



# 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.....	74
CÍRCULOS RESTAURATIVOS .....	74
8.1 Procedimentos do Círculo Restaurativo .....	74
8.1.1. Pré-círculo.....	75
8.1.2. Círculo.....	76
8.1.3. Pós-círculo .....	84
8.2. A escola e a preparação para as reuniões restaurativas .....	85
8.3. Quem pode ser facilitador dos processos de resolução pacífica de conflitos? .....	85
CAPÍTULO 9.....	92
TRABALHO EM PARCERIA E EM REDE PARA UMA ESCOLA CIDADÃ .....	92
9.1. É preciso cuidar mais de quem precisa de mais cuidado .....	92
9.2. Políticas de atendimento .....	93
9.3. Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente .....	94
9.4. Fluxos .....	95
9.5. Trabalho em rede.....	96
9.6. Um pouco mais sobre alguns importantes órgãos da rede.....	105
9.6.1. Sistema Único de Assistência Social (SUAS) .....	105
9.6.2. Unidades Básicas de Saúde – UBS .....	108
9.6.3. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Adulto.....	108
9.6.4. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Álcool e Drogas.....	109
9.6.5. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Infantil .....	109
9.6.6 Conselho Tutelar.....	112
CAPÍTULO 10.....	114
ADOLESCENTE E ATO INFRACIONAL.....	114
10.1. A escola e o adolescente em conflito com a lei.....	117
10.2. Atos infracionais na Escola .....	119

CONCLUSÃO.....	123
REFERÊNCIAS .....	124
ANEXO: MATERIAL COMPLEMENTAR DE APOIO.....	130

## 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 complementar, 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 dínamo 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 as 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;



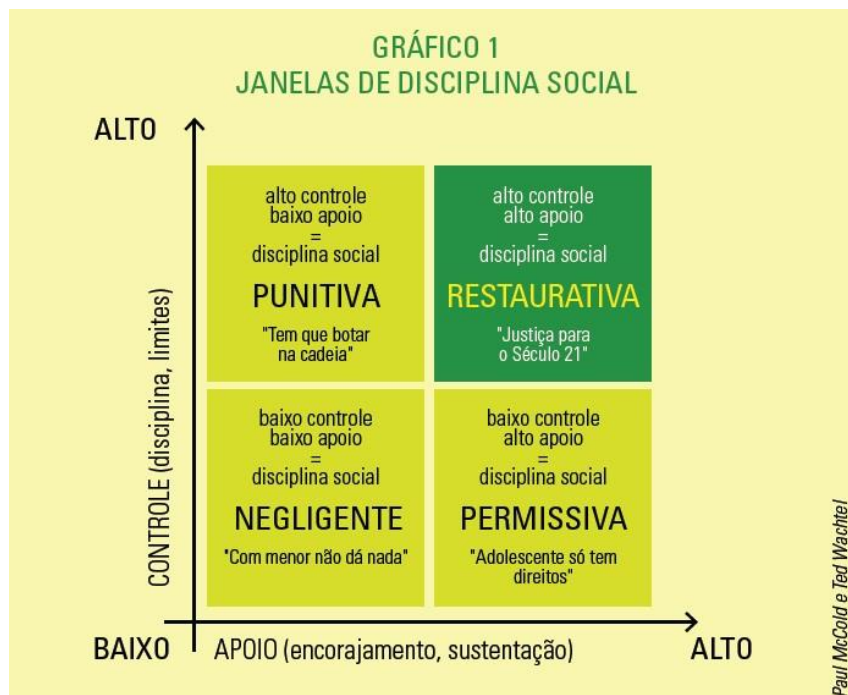
- g) responsabilização: as práticas restaurativas permitem que os infratores prestem contas àqueles a quem prejudicaram, habilitando-os a repararem, na medida do possível, os danos causados.

#### **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.

## CAPÍTULO 8

### CÍRCULOS RESTAURATIVOS

Dentre as opções de práticas restauradoras temos também os chamados Círculos Restaurativos que são reuniões circulares envolvendo as pessoas diretamente ligadas ao conflito, um facilitador e outras pessoas que tenham interesse ou que possam colaborar com a solução do conflito (família, professor, funcionários, pessoas da comunidade, etc.) e o facilitador.

Os círculos restaurativos são recomendados e podem ser aplicados em todos os tipos de conflitos, desde os mais insignificantes até os mais complexos; nos individuais e nos grupais. Normalmente, ele é preferido para situações um pouco mais complexas, pois contam com outros atores, além dos envolvidos diretamente no problema, para ajudar na construção das soluções.

Em primeiro lugar, é importante dizer que não existem rituais prontos e padrões exclusivos para as reuniões restaurativas. Entretanto, há alguns parâmetros de orientação e certos procedimentos que podem e devem ser seguidos para uma melhor sistematização nas escolas e maior eficiência do trabalho. Esses procedimentos podem ser ajustados e adaptados conforme as particularidades culturais de cada espaço e de cada comunidade nas quais as reuniões restaurativas vierem a ser aplicadas. Para tanto, antes da aplicação das reuniões restaurativas deverá haver uma preparação prévia do espaço escolar e de orientação de todos os envolvidos: professores, funcionários, gestores, pais, alunos e comunidade. Depois, as reuniões restaurativas deverão ser conduzidas por um coordenador apto a fazer a preparação, condução e posterior acompanhamento dos resultados do encontro.

