmente sobre o que é esperado ao longo do desenvolvimento neurotípico de crianças e adolescentes, poderiam auxiliar muito, possibilitando um encaminhamento mais assertivo e precoce. Conhecer sobre a natureza humana não sobrecarrega e sim empodera o profissional da educação em sua prática. Assim, a informação leva ao desenvolvimento de autonomia, ao senso crítico e à democratização do conhecimento sobre saúde.

Sabemos que a escola é um local de sociabilidade e convivência entre diferentes, onde circulam e relacionam-se estudantes, funcionários, professores, membros da direção e moradores dos bairros do entorno, de origens social, econômica, cultural e faixa etária distintas. Na escola também são construídos e compartilhados identidades, saberes e valores definidores da construção da cidadania e da vida em sociedade. Como consequência do encontro de diferentes, observa-se o surgimento de antagonismos que, transformados em conflitos, podem ou não assumir formas violentas.

Construir uma cultura de paz, de cooperação, de não violência e de resolução pacífica dos conflitos é um desafio permanente, que deve fazer parte de uma filosofia cotidiana de trabalho, sobretudo nas escolas, local ideal para que as crianças e jovens desenvolvam concretamente o aprendizado dos valores essenciais da convivência. Como disse Gandhi, "*se queremos alcançar a verdadeira paz no mundo, devemos começar pelas crianças...*".

Nesse contexto, elaboramos este protocolo, com informações e orientações, instrumentalizando a equipe educacional a elaborar, desenvolver e operacionalizar planos de ações diante dos casos relacionados à **saúde mental** e à **resolução de conflitos** no ambiente escolar, com o objetivo de subsidiar as ações pedagógicas na resolução pacífica de conflitos, bem como encaminhamentos coerentes para as questões comportamentais e emocionais dos estudantes.

O PROTOCOLO

CONTEXTUALIZANDO

Antes de iniciar as devidas considerações sobre os procedimentos que deverão ser adotados para o bom andamento do Protocolo de Enfrentamento é necessário explicar alguns pontos importantes:

X A escola é um espaço de socialização e seu objetivo principal é a aprendizagem e aprender vai muito além dos aspectos cognitivos, envolve também processos sociais, emocionais e culturais.

X Nesse sentido, o envolvimento de todos dentro do processo de aprendizagem é premissa fundamental para a efetividade do protocolo, seja por questões de saúde mental ou resolução de conflitos.

Diante das situações e demandas das escolas, sugerimos os seguintes encaminhamentos:



I- Saúde Mental



II- Resolução de Conflitos

I-Protocolo de Saúde Mental- PSM

Não existe uma definição oficial para o conceito de saúde mental. A própria Organização Mundial da Saúde (OMS) afirma isso. A expressão é comumente usada para descrever o grau de qualidade de vida de uma pessoa, seja ele emocional ou cognitivo.

Em geral, acredita-se que crianças e adolescentes saudáveis são aqueles que apresentam desenvolvimento cognitivo, emocional e social satisfatório para a idade, fatores esses que determinam a capacidade de adaptação aos desafios da vida. No dia a dia eles são curiosos, aprendem, fazem vínculos, brincam, desenvolvem estratégias para resolver problemas e, de maneira geral, apresentam boa qualidade de vida.

No entanto, os conceitos de saúde e doença correspondem a paradigmas complexos e dinâmicos devido a sobreposições e estados passageiros, por exemplo. Podemos concluir que ambas as condições são muito variáveis e, por isso mesmo, não são rotuláveis.



IMPORTANTE SABER

Não se sugere aqui, portanto, que educadores tenham a responsabilidade de diagnosticar, ou mesmo sejam exigidos a aplicar qualquer tipo de conhecimento que não seja da área da educação. Porém, considerando que já atuam contemplando os aspectos emocionais, cognitivos e comportamentais de seus estudantes, conhecimentos selecionados em saúde mental, baseados principalmente em aspectos de promoção e prevenção podem ser de grande utilidade na prática educativa.

Nessa perspectiva, para que a escola seja um lugar de proteção e promoção de direitos é necessária a articulação com os serviços ofertados pelas unidades da rede socioassistencial, a fim de complementar o trabalho desenvolvido pela equipe educacional. Assim, oferecendo suporte com intuito de assegurar os direitos dos nossos estudantes e que o processo de aprendizagem ocorra de maneira significativa.

O PAPEL DA ESCOLA NA PROMOÇÃO E NA PREVENÇÃO DE SAÚDE

A literatura tem identificado a escola como um espaço privilegiado para promoção e prevenção em saúde mental para crianças e adolescentes, atuando no desenvolvimento de fatores de proteção e na redução de riscos.

Por que o professor está numa posição nobre em relação aos casos de saúde mental?

Por diversos fatores, dentre eles:

- Ter experiência com diversas crianças de uma mesma faixa etária (permitindo uma observação crítica do comportamento de seus estudantes).
- Poder observar os estudantes em diversos contextos (em tarefa, socializando, projetos etc.) e por longos períodos de tempo.
- Poder utilizar-se da flexibilidade do currículo para abordar assuntos relacionados à promoção de saúde mental.



Para **iniciar o PSM** é necessário a escola realizar o levantamento dos casos de forma quantitativa e qualitativa, conforme exemplificado abaixo.

1) LEVANTAMENTO DOS CASOS DE SAÚDE MENTAL

Este instrumento foi elaborado para mapear as questões de saúde mental. O preenchimento fidedigno das informações dará respaldo para a escola definir o plano de ação pedagógico, fluxos de encaminhamentos, orientações e fomento de protocolos de atendimento, bem como parcerias com setores e entidades que auxiliarão o trabalho educacional. Sugerimos as seguintes etapas:

- A) Nessa fase é fundamental conhecer quem são e quantos são os casos de saúde mental.
- B) Caso tenha feito encaminhamentos dos casos identificados, para qual(is) unidade(s) de referência(s) ou locais foi(foram) direcionado o(s) caso(s)?

Segue modelo de tabela para preenchimento dos dados

Levantamento de Saúde Mental											
Nome do Estudante	Sintomas: Perceptíveis ou Diagnosticado					Encaminhamentos					
	Sintomas depressivos	Autolesão	Comportamento suicida	Crises de Ansiedade	Outros (pânico, agressividade, etc.) ligados à saúde mental.	CAPS Centro de Atenção Psicossocial	CAPSI Centro de atenção Psicossocial-Infantil	UBS Unidade Básica de Saúde	Psicólogo Particular	Psiquiatra Particular	Universidades

Figura 1 – Esta tabela em tamanho real está disponível anexa a Comunicação Interna.

2) ANÁLISE DOS CASOS DEPOIS DE FEITO O LEVANTAMENTO

Depois de realizado o levantamento dos casos de saúde mental é necessário analisar as demandas para verificar se o(a) estudante está em atendimento, se já passou por atendimento ou se nunca foi atendido. Essa parte do processo é fundamental para a elaboração do plano de ação e dos devidos encaminhamentos.

Abaixo elaboramos algumas perguntas norteadoras para auxiliar a equipe pedagógica a compreender a situação de cada estudante, de acordo com o comportamento apresentado.

I- Nos casos de **depressão, comportamento autolesivo, comportamento suicida, crises de ansiedade**, outros:

Entre os(as) estudantes que apresentam os comportamentos descritos no item I:

- ✓ Foi realizado algum atendimento individual e/ou com os responsáveis do(a) estudante no sentido de fazer o levantamento das informações sobre a problemática?
- ✓ Passaram por atendimento na área de saúde mental? Que registros existem do(a) estudante na escola?