#### **8.1 Procedimentos do Círculo Restaurativo**

O círculo restaurativo é a mais completa das práticas restaurativas porque ele possibilita o encontro entre todas as pessoas envolvidas em um conflito, além do facilitador e demais interessados, tais como familiares e pessoas da comunidade. A grande importância do círculo está na possibilidade do funcionamento coordenado entre a escola, a família e a

comunidade. Outros órgãos públicos e redes de atendimento aos direitos da criança e do adolescente poderão ser partícipes no processo, sobretudo nos casos mais complexos ou envolvendo alunos mais problemáticos ou vitimizados.

O processo, em síntese, reúne as pessoas mais afetadas pelo conflito ou problema para que conversem a respeito do caso, em destaque sobre:

- a) o que aconteceu;
- b) como o incidente os afetou e
- c) como consertar o dano feito.

Os envolvidos podem convidar familiares ou a comunidade para o apoio e um facilitador coordenará os trabalhos.

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. Este procedimento restaurativo envolve três etapas:

- ✓ o pré- círculo (preparação para o encontro com os participantes);
- ✓ o círculo (realização do encontro propriamente dito) e o
- ✓ pós-círculo (acompanhamento).

#### **8.1.1. 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 escuta essas pessoas; ele explica como funciona o círculo restaurativo, define a questão a ser abordada no Círculo, os passos do procedimento oferecido, a sua meta, o acordo e a sua avaliação pós-círculo.

Com a concordância das pessoas em participar do círculo, elas podem indicar outros participantes que desejam ver no encontro, tais como familiares, colegas, outras pessoas afetadas, vizinhos, funcionários da escola, etc. A participação em qualquer reunião restaurativa é sempre voluntária. Ninguém pode ser coagido ou obrigado a participar, apenas estimulado.

A escola deve incentivar a participação, pois mesmo que os acordos não saiam, o processo restaurativo por si só tem um grande valor. De qualquer forma, a participação é

livre, assim como são livres as falas, os atos e as decisões daqueles que participam das reuniões restaurativas.

Para o pré-círculo deve ocorrer, em resumo:

- o agendamento de uma conversa com cada participante do círculo;
- a pessoa faz 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);
- que o círculo é um espaço no qual as pessoas envolvidas e os interessados podem conversar e identificar suas necessidades para desenvolver ações construtivas que beneficiam todos. Espaço seguro onde seja possível realizar uma compreensão mútua entre todos os envolvidos e construir um acordo coletivo para reparação de danos;
- que no círculo devem prevalecer os valores do diálogo, respeito, participação, honestidade e responsabilidade.

### **8.1.2. 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 as partes, de forma colaborativa, busquem um acordo. Por meio da comunicação busca-se a compreensão mútua, pela qual se faz uma análise do ocorrido e como as partes se encontram no momento. Depois, as pessoas fazem um retrospecto do ato e identificam a suas necessidades, buscando-se, em seguida, o acordo. Com ele há a restauração da situação, com responsabilidades e prazos definidos para eventuais obrigações a serem cumpridas.

O momento do círculo pode ser um tanto tenso e o facilitador buscará relaxar as partes, acalmá-las e ter a sensibilidade para conduzir calmamente a reunião. Em seguida, o facilitador conduzirá os trabalhos, buscando um acordo, num espaço de poder que é compartilhado e cujas relações se organizam horizontalmente, ou seja, todos têm voz ativa, participam e devem ser compreendidos. O facilitador deverá estimular a segurança, a confiança das partes e o tratamento digno entre os participantes.

## Passos a serem trilhados no círculo:

### **bertura do encontro**

- 1) Apresentação, com o nome das pessoas que se encontram no círculo.
- 2) Explicação sobre os facilitadores:
  - esclarecimento de que ele (o facilitador) é um coordenador do diálogo entre as pessoas e buscará celebrar um acordo ao final;
  - esclarece que ele buscará facilitar o diálogo entre as pessoas ali presentes;
  - informa sobre a sua imparcialidade, ou seja, de que ele não julga e não toma partido da situação e das questões;
- 3) Indaga às partes quem os encaminhou ali.
- 4) Pergunta o que sabem sobre um encontro restaurativo.
- 5) Em seguida explica o que é um encontro restaurativo, ou seja, que é um trabalho em círculo onde todos conversarão sobre o que está ocorrendo para que todos busquem soluções para as necessidades dos envolvidos. As conversas serão guiadas pelos facilitadores.
- 6) Regras: respeito, fala assertiva e respeitosa, igualdade de todos, vontade de colaborar, e roteiro.
- 7) Importância do encontro: haverá a contribuição e a participação de todos, partes direta ou indiretamente envolvidas na questão; as soluções serão construídas com a participação de todos, sem imposição de posições; as soluções permitirão um olhar para o futuro, inclusive com condições para a manutenção de um relacionamento.

### **Compreensão mútua:**

É a fase em que as pessoas começam a falar. Normalmente a vítima começa a falar. O facilitador pode começar ajudando-a com a pergunta: *“Como você está passando atualmente, depois do que aconteceu, e quais as consequências para você?”*. A pergunta pode ser também neste sentido: *“O que quer que o outro saiba sobre como você está, neste momento?”*

Em seguida, com a resposta, o facilitador perguntará ao ofensor: *“O que você*

*compreendeu do que ele disse?” e pede para que ele se manifeste, resumidamente, por suas próprias palavras, de forma simples e breve, as ideias que foram emitidas pelo interlocutor. Esta ação de resumir o que o outro disse, chama-se “técnica da reformulação” e tem objetivo clarificar ou confirmar a compreensão da mensagem. Além disso, a reformulação mostra um sinal de respeito e apreço pelo outro que está falando, pois significa que estamos com cuidado na interpretação das suas palavras. A reformulação possibilita uma comunicação sem distorções e leva à cooperação.*

Depois o facilitador indaga da vítima: *“Você disse tudo e se sente compreendido?”* O papel do facilitador é ajudar a vítima/receptor do fato a ter os seus sentimentos e suas necessidades compreendidas pelo ofensor/autor do fato, se necessário auxiliando na comunicação.

O facilitador vai ajudar no diálogo, indagando das partes se elas compreenderam o que ouviram. Ele ajuda a repetir as perguntas e depois as pessoas vão, por elas próprias, repetindo as questões. É importante que o facilitador mantenha o foco nas necessidades das pessoas, para manter a comunicação de forma isenta e sem julgamentos. Essas necessidades podem ser as mais diversas, dependendo do caso; normalmente são necessidades de compreensão, respeito, segurança, proteção, privacidade, empatia, lazer, pertencimento, liberdade, entre outras.

Para auxiliar as partes e possibilitar que as necessidades da vítima e demais envolvidos sejam compreendidas por todas as pessoas do círculo, é conveniente que o coordenador utilize-se de perguntas empáticas, como por exemplo: a) *“você está inseguro e teme que tais fatos ocorram novamente?”*; b) *“você está assustado com as ameaças e por isto está se sentindo inseguro e quer proteção?”*; c) *“a sua privacidade é violada quando todos pegam a sua bolsa e a abre perto dos outros?”*; d) *“a sua honra é violada quando colocam este apelido em você?”*; e) *“quando todos os colegas olham para você e te cumprimentam, você se sente atendida a sua necessidade de respeito?”*

As perguntas são livres e poderão ser adaptadas a cada caso concreto, tais como: *“você está sentido tristeza?”* – *“Não, eu estou sentido raiva!”* – *“Então o que você precisa é de compreensão?”* - *“Sim, um pedido de desculpas e a promessa de que tais fatos não ocorram novamente, já resolveria o meu problema”*. Neste momento o coordenador

busca facilitar ao ofensor/autor dos fatos a compreensão das necessidades da vítima/receptor do fato. As perguntas empáticas auxiliam a redirecionar a escuta de todos para as necessidades das partes.

Uma vez satisfeita a vítima/receptor do fato por ter sido ouvida e compreendida em suas necessidades, é chegada a hora da manifestação da comunidade (pais, familiares, funcionários, pessoas da comunidade, etc.) que é convidada a falar; ou seja, todos aqueles que foram convidados para participar do Círculo terão a palavra e deverão fazer comentários gerais ou específicos, **com foco nos fatos**. Todos deverão ter a oportunidade de expressão dentro do círculo e deverão se sentir satisfeitos por terem sido escutados sobre as suas necessidades.

**Durante o círculo lembre-se das perguntas importantes para auxiliar no processo:**

**Perguntas para o ofensor:**

- O que aconteceu?
- O que você estava pensando e sentindo naquele momento?
- O que você vem pensando e sentindo desde então?
- Quem mais você acha que foi afetado por isto? Como eles foram afetados?
- O que precisa acontecer para as coisas ficarem bem?
- O que você aprendeu / O que você poderia fazer diferente no futuro?

**Para a pessoa que foi afetada:**

- Qual foi a sua reação no momento do incidente? Como você se sente sobre o que aconteceu?
- Como você foi ou tem sido afetado?
- Qual tem sido a coisa mais difícil para você?



### **Perguntas restaurativas sugeridas para as reuniões restaurativas (Hopkins, 2004)**

#### **Ouvindo a história:**

Você pode me explicar o que aconteceu?

O que você estava pensando naquele momento?

Como você estava se sentindo naquele momento?

Quais foram os seus pensamentos desde então?

Quais são os seus pensamentos agora?

Como você está se sentindo agora?

Quem você acha que tem sido afetado por isto? **O que você precisa fazer para que:**

- as coisas possam ser corrigidas?

- o mal possa ser reparado?

- você possa seguir em frente?

#### **Clarificando o acordo:**

• O que você pensa sobre a sugestão de fulano de tal?

• O que mais você necessita/ou precisa fazer?

• Quando/como/onde isto irá ocorrer?

• Gostaria que o acordo fosse escrito?

#### **Reconhecimento, reabilitação e fechamento final:**

• Como esta situação pode ser tratada de forma diferente numa outra vez?

• Como você está se sentindo?

• Existe alguma coisa que você gostaria de dizer a alguém daqui?

**Fase da autorresponsabilização:** neste momento, buscaremos saber quais as necessidades de cada um no momento dos fatos, bem como as necessidades que cada um deixou de atender. Aqui todos falam e escutam como estavam e o que queriam na hora do ato.

É a fase de perguntas como: *“o que você estava precisando no momento do fato?”*; *“o que você entendeu do que ele disse?”*; *“você se sente compreendido?”*; *“como vocês estão, neste momento, em relação ao fato e às suas consequências?”*.

Por fim, as pessoas apoiadoras que participam do círculo (pais, familiares, funcionários, pessoas da comunidade, etc.) são convidadas a falar, com foco nos fatos, até que todos possam se dar por satisfeitos, expressando que foram compreendidos.