- ✓ Desde quando notam/observam a alteração do comportamento na escola?
- ✓ A partir da realidade descrita nos dados estatísticos, como a equipe escolar atua diante desta necessidade junto aos estudantes, família, professores, comunidade etc.?

3) ENVOLVIMENTO DA EQUIPE E PROPOSTA PARA PLANEJAMENTO DO PLANO DE AÇÃO PEDAGÓGICO

Nesta fase do processo, como parte do Protocolo de Saúde Mental, é fundamental que se priorize um tempo para reunir a maior parte da equipe educacional. Caso não seja possível, individualmente, a gestão e/ou coordenação pedagógica deverão sensibilizar cada professor com o objetivo de levantar habilidades e fazeres pedagógicos dos docentes para contribuir na elaboração e execução do Plano de Ação Pedagógico.



Os professores já atuam estimulando e desenvolvendo a saúde mental dos estudantes de diversas maneiras, como, por exemplo, vínculos baseados na afetividade, na empatia, na escuta reflexiva e respeitosa, na consideração pelas qualidades do estudante, visando ao fortalecimento de sua autoestima etc. Eles influenciam positivamente quando interagem de forma motivadora e criativa, informando e encorajando nas tomadas de decisão e fomentando a autonomia.

3.1-ABORDAGEM DA SAÚDE MENTAL EM ESCOLAS - PLANEJANDO A AÇÃO.

A escola deve considerar os seguintes pontos de reflexão:

- 1- **Perfil da escola:** a escola é um lugar seguro para o(a) estudante? A escola se concentra exclusivamente no sucesso acadêmico ou também no bem-estar social e emocional de seus estudantes? Auxilia seus estudantes a desenvolverem habilidades para enfrentar os contratempos da vida?

- 2- **Tipos de programas/ estratégias:** as intervenções podem ser universais (aplicadas a escola ou a uma classe/turma inteira)? Ou ser mais direcionada a um grupo de pessoas identificado como “em maior necessidade”?
- 3- **“Customização” dos programas e projetos:** devem ser individualizados para as prioridades da escola, devendo ser avaliados e replicados no caso de sucesso e reavaliados nos casos que não obtiveram êxito.

4) PERGUNTAS NORTEADORAS – APROFUNDANDO A TEMÁTICA

Depois das devidas reflexões, sugerimos o levantamento com a equipe sobre as seguintes questões abaixo, para aprofundar a temática por meio das Perguntas Norteadoras:

1-Diante dos comportamentos identificados nos estudantes, como: depressão, comportamento autolesivo, comportamento suicida, crises de ansiedade, dentre outros, responda:

- a) Qual é a atitude da escola frente às situações de saúde mental?
- b) O que a escola tem feito pedagogicamente com os casos acima relacionados?
- c) O quanto a escola se sente responsável com os casos de saúde mental? Exemplifique.
- d) O que a escola pensa em relação aos casos acima? Impressões dos professores? Gestão? Coordenação?
- e) Quais os recursos pedagógicos a escola acredita serem importantes nessa ação para sensibilização quanto ao problema?
- f) A equipe escolar consegue ou apresenta certa dificuldade para identificar os casos de saúde mental? Se apresenta, qual(ais) dificuldade(s)? Breve descrição.

5) ENVOLVIMENTO DA EQUIPE E PROPOSTA PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PEDAGÓGICO



Mão na massa!

Diante dos casos identificados e encaminhados para área de saúde mental, foi priorizado um lado apenas do atendimento ao estudante, sendo necessário agora elaborar um plano de ação pedagógico para ser desenvolvido na escola.

Para o Projeto ter sucesso são importantes: o envolvimento e a participação de todos, principalmente dos estudantes. O objetivo é favorecer a reflexão coletiva sobre saúde mental, esclarecendo e desmitificando o estigma em relação ao tema e construindo alternativas no ambiente educacional.

Realizada a etapa anterior com o levantamento das perguntas norteadoras junto à equipe, sugerimos as seguintes etapas para o Plano de Ação:

- 1) Conversa com a sala sobre o que tem acontecido em relação aos casos de saúde mental e sensibilizá-los sobre a necessidade de conhecer os temas;
- 2) Apresentar conceito e características de depressão, comportamento autolesivo, crises de ansiedade, dentre outros, pelos estudantes para apresentação coletiva em sala de aula;
- 3) Em grupos pedir a apresentação dos temas e no coletivo fazer um levantamento de sugestões de projetos para serem trabalhados com os estudantes. Por exemplo: grupos de apoio, "caixa do desabafo"- onde escrevem o que têm sentido, dentre outros;
- 4) Rodas de Conversa periódicas: o método da roda tem como norte a comunicação por meio da conversa. Nesse espaço, as dúvidas são compartilhadas, os sentimentos são expressos, ocorre a troca de informações sobre o cuidado entre eles e a condução de reflexões que podem permitir a identificação, avaliação e mudança de hábitos. Além disso, conceitos no contexto da saúde individual e coletiva também são

aguçados frente às relações proporcionadas pelo método de protagonismo. Em síntese, as rodas de conversa surgem como um espaço que possibilita uma escuta cuidadosa de participação coletiva em um processo de intervenção comunitária.

Na prática:

Organize a turma em roda de forma que todos possam se ver e ver você. Antes de iniciar o bate-papo, prepare os assuntos a propor: uma pergunta instigante, uma história conhecida, um problema que leve à criação de hipóteses.

Sugestões para equipe escolar

1. Reconheça a responsabilidade de formar o estudante como cidadão.
2. Contribua para um clima escolar favorável, priorizando os vínculos.
3. Contribua, por meio do diálogo, com o combate ao estigma dos transtornos. Evite a segregação de “estudante-problema”.
4. Discuta abertamente o assunto “saúde mental” com os estudantes.
5. Discuta casos de sua prática diária com os colegas, para que possa refletir sobre o que fazer diante de situações difíceis apresentadas pelos estudantes que interferem na dinâmica em sala de aula, como isolamento social, comportamentos agressivos e violação de regras.
6. Estimule os estudantes para que desenvolvam habilidades sociais, como fazer amigos e manter amizades.
7. Mantenha-se atento à identificação precoce de problemas para o devido encaminhamento dos estudantes que necessitam de assistência nessas áreas.

Sugestões para equipe escolar

8. Construa parcerias com as famílias ou responsáveis, para acompanhamento do desenvolvimento das crianças e adolescentes, tanto do ponto de vista emocional como da aprendizagem.
9. Adapte objetivos acadêmicos, conteúdos curriculares, método de aprendizagem e outros assuntos educacionais às necessidades de cada estudante, visando a um maior rendimento escolar.
10. Aprofunde os temas na área de saúde mental para complementar seu conhecimento nessa área.

FICHA DE NOTIFICAÇÃO

INSTRUMENTO DE ENCAMINHAMENTO QUE DEVE SER UTILIZADO NOS CASOS DE SAÚDE MENTAL

Na perspectiva de criar um fluxo dos atendimentos e encaminhamentos que a escola deverá realizar para casos, como: comportamento autolesivo, suspeita de abuso sexual, dentre outras violações e violências, foi elaborado e enviado para todas as escolas estaduais, por meio da Comunicação Interna SUPED/SED n. 2012, de 31/07/2019, a **Ficha de Notificação, Violação de Direitos e Violência Interpessoal/ Autoprovocada**.