**Fase do acordo:** por fim, passaremos ao momento do acordo, quando se buscará atender as necessidades dos participantes. Neste momento, as pessoas que estão no círculo serão solicitadas a pedir e a sugerir alternativas. A pergunta norteadora é: “*o que querem fazer agora, para solucionar o conflito?*” ou “*o que vocês querem pedir ou oferecer?*”. Abre-se o diálogo e são aguardadas as sugestões para a solução do problema, firmando-se um acordo claro e objetivo, com prazos e metas definidas. O coordenador deve atentar-se para que as necessidades não atendidas sejam resolvidas e contempladas.

### **O ACORDO E A RESPONSABILIZAÇÃO**

Nos conflitos escolares, os principais compromissos serão de ordem pessoal, sob o encargo direto dos participantes, tais como: devolver um objeto furtado, se responsabilizar em não mais provocar a vítima, comprometer-se a reparar o dano, praticar serviços na escola, fazer um curso, etc. Outros poderão ser necessários, tais como o compromisso de obter apoio psicológico, compromisso de tratamento contra a dependência química, etc.

É importante que o acordo restaurativo seja escrito ou registrado em uma ata. Em seguida finaliza-se o processo, com o agradecimento aos participantes e com o agendamento do Pós-Círculo.

#### **Resumo do Círculo:**

##### **Introdução:**

- \*Preparação da sala e indicar os assentos;
- \*Acolhimento;
- \*Apresentações no círculo;
- \*Indicar o objetivo e a intenção;
- \*Explicar os passos do círculo.

1. Introdução
2. Usar os nomes das pessoas- Ofensor(es)
3. Usar os nomes das pessoas - Vítima(s)
4. Comunidade (1º da vítima, depois do ofensor)
5. Acordo

**Ler o resumo dos fatos.**

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 (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, este 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 que vocês, quando falem, que se dirigem 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 uma 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) ofensor 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 sentiu logo depois o acontecimento?
- 4 - O que sente e pensa hoje sobre o que aconteceu?
- 5 - Quem foi afetado pelas suas ações? Como?

**Para a vítima:**

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

Peça para o **ofensor** responder do pedido da vítima:

O que pensa sobre isso? Pode abrir a conversa para quem quer fazer uma proposta de um acordo que lide com as necessidades levantadas, uma reparação de danos, e para o fato não se repita. Importante que o ofensor responda para cada sugestão de acordo. No fim da conversa, ler o acordo para todos os participantes do círculo para verificar se todos concordam com os seus termos.

**Fechamento do círculo:**

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

**Termo do acordo:**

Após, as pessoas voltam ao círculo. O facilitador(a) lê o termo de acordo e todos presentes assinam. Alguém fica responsável para que o acordo seja cumprido. Marcar a data para o pós-círculo.

**8.1.3. 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.

**Importante:**

É bom lembrar que nas reuniões restaurativas os julgamentos, as acusações e as rotulações devem ser totalmente eliminados da linguagem. O objetivo é traduzir a linguagem dos conflitos em uma comunicação transparente e livre desses fatores que obstruem um bom acordo.

Os ingredientes a serem usados são os da Comunicação Não Violenta, em que são expostos os fatos de uma situação, sem interpretação ou opinião; reconhecem-se os sentimentos implícitos; identificam-se quais necessidades humanas estão ou não sendo atendidas e aponta-se quais ações se gostaria de ver executadas para satisfazê-las.

## **8.2. A escola e a preparação para as reuniões restaurativas**

Para as reuniões restaurativas a escola precisa realizar algumas ações muito simples e que facilitarão para que essas ferramentas possam ser colocadas em prática.

**Facilitadores:** a escola precisa ter mediadores ou facilitadores, que podem ser Professores, trabalhando como voluntários ou não, pessoas da comunidade, alunos, pais, entre outros. A escola pode montar uma equipe, com uma ou duas pessoas trabalhando em revezamento. Tem muitas escolas que hoje utilizam-se dos mediadores jovens, uma experiência rica que envolve os próprios alunos na atuação como mediadores.

**Local:** é preciso ter um local, ainda que pequeno e simples, para que os participantes tenham tranquilidade e a necessária privacidade para o diálogo.

**Modo de solicitação:** a escola deve ter um local, p. ex., na secretaria da escola, para a solicitação das reuniões restaurativas. No local poderá haver um caderno no qual o estudante solicitará a realização de uma mediação ou círculo. Pode-se, ainda, adotar um baú de sugestões para que os alunos mais inibidos solicitem a reunião restaurativa.

Se o aluno vier encaminhado para a Direção da Escola por ato indisciplinar, a escola poderá oferecer-lhe uma reunião restaurativa, como alternativa à punição prevista nas regras disciplinares da escola.

**Autorização dos responsáveis:** é importante que os pais ou responsáveis autorizem os filhos a participar das mediações e dos círculos restaurativos. Esta autorização pode ser dada no momento da matrícula do filho na escola. Vide no Anexo um modelo de autorização.

**Comunicação e informação:** a escola deve informar a comunidade escolar que ela está adotando formas alternativas de resolução de conflitos e deve explicar (a) o que são as Mediações e os Círculos e como eles funcionam; (b) quais os passos de funcionamento dessas dinâmicas; (c) quais são os horários, dias e locais de funcionamento e (d) como uma pessoa pode solicitar uma Mediação ou um Círculo.

## **8.3. Quem pode ser facilitador dos processos de resolução pacífica de conflitos?**

Qualquer pessoa que tiver disponibilidade para trabalhar como voluntário,

pode ser mediador ou facilitador nas mediações e nos círculos em geral. Pode ser uma criança, 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 alunos, pais de alunos e membros da comunidade, entre outros.

É importante que o mediador ou facilitador tenha boa aceitação na escola; boa autoestima; tenha 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 não têm regras exatas e 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. Muitas vezes o mediador ou facilitador trilhará múltiplos e imprevisíveis caminhos que levarão as partes conflitantes a continuar a cooperação até chegarem ao consenso. A prática no dia-a-dia será muito importante para o aprendizado e o facilitar verá que, além das qualidades acima, será preciso muito bom senso para cada situação.

Qualquer pessoa pode desenvolver habilidades para ser um mediador de conflitos ou facilitador de outros processos pacíficos de resolução de conflitos. Basta desenvolver algumas habilidades e praticar sempre. A seguir elencamos as atitudes básicas a serem buscadas ou seguidas por um mediador ou facilitador:

- **Ter comprometimento:** o mediador ou facilitador é uma pessoa encarregada de restaurar relações rompidas. Ele precisa se envolver com o processo e coordenar os trabalhos sem críticas e julgamentos. Deve conduzir as reuniões buscando possibilitar e incentivar as pessoas envolvidas no problema a falar sobre os seus sentimentos e necessidades, esclarecer dúvidas, continuar com o diálogo, até procurar uma solução final ao problema.

- **Incentivar a linguagem do “eu” nas reuniões restaurativas:** ao promover o encontro das partes, o mediador ou facilitador deve logo de início mostrar a elas a importância da linguagem “eu”. Como dissemos acima, as “mensagens eu” são formas simples de dizer o que cada pessoa envolvida está sentindo. Para isso, a pessoa deve utilizar-se da primeira pessoa, por exemplo: “eu estou chateado por este motivo”; “eu não gostei deste comportamento”, “fiquei ofendido porque você me magoou”, “estou triste porque você pegou a minha mochila”, “em minha opinião esta situação poderia ser resolvida de outra maneira, o que você acha disto?”. As “mensagens-eu” ajudam a sensibilizar as pessoas a compreenderem “o outro lado”, melhora ponto de vista da outra pessoa e a abre o diálogo de uma forma não acusatória.

- **Usar e incentivar a escuta ativa:** o mediador ou facilitador deve mostrar às partes a importância de se ter uma boa reciprocidade na comunicação, ou seja, as pessoas que estão se comunicando devem estar comprometidas com o processo de ouvir atentamente a outra parte e trocar informações. Ele deve mostrar que está interessado em ouvir atentamente os relatos dos seus pensamentos, sentimentos e necessidades das pessoas envolvidas. Deve, ainda, incentivar os participantes a ouvir atentamente um ao outro. Somente as pessoas que se sentem verdadeiramente escutadas estarão dispostas a escutar o outro, a escutar o facilitador e a aceitar um acordo.

Dicas para a escuta do facilitador: manter uma postura relaxada; evitar escutar e realizar outra atividade ao mesmo tempo; participar ativamente da conversa, com receptividade e com disposição para escutar; não interromper a pessoa no meio da fala; deve fazer perguntas e ser compreensivo.

- **Utilizar-se de perguntas:** após a fase inicial dos relatos, o coordenador deve utilizar-se de perguntas. Ao invés de polemizar, acusar, ou formar rápido juízo de valor, o coordenador deve perguntar primeiro sobre os pontos do conflito, o que o gerou, por que a vítima se sentiu ofendida, por que o ofensor tomou aquela atitude, etc. As perguntas esclarecem, não ofendem e através delas o mediador passa a entender melhor o problema e ajuda as partes a entenderem melhor o problema do outro. Sobre perguntas-chaves e perguntas circulares.

- **Construir a empatia:** A empatia nada mais é do que o sentimento de colocar-



se no lugar da outra pessoa, para tentar entender as razões do outro. Ao visualizar as coisas do ponto de vista do outro, fica mais fácil perceber a situação de modo imparcial e completo. A empatia facilita a descoberta do interesse comum a ser buscado.

- **O coordenador deve estabelecer a igualdade na comunicação:** o mediador ou facilitador deve permitir que uma parte fale claramente as suas opiniões e os seus pensamentos, mas respeite o igual direito dos outros de falar. Depois de escutar atentamente o que cada um tem a dizer, o coordenador deve promover uma comunicação em que todos respeitem o direito dos demais se expressarem.

- **Orientar a comunicação sobre fatos e sentimentos:** o coordenador deve orientar e incentivar que as partes compartilhem os seus sentimentos sobre o problema com as demais pessoas da reunião, mostrem porque estão se sentindo daquela maneira e o que pensam sobre o conflito. Também é importante que as partes compreendam o ponto de vista dos demais.

- **Enfocar a necessidade das pessoas:** o processo restaurativo deve levar à reflexão e ao esclarecimento do dano emocional e material sofrido com o problema. Por isso o coordenador deve levantar as consequências sofridas e as necessidades que as pessoas passaram a ter como resultado. As necessidades são importantes para se levar em conta na hora do ajuste ou acordo.

- **Orientar para a clareza na comunicação:** o coordenador deve mostrar para as partes envolvidas que é importante a clareza na comunicação; ser claro é ser assertivo e permitir que os envolvidos digam sim ou não.

- **Separar a pessoa do problema e ser imparcial:** é essencial que o facilitador separe a pessoa do problema. Além disso, o processo restaurativo deve compreender a realidade dos envolvidos sem que nenhum preconceito ou valores pessoais prejudiquem ou interfiram no seu trabalho.