Sugerimos que a Ficha de Notificação seja preenchida preferencialmente pelo diretor escolar ou preposto, e entregue pessoalmente por um profissional da escola, podendo ser a direção, coordenação ou professores, em duas vias, sendo uma protocolada e outra deixada na unidade (Conselho Tutelar/Delegacias Especializadas ou autoridade Policial/Unidade Básica de Saúde)), com as seguintes cópias anexas: Ata dos fatos e medidas já aplicadas pela escola, documentos pessoais da criança e do adolescente (Certidão de Nascimento) e responsável, contatos telefônico, endereço da família e comprovante de residência.

Ressaltamos que em situações de casos emergenciais, a notificação poderá ser feita imediatamente por telefone e posteriormente encaminhada via documento físico.

Caso a direção escolar não tenha acesso à documentação solicitada, sugerimos que façam uma justificativa no documento de encaminhamento.

Para quais órgãos devemos encaminhar as demandas citadas acima?

Encaminhar para:

- ✓ Conselho Tutelar
- ✓ Delegacias Especializadas ou Autoridade Policial.



Casos de: Negligência, Abandono, Violência Psicológica, Violência Física e Violência Sexual.

Encaminhar somente para:

- ✓ Conselho Tutelar



Casos de: Evasão Escolar e faltas injustificadas.

ORIENTAÇÕES PARA PREENCHIMENTO DA FICHA DE NOTIFICAÇÃO

O objetivo é subsidiar os(as) profissionais que atuam nas escolas para um preenchimento padronizado dessa ferramenta de dados, a partir de um conjunto de variáveis e categorias, que retratam as violências perpetradas contra crianças e adolescentes.

FICHA DE NOTIFICAÇÃO

**VIOLAÇÃO DE DIREITOS
E VIOLÊNCIA INTERPESSOAL / AUTOPROVOCADA**

ENCAMINHAR PARA:
 Conselho Tutelar
 Autoridade Policial
 Unidade Básica de Saúde

Data de Notificação:		Município de Notificação:		UF:	
Escola:					
Logradouro da escola (rua, avenida):				CEP:	
Número:		Bairro:		Fone:	
Nome do Aluno:				Cartão SUS N°	
Data de Nascimento:		Idade:		Sexo:	
Escolaridade (ano/série):		Turma:		Raça/etnia:	
Possui algum tipo de deficiência:				Cor:	
Nome do Mãe:					
Nome do Pai:					
Nome do Responsável:					
Logradouro residencial (rua, avenida...)				Número:	
Complemento		Bairro		CEP	
		Telefone:			
Tipo de Violência/ Violação de direitos - Ocorrência segundo o Artº56 do Estatuto da Criança e do Adolescente: <input type="checkbox"/> Maus Tratos <input type="checkbox"/> Reiteradas as faltas <input type="checkbox"/> Negligência / abandono <input type="checkbox"/> Autolesão <input type="checkbox"/> Tentativa de suicídio <input type="checkbox"/> Evasão Escolar <input type="checkbox"/> Elevado Nível de Repetência <input type="checkbox"/> Tortura <input type="checkbox"/> Abandono Escolar <input type="checkbox"/> Violência Física <input type="checkbox"/> Violência Psicológica Moral <input type="checkbox"/> Outro: _____ <input type="checkbox"/> Violência Sexual <input type="checkbox"/> Trabalho Infantil					
Informações complementares e Observações:					
Nome/Diretor(a):					
Assinatura:			Carimbo:		
Ficha enviada em:			Horário:		
Carimbo / assinatura da Unidade de Saúde:			Orientações para a escola		

II- Protocolo de Resolução de Conflito

Os conflitos fazem parte da natureza humana e do convívio social, simples ou graves, podem ser vistos como oportunidades de mudanças e de crescimento. Mas o que é conflito? Não há unanimidade em sua conceituação em razão da variedade de perspectivas do termo. Segundo o dicionário, conflito vem do latim “conflictus”, que significa embate dos que lutam, discussão acompanhada de injúrias e ameaças, desavença, guerra, luta, combate, colisão, choque.

Podemos conceituar conflito como uma tensão relativa a pessoas (no aspecto interno ou social) ou grupos, a qual se associa, muitas vezes, comportamentos e sentimentos negativos e prejudiciais para os envolvidos. Desse modo, muito embora a palavra conflito, com frequência, seja empregada em sentido pejorativo, como algo que devesse ser evitado a qualquer custo, ao contrário, divergir, discordar, como já dito, é inerente ao convívio social.

Considerando que os conflitos estão presentes nas escolas, espaços privilegiados para elaboração de saberes e relações e fundamental para socialização e formação de singularidades, entendemos o que se deve fazer com o conflito é trabalhá-lo, de modo que, a partir da discussão, do confronto, das diferentes perspectivas, surjam efetivas possibilidades de superação, de solução e não de exclusão ou violências.

Os conflitos podem ser classificados em:

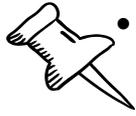
- Conflitos latentes (tensões não reveladas de forma plena);
- Conflitos emergentes (há uma disputa, embora não formalizada);
- Conflitos manifestos (há uma disputa ativa e contínua).

Os conflitos podem se manifestar como:

- Conflitos individuais (possuem sujeitos determinados ou determináveis).
- Conflitos sociais (em relação à sociedade como um todo).

Ainda podemos destacar os aspectos:

- Subjetivos (intrapessoais): divergências psíquicas próprias da essência humana, como: ir/não, ir falar/não falar, fazer/não fazer, etc.



- Intersubjetivos (interpessoais): são os exteriorizados nas relações sociais. ↓

É nesse aspecto que vamos investir nossa atenção!

Nas tratativas dos conflitos interpessoais, é importante ressignificar os conflitos que trazem a ideia de algo negativo e assustador, visto que esse modo de pensar desperta um sinal de alerta e de perigo do qual preciso me defender.

Usualmente as pessoas, na tentativa de evitar conflitos, podem utilizar diferentes mecanismos que caracterizam formas de comunicação diversa, como por exemplo:

- Negação: Não tenho conflitos.
- Racionalização: Estou acima disso.
- Acomodação: Deixa para lá, Isso passa!
- Evitação: Prefiro não mexer com isso.
- Rompimento total: Nunca mais quero vê-lo(la).
- Retaliação: Vou me vingar dele/(a).
- Diálogo: Quando você faz isso, eu me sinto assim...



Ao visualizar o conflito apenas como algo negativo é possível que as pessoas percam oportunidades de melhorar a qualidade dos relacionamentos pessoais e sociais, bem como aprimorar seu autoconhecimento. Isso porque o conflito, quando bem trabalhado, origina mudanças de atitudes, de ideias e resulta em melhora para o convívio entre as pessoas.

Entendemos que, quando os conflitos são deixados de lado ou conduzidos erroneamente, não desaparecem, ao contrário, eles se transformam e, na maioria dos casos, quando não trabalhados construtivamente, dificultam ainda mais a compreensão dos que estão envolvidos neles, levando, muitas vezes, à violência (mecanismo utilizado pelo agressor para buscar que o outro atenda ou ouça suas necessidades). Pretende-se aqui evitar que problemas comuns ao cotidiano de todos cresçam e se desdobrem em desfechos graves ou mesmo trágicos.



Como lidar com os conflitos de maneira construtiva e que busquem soluções pacíficas e importante para todos?

É do diálogo compreensivo que brota o caminho pedagógico de respeito ao outro, com ações e sentimentos de reciprocidade que podem ajudar a eliminar a violência, construindo possibilidade de encontro.

1- LEVANTAMENTO DOS CASOS

A partir do levantamento de dados é que se conhece os conflitos mais comuns da escola, suas características e seus diferenciais. Essa etapa possibilita a análise e a adoção de mecanismos para a resolução, implicando a melhoria das pessoas em seu aspecto interno (conflitos consigo mesmo) e nas relações sociais. Por meio desse diagnóstico mínimo será possível tomar as providências para ajudar na solução dessas situações, no próprio âmbito da escola, com o apoio da família, ou, então, com o apoio da rede protetiva.

Nossa pretensão, ao apresentar um conjunto de diferentes classificações de conflito, é permitir alternativas para identificação particularizada de cada contexto escolar. Cada escola é uma rede complexa de valores e relações e, por isso, precisará de um diagnóstico específico de conflitos.

Sugerimos as questões abaixo para mapeamento da quantidade de conflitos ocorridos no ambiente escolar:

Com que frequência acontecem na escola	Nunca	Raramente (até 1x por mês)	Moderadamente (até 2x por mês)	Frequentemente (mais de 2x por mês)
Agressão física de estudantes a funcionários.				
Agressão física de funcionário a estudantes.				
Agressão física entre estudantes.				
Agressão verbal de estudantes a funcionário da escola.				
Agressão verbal de funcionário a estudantes.				
Agressão verbal entre estudantes.				
Bullying				
Depredação/Pichação/Vandalismo				
Indisciplina				
Outros				

Outras questões que valem ser levantadas:

Como ocorrem os conflitos? Em quais ambientes? Principais envolvidos (série, idade, turno etc.)

2. ANÁLISE DOS CASOS DEPOIS DE FEITO O LEVANTAMENTO

Depois de ter realizado o levantamento dos casos conflituosos, é necessário analisar as demandas para estabelecer as ações pedagógicas condizentes com a realidade da escola. Entender e definir qual será o mecanismo de resolução de

conflito adotado pela escola na condução das demandas relatadas é importante, caso a escola ainda não utilize as formas alternativas de resolução de conflitos.

Nesse caminho, cabe adotar mecanismos de resolução de conflitos que operam preventivamente (por meio de ações educativas para diminuir ou eliminar as causas de um conflito) ou intervêm durante o seu processo de desenvolvimento, mecanismos alternativos que serão explanados posteriormente para a resolução de conflitos.

Abaixo sugerimos algumas perguntas norteadoras para auxiliar a equipe pedagógica a compreender a situação dos casos conflituosos:

1. Qual o procedimento adotado pela escola diante dos conflitos?
2. A escola encontra obstáculos ou dificuldades para enfrentar os temas acima descritos? Se sim, quais são esses obstáculos ou dificuldades?
3. Se a escola encontra obstáculos, qual é ou quais são suas necessidades para superar a ou as dificuldades em lidar com esses temas em sala de aula?
4. Como deveria ser a atuação da escola no trato com os envolvidos nos conflitos?
5. Que medidas você sugere que poderiam ser implantadas para trabalhar os conflitos?
6. Qual a necessidade a escola identifica em relação aos conflitos?
7. Que medidas a equipe pedagógica utiliza para trabalhar os conflitos no ambiente escolar?
8. Espaço destinado a observações, comentários e sugestões a respeito do assunto, caso julgue necessário.

3. ENVOLVIMENTO DA EQUIPE E PROPOSTA PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PEDAGÓGICO



MÃO NA MASSA

Procure desenvolver, por escrito, um projeto simples, 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 transformar conflitos e aprimorar a boa convivência na escola, modificando possíveis cotidianos de risco em cotidianos protetores.

Sugestões para serem incluídas, dentre outras:

- a) uso de assembleias escolares para a prevenção e a solução coletiva de problemas comuns;
- b) elaboração de regulamentos escolares coletivos com a participação de todos;
- c) articulação com o Conselho Escolar e com o Grêmio Estudantil para o enfrentamento conjunto dos problemas relacionados à convivência na escola;
- d) planejamento para uma melhor atmosfera nas escolas, visando à criação do hábito do diálogo e da resolução consensual de conflitos, a partir dos próprios envolvidos;
- e) busca de meios para se fazer a capacitação dos estudantes, colaboradores, professores e demais envolvidos na escola sobre assuntos ligados à solução alternativa de conflitos, tais como mediação, círculos de construção de paz, práticas restaurativas, exemplificados na página 39;
- f) 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.

MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:

FERRAMENTAS PARA O EXERCÍCIO DO DIÁLOGO

"Em um diálogo não há a tentativa de fazer prevalecer um ponto de vista particular, mas a de ampliar a compreensão de todos os envolvidos"

David Bohm

Todas as formas pacíficas de solução de problemas e conflitos precisam necessariamente do diálogo. 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 outras formas de expressão, que muitas vezes são mais relevantes que as próprias palavras.

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.

Segundo (Ballenato, 2008) existem alguns fatores fundamentais para uma resolução adequada de conflitos, tais como:

Utilizar o diálogo: aproveitando adequadamente a comunicação como um instrumento útil para pedir opiniões, dar e receber informação, partilhar sentimentos, reunir esforços, encontrar alternativas.

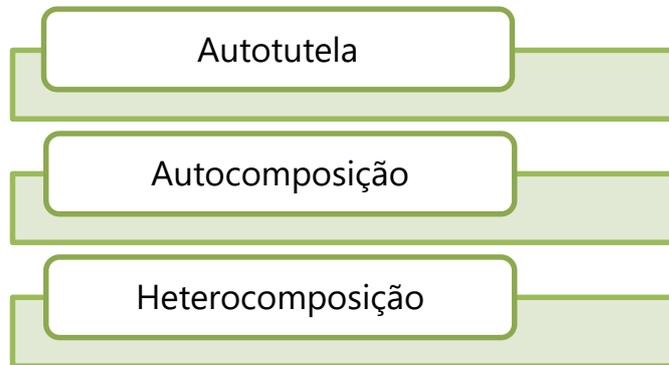
Desenvolver a empatia: capacidade de se colocar no lugar do outro, o que nos permite compreender o seu ponto de vista, bem como os motivos e argumentos que o levam a pensar de determinada maneira. Podemos avançar no processo de solução de um conflito, se compreendermos o modo de pensar e de sentir da outra pessoa.

Mostrar assertividade: admitindo uma atitude e comportamento que permita respeitar os outros sem violar os seus direitos e desejos. Esses são três dos pontos básicos que Ballenato (2008) defende como essenciais na resolução de conflitos.

😊 Mas como utilizar **o diálogo** na resolução de conflitos no ambiente escolar?

Vamos abordar agora algumas informações básicas sobre as formas alternativas para a resolução de conflitos.

Quanto às formas de resolução de conflitos, é possível classificá-las em três grupos:



A grande diferença entre os três grupos encontra-se nos “sujeitos envolvidos” e na “sistemática operacional” do processo de resolução do conflito.

Na autotutela (também conhecida como autodefesa) e na autocomposição, apenas os sujeitos originais se relacionam buscando a extinção do conflito, ou seja, a sistemática é autogerida pelas próprias partes, seja unilateralmente, como na autodefesa, ou por ambas, como na autocomposição.

Na heterocomposição há a interferência de um agente exterior (terceiro imparcial) aos sujeitos originais na dinâmica que **impõe** a solução do conflito por meio de uma decisão que tem natureza jurídica de título executivo judicial.

Nesse manual nos deteremos aos instrumentos autocompositivos de resolução de conflitos, dos quais merecem destaque a negociação, a conciliação, a mediação e as práticas restaurativas.