- **O coordenador precisa considerar a experiência da vítima:** os sentimentos, os danos físicos ou psicológicos, as perdas e as observações da vítima precisam ser levados em conta sem questionamentos, censuras, críticas ou aconselhamentos. O mal a ela causado deve ser reconhecido e não pode ser ignorado, minimizado ou banalizado, evitando-se a revitimização da vítima.

- **Ajudar os envolvidos a discutir e a trabalhar juntos o problema:** o facilitador é responsável pelo processo de mediação ou do círculo restaurativo e não pela solução do problema, cuja responsabilidade é dos envolvidos.

- **Os resultados das reuniões restaurativas devem ser transformativos:** ou seja, devem atender às necessidades presentes e preparar para o futuro, sem se preocupar com punições em relação ao passado. Os resultados da reunião restaurativa devem ser relevantes para ajudar a vítima a se curar das feridas e a reintegrar o infrator.

Essas são as considerações gerais sobre as reuniões restaurativas. De forma geral elas são muito simples e devem ser usadas habitualmente nas escolas, pois além de solucionar conflitos, têm um grande potencial transformador na vida das pessoas.

**Um bom facilitador é uma pessoa que:**

- tem capacidade de escuta e tolerância e sabe sentir o que o outro está sentindo;
- possui estabilidade emocional;
- tem atitude de confiança, segurança e senso de justiça;
- se interessa de verdade pelo outro e faz perguntas para conhecê-lo melhor;
- é respeitoso e trata as partes com compreensão;
- possui confidencialidade: o coordenador não pode revelar os fatos, situações e acordos feitos durante a mediação ou nos círculos;
- gosta mais de observar as pessoas do que fazer julgamentos e críticas;
- tem facilidade em se expressar e em se expor;
- fica animado com novos desafios e aprendizados;
- faz treinamento e adquire competência para exercer a tarefa quando estiver minimamente habilitado.

**Para saber mais sobre Justiça Restaurativa e práticas restaurativas:**

Livros interessantes, disponíveis para download na internet, e que poderão complementar o seu conhecimento:

Justiça e Educação em Heliópolis e Guarulhos: parceria para a cidadania.

Disponível em:

[http://file.fde.sp.gov.br/portalfde/Arquivo/A\\_Justica\\_e\\_educacao.pdf](http://file.fde.sp.gov.br/portalfde/Arquivo/A_Justica_e_educacao.pdf)

Justiça Restaurativa e Comunitária em São Caetano do Sul: Aprendendo com os conflitos a respeitar direitos e promover cidadania:

[http://www.tjsp.jus.br/Download/CoordenadoriaInfanciaJuventude/JusticaRestaurativa/SaoCaetanoSul/Publicacoes/jr\\_sao-caetano\\_090209\\_bx.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/CoordenadoriaInfanciaJuventude/JusticaRestaurativa/SaoCaetanoSul/Publicacoes/jr_sao-caetano_090209_bx.pdf)

Cultura de Paz e Justiça Restaurativa: nas escolas de Porto Alegre.

[http://justica21.web1119.kinghost.net/arquivos/bib\\_309.pdf](http://justica21.web1119.kinghost.net/arquivos/bib_309.pdf)

Nos sites abaixo você encontrará diversos artigos, estudos, manuais, orientações, guias e outros materiais sobre Justiça Restaurativa:

<http://justica21.web1119.kinghost.net/>

<http://www.cdhep.org.br/>

**Atividades sugeridas:**

**Atividade 1: Pesquisa sobre as expressões restaurativas**

Vamos construir um Glossário de expressões utilizadas para as Práticas Restaurativas?

Cada pessoa (ou grupo de até 5 pessoas), deve escolher três expressões abaixo relacionadas e procurar as suas definições (neste guia ou em outras fontes de pesquisa: internet, livros, etc.), trazendo-as por escrito.

As expressões são as seguintes: práticas restaurativas, justiça restaurativa, círculo de paz, círculo restaurativo, responsabilidade coletiva, rede primária de apoio; rede intersetorial; pertencimento; empoderamento; conflito; diálogo restaurativo; perguntar restaurativo; escuta ativa; facilitador; comunicação não violenta.

**Atividade 2: realização de um círculo restaurativo.**

Cada professor (ou grupo de professores se forem da mesma escola) vai planejar, organizar e realizar um Círculo Restaurativo. Faça o registro da ocorrência, se possível fazendo uma filmagem, para que você possa avaliar o resultado (apenas cuidado para que a filmagem não fique exposta ou seja colocada nas redes sociais).

**Roteiro:**

- Arrumar o facilitador (que pode ser o professor);
- Preparar o círculo;
- Quais recursos utilizados (telefonemas para as partes direta e indiretamente envolvidas, reuniões prévias, pré-círculo, etc.);
- Quais foram as dificuldades e como elas foram trabalhadas;
- Qual foi o caso levado ao círculo;
- Quantas pessoas participaram do círculo;
- Relatar as etapas do círculo;
- Relatar as emoções vividas no círculo;
- Relatar o resultado do círculo e se ele foi satisfatório e adequado;
- Fazer uma avaliação da experiência.

## CAPÍTULO 9

### TRABALHO EM PARCERIA E EM REDE PARA UMA ESCOLA CIDADÃ

#### 9.1. É preciso cuidar mais de quem precisa de mais cuidado

A escola precisa ter uma boa gestão democrática e deve manejar bem as ferramentas para solucionar positivamente os conflitos. Ocorre, porém, que muitas vezes o desafio da escola é ainda maior: como resolver problemas (ou encaminhar) aqueles jovens que estão com transtornos psiquiátricos, com dependência química, com distúrbios psíquicos, com agressividade crônica, entre outros problemas mais complexos e de difícil solução?