Autocomposição

- Negociação
- Conciliação
- Mediação
- Práticas Restaurativas

AUTOCOMPOSIÇÃO

Os mecanismos autocompositivos se revelam quando o conflito é solucionado diretamente pelos envolvidos, sem necessidade de intervenção de uma terceira parte para decidir a questão (como na heterocomposição).

No entanto, é possível a participação de alguém estranho ao conflito, um terceiro imparcial, desde que para exercer um papel de mero facilitador da comunicação ou estimulador da solução. O facilitador é um profissional imparcial que facilita a comunicação entre as pessoas, com o objetivo de ampliar as alternativas para a resolução de impasses, de modo a reduzir o conflito a níveis administráveis e construir acordos mutuamente aceitáveis. Ele é um facilitador e não toma decisões, as pessoas envolvidas são autoras da solução do conflito. Trataremos mais adiante sobre o papel do facilitador nos mecanismos de resolução de conflitos.

A utilização dos métodos autocompositivos, nos quais os envolvidos pacificam espontaneamente a disputa, representa um sinal de amadurecimento e de equilíbrio altamente desejado no ambiente escolar.

NEGOCIAÇÃO

A negociação é o mecanismo de diálogo - informado pelos princípios da boa-fé, transparência e cooperação – que tem por objetivo a composição de interesses e, por conseguinte, a formação de um acordo.

A negociação, porém, não está atrelada ao acordo entre as partes para que se configure. Pode-se dizer então que se configura pela simples tentativa de entendimento das partes.

Entretanto, nem sempre será possível promover o diálogo diretamente entre as partes, por meio da negociação; nesses casos, cabe contar com a colaboração de uma terceira pessoa, por intermédio da mediação e conciliação a seguir considerados.

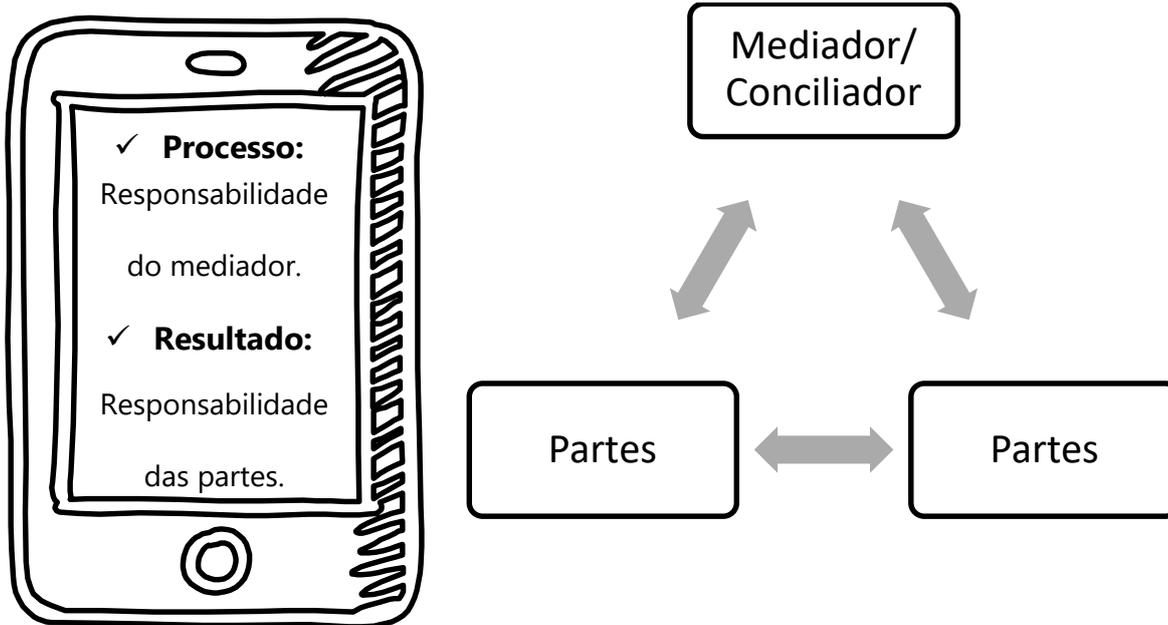
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Diferentemente da forma tradicional de dirimir conflitos, que se baseiam na lógica adversarial, na qual um ganha e o outro perde, a mediação e a conciliação de conflitos se fundam na lógica da parceria, buscando uma solução em que todos saiam ganhando.

Embora a mediação e a conciliação sejam abordadas, em regra, conjuntamente, inclusive em textos normativos, apresentam diferenças que merecem ser apresentadas.

A conciliação é o meio em que o terceiro imparcial intervém no conflito por meio de uma posição ativa para que as partes façam concessões recíprocas e cheguem a um consenso na resolução do conflito.

Já na mediação o facilitador auxilia a comunicação para construção autônoma e cooperativa de uma possível solução do conflito. Em outras palavras, constitui um instrumento de pacificação social dos conflitos que induz as pessoas envolvidas a se comunicarem, reverem suas posições e buscarem soluções criativas para suas discordâncias, com ganhos mútuos, proporcionando a preservação do relacionamento entre elas.



Observamos que o propósito da mediação é transformar o conflito, de maneira a possibilitar que as partes cheguem a um consenso satisfatório, diferente de uma decisão imposta, seja pelo Poder Judiciário ou árbitro, ou de uma solução influenciada diretamente por terceiro (conciliador), que muitas vezes se afasta dos reais interesses dos envolvidos.

Assim, a conciliação tem o escopo de buscar a melhor solução para o conflito entre as partes enquanto que a mediação busca proporcionar o restabelecimento da comunicação e transformação do relacionamento, possibilitando o ensejo de acordo.

Logo, grande ponto de distinção é que a conciliação busca diretamente o acordo enquanto que a mediação o almeja indiretamente, já que tem por foco primordial a facilitação da comunicação e o diálogo. Assim, ainda que não haja acordo, a mediação tem êxito, porque o objetivo é o aperfeiçoamento da comunicação e a transformação dos envolvidos.

Dessa forma, a conciliação é mais indicada em conflitos mais simples – relações casuais que envolvem interesses meramente patrimoniais - enquanto que a mediação é apropriada para conflitos multidimensionais ou complexos, nas relações de continuidade que podem acontecer em qualquer agrupamento de pessoas, como na escola, família, trabalho, comunidades etc.

A mediação é uma reunião entre o facilitador/mediador e as partes envolvidas, visando ao 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.

PRÁTICAS RESTAURATIVAS

As Práticas Restaurativas são 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.

Essas práticas são ferramentas simples em recursos e profundas nas relações de convivência, pois elas dão um destaque especial ao desenvolvimento de valores sociais, morais, 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. Destinam-se, também, à restauração e à reparação das relações por meio do diálogo, dos círculos construção de paz e das reuniões restaurativas (rodas de conversa, círculos de diálogos e círculos restaurativos), buscando reconectar e reconstruir as relações interpessoais.

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.

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 Organização das Nações Unidas - ONU e estão ganhando reconhecimento e aplicação na área da Educação e em outros campos da vida social.

Diversas são as práticas restaurativas que podem ser utilizadas no contexto escolar. Temos as práticas restaurativas preventivas, que podem ser usadas 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, dentre outras, as rodas de conversa, o diálogo e o perguntar restaurativo, os encontros restaurativos, os círculos de construção de paz, círculos de diálogo e os círculos restaurativos. Traremos nesse manual modelos de algumas práticas restaurativas, a saber: perguntar restaurativo, círculos restaurativos e os círculos de construção paz.



PENSANDO O INÍCIO DE UM PROGRAMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:

É importante observarmos, nos modelos a seguir, alguns parâmetros de orientação e certos procedimentos que podem e devem ser seguidos para uma melhor sistematização nas escolas e maior eficiência dos trabalhos. Esses procedimentos podem ser ajustados e adaptados conforme as particularidades culturais de cada espaço e de cada comunidade.

Para tanto, antes da aplicação dos mecanismos de resolução de conflitos sugeridos aqui, ressaltamos que deverá haver uma preparação prévia do espaço escolar e de orientação de todos os envolvidos: professores, funcionários, gestores, pais, estudantes e comunidade. Sugerimos os passos a seguir:

- 1) **Definir qual o método será utilizado pela escola:** conciliação, mediação, práticas restaurativas;
- 2) **Definir o alcance:** todos os conflitos ou apenas alguns serão atendidos pelo programa.
- 3) **Limites do programa:** sem limites de série, idade, turno etc, ou com limites?
- 4) **Recrutar facilitadores/mediadores:** os modelos sugeridos deverão ser conduzidos por um coordenador (mediador/facilitador), apto a fazer a preparação, condução e posterior acompanhamento dos resultados do encontro.
- 5) **Definir o local onde ocorrerão as reuniões:** é importante um local com tranquilidade e a necessária privacidade para que os participantes realizem o diálogo.
- 6) **Definir o fluxo de atendimento:** como serão solicitados ou encaminhados os atendimentos? Quem poderá solicitar/encaminhar? Quanto tempo após o encaminhamento o procedimento deve ocorrer?
- 7) **Autorização:** É importante que os responsáveis autorizem os filhos a participar do programa. A escola deve informar à comunidade escolar que está adotando formas alternativas de resolução de conflitos e deve explicar o programa, como funciona, quais os passos de funcionamento, quais são os horários, dias e locais de funcionamento; e como uma pessoa pode solicitar atendimento no programa.

Quem pode ser mediador/facilitador dos processos de resolução pacífica de conflitos?

Qualquer pessoa que tenha disponibilidade para trabalhar como voluntário pode ser mediador ou facilitador nas mediações e nos círculos em geral. Pode ser um adolescente ou um adulto e o trabalho desta pessoa será o de coordenar uma mediação ou um círculo restaurativo. Se a unidade escolar possuir condições, poderá haver alguns profissionais especialmente habilitados para exercer tais funções; pode, ainda, contar com voluntários que podem ser estudantes, pais de estudantes e membros da comunidade, dentre outros. Atualmente as escolas têm usado muitos estudantes como mediadores, também chamados de “mediadores de pares”, “mediadores jovens” ou “mediadores mirins”.

É importante que o mediador ou facilitador tenha boa aceitação na escola; boa autoestima; compromisso com o diálogo e o desejo de escutar o outro; aceite a autonomia da vontade das partes (respeite as decisões das partes) e tenha um treinamento básico para iniciar os trabalhos.

Essas formas de resolução de conflitos muitas vezes requerem muita flexibilidade e espontaneidade dos mediadores e facilitadores, de acordo com cada situação. Há alguns procedimentos a serem trilhados, mas na prática o mediador e o facilitador exercem papéis proativos e são responsáveis por criar e manter uma atmosfera que promova a cooperação e a solução de problemas de forma colaborativa.

A prática no dia a dia será muito importante para o aprendizado e o facilitador verá que, além das qualidades acima, será preciso muito bom senso para cada situação.

Características esperadas no facilitador:



- ✓ Desenvolva a escuta ativa.
- ✓ Pratique a empatia.
- ✓ Demostre atitude de confiança, segurança e senso de justiça.
- ✓ Tenha interesse na verdade e na solução pacífica de conflitos.
- ✓ Seja respeitoso e trate os envolvidos com compreensão.
- ✓ Pratique a confidencialidade: o facilitador/mediador não pode revelar os fatos, situações e acordos feitos durante a mediação ou nos círculos.
- ✓ Exercite o não julgamento.
- ✓ Tenha facilidade de comunicação.
- ✓ Seja imparcial.
- ✓ Busque treinamento para exercer a tarefa da facilitação.

MODELOS DE MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

MEDIAÇÃO

ROTEIRO DA MEDIAÇÃO

Pré-mediação

Em primeiro lugar, as partes devem concordar com a mediação. É importante nessa 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 para identificar a versão de cada um, os seus sentimentos e as necessidades.

Mediação

Na mediação o mediador recebe as pessoas envolvidas no 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 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. Nesse ponto ele se utiliza de argumentações, como: "Vocês 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.
- ✓ Não façam ataques.

- ✓ Não interrompam outro quando este estiver falando.
- ✓ Não devem culpar uma à outra ou fazer xingamentos.
- ✓ Mantenham a confiança sobre os pontos abordados durante a mediação.

Desenvolvimento

Superada a fase introdutória, o mediador vai indagar das partes 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 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 sente com o problema e porquê.

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 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, essa deve ser indagada por 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.

EXEMPLO DE PERGUNTAS QUE AUXILIAM NA MEDIAÇÃO

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 está se sentindo nesta situação?

Você imagina como a outra pessoa esteja se sentindo?

Você poderia me ajudar a entender? Você poderia descrever o que aconteceu e 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 disposto(a) 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 e depois de amanhã?

PRÁTICAS RESTAURATIVAS: Perguntar Restaurativo

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.

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?

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?

Na abordagem restaurativa as perguntas são diferentes. A forma de perguntar 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.

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

Perguntas restaurativas (passado):

- ✓ Pode me explicar o que aconteceu?
- ✓ O que passou pela sua cabeça naquele momento? (Pensamento)

- ✓ Como você estava se sentindo naquele momento? (Sentimentos)
- ✓ Quem mais foi afetado? (Outros sentimentos, pensamentos e comportamentos)

Perguntas restaurativas (presente e futuro)

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

CÍRCULO RESTAURATIVO

O círculo restaurativo é outra opção de prática restaurativa que pode ser utilizada no ambiente escolar. Ao invés de focar na violação de regras, uma resposta restaurativa se empenha em proporcionar um diálogo estruturado frente a frente para falar sobre os impactos que aquele comportamento teve sobre os outros e o prejuízo resultante. Esse diálogo, que pode ser facilitado por meio da estrutura de Círculos ou outros formatos, inclusive conversas individualizadas, permite que as pessoas examinem todo o contexto em que aquele comportamento está inserido.

Por meio do diálogo, as pessoas alcançam um conhecimento profundo sobre os motivos que culminaram naquele comportamento, e o que pode ser feito de positivo para que fique tudo bem. Aqueles que foram negativamente impactados no incidente são encorajados a expressar seus sentimentos e a articular o que é preciso ser feito para reparar os danos causados. Aos que sofreram danos é oferecido o apoio da comunidade. Aos que praticaram a infração é dada a chance de entender como aquele comportamento afetou a vida dos outros e fazer a coisa certa no futuro.

O resultado final é a reparação e o fortalecimento do relacionamento que havia sido danificado pela infração. Todos contribuem para um entendimento mais amplo do que ocorreu, de quem foi afetado e o que pode ser feito - tanto para reparar o dano como para prevenir que infrações semelhantes aconteçam no futuro.

As consequências são compreendidas como uma obrigação de agir para que tudo volte a ficar bem. Essas obrigações são determinadas pelas necessidades de cada situação e adaptadas de forma que façam sentido para as pessoas que estão diretamente envolvidas.