A escola deve ser inclusiva e necessita se preparar para cuidar destas pessoas, seja para ajudá-las no próprio espaço interno da escola, seja para encaminhá-las para a rede protetiva, como por exemplo, para os serviços de saúde da comunidade. O primeiro passo é entender que este é, também, um problema da escola.

Além de todas as ferramentas e mecanismos já sugeridos (círculos restaurativos, círculos de diálogo, etc.), a escola pode fazer um diagnóstico individualizado desses alunos com mais problemas, para saber, ainda que seja sem um aprofundamento, o quê de errado está acontecendo na vida desta criança ou adolescente! Uma entrevista reservada com um representante da escola, com quem o aluno tem um bom relacionamento, é uma boa forma para compreender a sua necessidade. Preencher uma ficha confidencial, para ficar no prontuário do aluno, com dados básicos da vida daquela pessoa. Essas entrevistas reservadas e feitas por meio de diálogo, ajudam a diagnosticar problemas ou desajustes e dar um norte nos encaminhamentos.

A partir deste diagnóstico mínimo, será possível tomar as providências para ajudar na solução desses problemas, no próprio âmbito da escola, com o apoio da família, ou então com o apoio da rede protetiva (rede primária ou secundária de apoio). Assim, a escola estará cuidando com mais atenção de quem necessita de mais cuidado.

Como observou Leonardo Boff, *“o que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado. Cuidar é mais que um ato; é uma atitude. Portanto, abrange mais que um momento de atenção. Representa uma atitude de ocupação, preocupação, de responsabilização e de envolvimento afetivo com o outro”* (BOFF, 1999, p. 33). Cuidar de

quem precisa de mais cuidado é um dever de todos nós e a escola é o local ideal para detectar todo tipo de violência contra a criança e adolescente, fazer a intervenção necessária e ajudar na política de atendimento.

## **9.2. Políticas de atendimento**

A única forma de uma sociedade melhorar é cuidando bem das suas crianças e adolescentes. Por isso, elas têm prioridade absoluta, em tudo, para a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

As crianças e adolescentes devem ainda ser protegidas de todo tipo de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

O Brasil tem leis modernas para garantir os direitos das crianças e adolescentes. Entretanto, é necessário avançar muito para respeitar os princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) que norteiam as políticas de atendimento. Esses princípios são: proteção integral, concepção de sujeitos de direitos em condição peculiar de desenvolvimento, prioridade absoluta e superior interesse da criança e do adolescente.

A proteção integral e a prioridade absoluta compreendem:

- primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;
- precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública;
- preferência na formulação e na execução das políticas sociais públicas;
- destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a

proteção à infância e à juventude.

A política de atendimento prevê uma ação articulada e fortalecida entre o sistema de garantias e direitos da criança e do adolescente, a rede de proteção integral à criança e ao adolescente, os Conselhos de Direitos e os Conselhos Tutelares. É necessária uma articulação entre todos os sistemas que operacionalizam políticas públicas, em especial os de saúde, educação, assistência social, trabalho, segurança pública, planejamento, orçamentário, promoção da igualdade e diversidade.

Portanto, a política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente

envolve o trabalho de diversos órgãos e autoridades, em múltiplas ações e articulações, com igual responsabilidade na apuração e solução, visando a efetivação desses direitos.

Como dissemos, a escola não fica fora desse importante trabalho conjunto; ao contrário, a escola é um local muito privilegiado para uma intervenção precoce no apoio a crianças e adolescentes em situação de risco ou de vulnerabilidades e para tomar as providências necessárias.

### **9.3. Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente**

A palavra sistema significa um conjunto de elementos interconectados, de modo a formar um todo, uma estrutura organizada. O Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) é a articulação e integração das instâncias públicas governamentais e da sociedade civil, na aplicação de instrumentos normativos e no funcionamento dos mecanismos de promoção, defesa e controle para a efetivação dos direitos humanos da criança e do adolescente, nos níveis Federal, Estadual, Distrital e Municipal.

Em outras palavras, o SGDCA significa a articulação e integração das instâncias públicas governamentais e da sociedade civil; a aplicação de instrumentos normativos; o funcionamento dos mecanismos de promoção, defesa e controle para a efetivação dos direitos da criança e do adolescente a atuação nos níveis Federal, Estadual, Distrital e Municipal.

O SGDCA é dividido em eixos. Para facilitar o entendimento, podemos dividi-lo em três partes, como se fosse um caminhão dividido em três eixos, cada um responsável por uma parte do trabalho: Eixo da Promoção, Eixo da Defesa e Eixo do Controle.

**Eixo da Promoção (ou do Atendimento):** tem como objetivo dar acesso a políticas sociais e de proteção, de prestar serviços, de cuidar e proteger as pessoas envolvidas na situação de violência/negligência (a vítima, o acusado/ofensor, os familiares).

Os atores deste eixo são as instituições executoras de políticas sociais (os Ministérios, as Secretarias Estaduais e Municipais na área da saúde, educação, assistência

social, trabalho e profissionalização, cultura, etc.) e de serviços e programas de proteção especial, inclusive as ONGs que atuam nessas áreas.

**Eixo de Defesa:** este eixo cuida para que as pessoas e os órgãos públicos façam a sua parte para a garantia da defesa dos direitos e dos adolescentes em situação de risco. Se por acaso alguma entidade que deveria proteger a criança e o adolescente não está fazendo a sua parte, entra a mão pesada do Eixo da Defesa para cobrar respostas, inclusive com responsabilização pelos atos.