PROCEDIMENTO DO CÍRCULO RESTAURATIVO

Embora possa e deva ser realizado da maneira mais informal possível, é adequado que o círculo restaurativo tenha uma sequência de encontros interligados, coordenados pelo facilitador.

Esse procedimento restaurativo envolve três etapas:

- ✓ Pré-círculo (preparação para o encontro com os participantes);
- ✓ Círculo (realização do encontro propriamente dito);
- ✓ Pós-círculo (acompanhamento).

Pré-Círculo

Esta fase é muito importante e poderá definir o sucesso ou não do círculo a ser realizado. O facilitador faz um encontro separadamente com cada uma das partes envolvidas e explica como funciona o círculo restaurativo.

A participação em qualquer reunião restaurativa é sempre voluntária.

Círculo

O círculo é o momento do encontro entre o ofensor, a vítima, o facilitador e as demais pessoas da comunidade. Neste momento o diálogo é o ponto de partida para que os envolvidos, de forma colaborativa, busquem um acordo.

Pós-círculo

O pós-círculo é um encontro posterior com os participantes do círculo para verificação do cumprimento do acordo e se as pessoas estão bem e satisfeitas.

ROTEIRO DO CÍRCULO RESTAURATIVO



1. Pré-Círculo

- ✓ Agende uma conversa com cada participante do círculo.
- ✓ Faça um resumo do caso focando nos fatos. Deve-se deixar a pessoa expressar seus sentimentos e pensamentos.
- ✓ O facilitador deve explicar o processo, que é um encontro entre pessoas direta e indiretamente envolvidas na situação do conflito: autor e receptor do fato, comunidade de apoio (familiares, amigos/as, comunidade de afeto).

2. Círculo

- ✓ Preparação da sala e indicação/sinalização dos assentos.
- ✓ Acolhimento.
- ✓ Apresentações no círculo.
- ✓ Indicação do objetivo e a intenção.
- ✓ Explicação dos passos do círculo.

Exemplo:

Sejam bem-vindos ao nosso encontro. Sou _____, o facilitador do círculo hoje. Por favor, peço que cada pessoa se apresente falando seu nome e sua relação com _____ e _____ (nomes de ofensor e vítima).

Obrigado pela sua presença hoje. Eu sei que deve ser difícil para todo mundo, mas sua participação no círculo é muito importante.

Nosso objetivo hoje é conversar e refletir sobre o fato ocorrido, entender como as pessoas foram afetadas e ver como o dano pode ser reparado. Espero que seja possível chegar a uma compreensão mútua entre todos os envolvidos. Cada um vai ter tempo de falar e escutar. Como já falamos, no pré-círculo, o trabalho é baseado no diálogo e no respeito. Não estamos aqui para xingar ou agredir ninguém. Queremos escutar como as pessoas foram afetadas e tentar reparar os danos.

Meu papel será manter as etapas do processo, ajudar as pessoas a falarem e a ouvirem umas às outras e registrar o acordo. Gostaria de ter a participação ativa de todas as pessoas. Quero pedir a vocês que, quando falarem, dirijam-se ao Círculo como um todo e não a mim, pois a conversa é com todos os participantes.

Todo mundo está entendendo estas orientações? Alguém tem alguma pergunta?

Para começar eu vou ler o resumo dos fatos. O foco deste círculo é... (ler o resumo dos fatos). É importante entender que nós vamos focar nas ações de ____ (nome da pessoa) e como este comportamento afetou as outras pessoas. O ofensor já admitiu sua parte no acontecimento. Vamos começar com ele.

Para o ofensor

1. Pode contar o que aconteceu?
2. O que pensou no momento do acontecimento?
3. Como você se sentiu logo depois do acontecimento?
4. O que sente e pensa hoje sobre o que aconteceu?
5. Quem foi afetado por suas ações? De que forma?

Para a vítima

1. Qual foi sua reação no momento do fato/acontecimento?
2. Como você se sente em relação ao 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 souberam do acontecimento?

Para a comunidade de apoio à vítima

1. O que pensou quando escutou sobre o fato?
2. Como você se sente agora?
3. Qual foi a parte mais difícil para você?
4. Daquilo que você escutou hoje, o que acha mais importante?

Para a comunidade de apoio ao ofensor

1. Fale para a pessoa mais próxima do ofensor (afetivamente): eu imagino que tudo isso foi difícil para você. Quer comentar ou falar um pouco?
2. Depois para a comunidade de ofensor.
3. O que pensou quando escutou sobre o fato?
4. Como você se sente agora?
5. Qual foi a parte mais difícil para você?
6. Daquilo que você escutou hoje, o que acha mais importante?

Ofensor

1. Você quer falar alguma coisa neste momento? (Se for necessário, pode perguntar: O que você pode oferecer para a reparação de danos?)

Vítima(s)

1. O que você quer deste círculo de hoje? (Se for necessário pode perguntar: O que você quer pedir para reparação de danos?)

Fechamento do círculo

Antes do fechamento do círculo, dê a oportunidade para quem quiser fazer uma fala final.

Termo do acordo

O facilitador(a) lê o termo de acordo para verificar se todos concordam com os seus termos e todos os presentes o assinam. Alguém fica responsável para que o acordo seja cumprido. Marcar a data para o pós-círculo.

3. Pós-círculo

Realize o encontro e verifique se o acordo foi cumprido e os envolvidos estão satisfeitos com os resultados. (Pondere as dificuldades e justificativas apresentadas, sugestões de como viabilizar algum encaminhamento pendente, por exemplo, obtenção de vaga, inclusão em programa, realização de novo círculo restaurativo etc.):

CÍRCULOS DE CONSTRUÇÃO DE PAZ

Outro formato de prática restaurativa é o círculo de construção de paz, que é um espaço de diálogo intencional, cuidadosamente estruturado. O processo tem raízes em uma filosofia distinta, que se manifesta por meio de elementos estruturais que organizam a interação para que haja a máxima compreensão, empoderamento e conexão entre os participantes. O círculo acolhe emoções e realidades difíceis, ao mesmo tempo em que mantém um sentido de possibilidades positivas.

Há um guia de recursos elaborado para ajudar professores, direção, estudantes e pais/responsáveis a incorporarem a prática do círculo no dia a dia da comunidade escolar, denominado *Círculos em Movimento*.

Este guia de recursos oferece instruções completas passo a passo para planejar, facilitar e implementar o Círculo, tendo em vista as diversas finalidades.

Para ter acesso aos modelos de Círculos de Construção de Paz, sugerimos acesso à www.circulosemmovimento.org.br.

Círculos em Movimento oferece esboços de processos circulares para contextos variados, com ênfase, mas não unicamente, nos círculos não conflitivos.

Ao apresentarem um modelo de Círculo após outro, o guia sugere que o uso do processo circular em todos os contextos da vida escolar fique tão claro e aplicável quanto possível.

Há modelos de Círculos para construção de relacionamentos e de comunidade e para ensinar habilidades emocionais e sociais; há círculos para desenvolver o apoio, coesão e autocuidado da equipe de trabalho; há Círculos para engajar pais e membros da comunidade. Círculos em Movimento fornece um esboço para Círculos curtos, círculos para reparar o dano como grupo em sala de aula, círculos para lidar com danos quando ninguém tem certeza de quem o causou, círculos que necessitam de preparação em pré-encontros, bem como círculos para incluir muitas pessoas para oferecerem apoio.



ELEMENTOS ESSENCIAIS NA CONSTRUÇÃO DO CÍRCULO DE CONSTRUÇÃO DE PAZ

A estrutura visível do Círculo é construída com o fundamento que os valores e os ensinamentos indígenas estabelecem. Esses elementos estruturais organizam a interação dentro do Círculo para apoiar os participantes, de maneira que eles incorporem os valores e os ensinamentos à medida que interagem uns com os outros. A estrutura do Círculo cria o espaço para encorajar todos os participantes a falarem suas verdades uns para os outros, respeitosamente, em pé de igualdade e os encoraja a buscarem uma compreensão mais profunda deles mesmos e dos outros. Esses elementos estruturais incluem:

- ✓ Sentar os participantes em círculo (preferencialmente sem mesas).
- ✓ Momento de meditação/*MINDFULNESS*.
- ✓ Cerimônia de abertura.
- ✓ Peça no centro do Círculo.
- ✓ Objeto da palavra.
- ✓ Identificação de valores.
- ✓ Geração das diretrizes com base nos valores.
- ✓ Perguntas norteadoras.
- ✓ Acordos (se o Círculo for tomar decisões).
- ✓ Cerimônia de encerramento.

O processo circular oferece imensa flexibilidade para adaptar o processo ao grupo ou à situação específica. O processo circular tem, porém, pilares fixos que suportam essa flexibilidade. Esses pilares não devem ser mudados. São eles:

- ✓ O compromisso de tratar a todos com dignidade e respeito, não importa o que aconteça.
- ✓ O uso de cerimônias de abertura e de encerramento ou momentos de atenção plena, de centramento, para marcar o espaço do Círculo.
- ✓ O uso do objeto da palavra na ordem em que as pessoas estão sentadas em volta do Círculo.
- ✓ A participação do facilitador como membro do Círculo de Construção e Paz.



Saiba mais em: www.circulosemmovimento.org.br

PROCOTOLO EXTRA- PLANEJANDO O ENCONTRO COM A FAMÍLIA OU RESPONSÁVEIS



COMO CONSTRUIR UM VÍNCULO COLABORATIVO?

O envolvimento da família e os responsável(eis) com a educação de seus filhos é fator crucial, não apenas para o sucesso acadêmico do jovem como também para seu desenvolvimento emocional e social.

Nessa perspectiva, escola e família devem funcionar com uma grande equipe que se complementa, valoriza e dá suporte. A condição mais importante para que tal envolvimento ocorra é a boa comunicação com a escola, que consiste basicamente em um diálogo harmônico pautado em respeito e colaboração.



ALGUNS PRINCÍPIOS DA PRÁTICA DE BONS CONTATOS

Algumas sugestões e princípios da prática de bons contatos de como preparar o encontro com a família:

- 1- Informe os pais o quanto antes em relação a um problema.
- 2- Dê a mesma importância para comunicar situações exitosas e situações conflituosas.
- 3- Não culpe automaticamente os responsáveis pelos problemas dos filhos. Um bom exercício é colocar-se na posição deles e considerar seu sofrimento.
- 4- Não pressuponha que os responsáveis não se importam por não observá-los participando.

- 5- Procure informa-se sobre o caso antes de falar com os responsáveis sobre problemas dessa ordem.
- 6- Auxilie os pais a encontrar informações e recursos (conhecer e se apropriar da Rede de Atendimento).
- 7- Seja ético, mantendo sigilo sobre informações que lhe são confiadas.

Figura 2 Bressan e Estandilau- Saúde Mental na escola: o que os educadores devem saber (2014)

PREPARANDO O ENCONTRO COM A FAMÍLIA

O encontro com a família é o momento mais importante para o estabelecimento de um vínculo colaborativo, tendo como objetivo trocar informações pertinentes, a passagem de conhecimento e o suporte aos responsáveis, mantendo, como referencial, os pontos positivos do estudante, dos responsáveis e da escola (Dupper, 2003).



Saber vincular-se aos pais ou responsáveis é uma habilidade imprescindível ao professor no processo educativo. Ela tende a ser aperfeiçoada com a experiência. Nesse sentido, um dos requisitos básicos é que o profissional avalie constantemente suas próprias crenças, atitudes e estado de humor, pois esses fatores podem prejudicar a capacidade de avaliação, a abordagem e o manejo de uma situação complicada. Procure estar tranquilo e ser neutro, sempre que possível.

Para fins de orientação, podemos dividir o encontro com a família em momentos:

ANTES: a partir das informações colhidas na preparação, é interessante fazer um esboço dos assuntos a serem discutidos e estabelecer metas para o encontro.

INÍCIO: os primeiros momentos do encontro são cruciais para seu sucesso. Inicie se apresentando (não se esqueça de esclarecer qual é o seu papel na escola) e solicitando aos pais ou responsáveis que se apresentem. Uma recepção amigável e tranquila produz uma resposta semelhante por parte dos pais. Se os pais estiverem muito angustiados, demonstre uma escuta paciente e atenta, a fim de que eles possam desabafar no primeiro momento.

MEIO: a seguir, aborde assuntos mais “genéricos”, como perguntar se os pais já conheciam a escola, se têm outros filhos lá, como estão em casa etc., para depois abordar o assunto que motivou a reunião. Perguntar como o estudante está em casa antes de falar dos problemas na sala de aula é interessante, pois muitas vezes os problemas observados na escola também podem estar sendo observados em casa. Pergunte sobre as metas deles em relação à educação de seus filhos e sobre as dificuldades que eles têm encontrado nesse sentido. É importante identificar pontos positivos na família e no estudante, a fim de motivá-los.

FIM: ao final, faça um pequeno resumo da reunião e liste as metas que surgiram durante o encontro. Não esqueça de fazer o registro em ATA.



É interessante que as escolas façam periodicamente o levantamento, avaliando o motivo da ausência dos pais às reuniões - caso ocorra, para que se desenvolva uma estratégia de otimização de recrutamento.

O envolvimento dos responsáveis com a escola é um processo complexo e fundamental para o desenvolvimento dos estudantes como um todo, portanto, merece bastante e cuidado. A boa comunicação por si só promove saúde mental e favorece a diminuição dos conflitos, além de favorecer soluções eficientes para as situações que surgem no cotidiano educacional.

ORGANIZADORES

Paola Nogueira Lopes – Gestora da Coordenadoria de Psicologia Educacional, Psicóloga, Neuropsicóloga e Mestre em Educação pela Universidade Federal do Mato Grosso do Sul.

Bruna Camila de Oliveira – Psicóloga Educacional da Coordenadoria de Psicologia Educacional.

Valquiria Rédua da Silva - Psicóloga Educacional da Coordenadoria de Psicologia Educacional, especialista em Dependência Química e Saúde Mental, instrutora e facilitadora de Práticas Restaurativas.

Dúvidas ou outras informações

**Coordenadoria de Psicologia Educacional –
COPED/SUPED/SED**

Telefone (67) 3318-2326

cped.sed@gmail.com

REFERÊNCIAS

BOYES-WATSON, C. PRANIS, K. **No coração da esperança: guia de práticas circulares: o uso de círculos de construção da paz para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis.** Tradução : Fátima De Bastiani, Porto Alegre : Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas. 2011.

COSTA , M. M. M e PORTO, R. T. C. Justiça um desdobramento do direito fraterno na comunidade, In : COSTA , M. M. M e SPENGLER, F. M. (Orgs) **Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa**, Curitiba: Multidea, 2013. Disponível em: www.circulosemmovimento.org.br

ESTANISLAU, G. M., & BRESSAN, R. A. (Orgs.). 2014. **Saúde Mental na Escola: o que os educadores devem saber.** São Paulo: Artmed