Fazem parte deste eixo: os Conselhos Tutelares, as Varas da Infância e Juventude, o Ministério Público, a Defensoria Pública, os órgãos de Segurança e Polícias e os Centros de Defesa.

**Eixo do Controle:** este eixo vigia o cumprimento do ECA. Visa responsabilizar judicialmente os autores (adolescentes ou adultos) de violações de direitos da criança e adolescente e ao ECA. Temos o controle formal, exercido pelos órgãos governamentais, tais como Delegacia de Polícia (inclusive especializadas), Varas Criminais, Ministério Público, Vara da Infância (quando o autor da infração é adolescente); temos ainda o controle social, que é realizado pela Sociedade Civil através dos Conselhos de Direitos, das ONGs, dos empresários, das pessoas em geral. Todos têm o dever de cobrar o funcionamento do sistema e o cumprimento do ECA.

#### 9.4. Fluxos

Vimos que o Sistema de Garantia de Direitos é dividido em eixos e cada ator tem a sua responsabilidade. Para a política de atendimento ser adequada e cada ator cumprir a sua parte, nós falamos em fluxos. E o que é um fluxo? É um caminho a ser seguido. É como uma estrada que precisa ser percorrida, ou seja, uma sequência de passos que precisam ser feitos para garantir o atendimento à criança e ao adolescente.

O fluxo de atendimento é uma ferramenta da lei e tem como referência o ECA e outras leis protetivas. Cada entidade responsável pelos eixos do Sistema de Garantia de Direitos deve seguir os fluxos, para evitar falhas no atendimento. Em suma: seguir o fluxo é trabalhar para que as coisas deem certo.

A Associação Brasileira dos Magistrados, Promotores e Defensores da Infância



e Juventude (ABMP) elaborou um completo caderno com fluxos operacionais a partir de ocorrências de fatos que envolvam crianças e adolescentes. Você pode acessar o material completo no link:

[http://www.abmp.org.br/media/files/biblioteca/00002559\\_caderno\\_fluxos\\_operacionais.pdf](http://www.abmp.org.br/media/files/biblioteca/00002559_caderno_fluxos_operacionais.pdf)

Além de conhecer os fluxos as serem percorridos, os eixos precisam trabalhar de forma harmônica, pois são componentes de um sistema. Para funcionar bem, eles precisam estar integrados e ativos em torno de um único objetivo: garantir os direitos da criança e do adolescente. Para isso é necessário o trabalho em rede, que vamos chamar de Rede de Proteção.

Rede de Proteção é a atuação integrada de diversas instituições visando a promoção e a proteção dos direitos da criança e adolescente. Vamos falar um pouco mais sobre esse trabalho em rede?

#### **9.5. Trabalho em rede**

“É preciso uma aldeia inteira para educar uma criança”

Provérbio Africano

Rede, do latim *rete*, essa palavra tem inúmeras concepções, mas guardam significado com a imagem de fios, malhas que formam um tecido comum. São exemplos de redes sociais: rede familiar, rede de vizinhança, rede comunitária, rede de comunidades religiosas, rede de categorias profissionais, rede de proteção criança e adolescente, redes sociais na internet, etc

Para o nosso tema, rede é uma forma de organização entre pessoas ou instituições, que buscam, de maneira horizontal, cooperar entre si, em torno de objetivos específicos. O trabalho em rede permite uma maior troca de informações e de apoios, uma vez que a articulação conjunta em rede potencializa um melhor rendimento e eficiência no resultado do trabalho pretendido.

Com efeito, muito valorizado, sobretudo nos últimos anos, como um significativo avanço humano na organização da sociedade, o trabalho em rede é uma

concepção de trabalho integrado e intersetorial que permite trocas de informações, articulações em geral e implementação de ações conjuntas por meio de diversas instituições governamentais e não governamentais. A escola pode (e deve) trabalhar em rede. Deve contar com a rede primária de apoio e com a rede secundária de apoio (rede protetiva).

**Rede primária de apoio:** a escola pode contar com as redes primárias de apoio que são aquelas formadas por pessoas próximas à criança e adolescente, tais como família, amigos, vizinhos, colegas de trabalho, voluntários da comunidade, etc.

Detectar essa rede e envolvê-la como parceira, é utilizar-se do capital humano que existe próximo da escola. Além de ajudar na aproximação da escola com a comunidade, muitas pessoas podem ajudar a escola em projetos de apoio, no atendimento pontual de casos, em mediações, círculos restaurativos, entre outros.

Tanto o ECA como a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) ressaltam a importância da família extensa e da comunidade no apoio, no cuidado e proteção de crianças e adolescentes e de pessoas em situação de vulnerabilidade pessoal e social. Esse suporte é essencial, p. ex., em casos de vitimização, para apoio social e emocional.

Todas as comunidades nas quais as escolas estão inseridas sempre possuem seus pontos fortes, podendo ser eles: talentos humanos; vocação econômica e produtiva; elementos naturais; organização social existente; líderes; aspectos geográficos, dentre outros.

A escola lida constantemente com inúmeros conflitos e tensões envolvendo diversos aspectos que extrapolam o ambiente escolar. Para dar conta destas questões ela deve acionar os recursos disponíveis na rede e na comunidade, sendo imprescindível conhecê-los.

Diante disso, como reflexão e como um primeiro passo, é interessante que os educadores encontrem na comunidade onde se situa a sua escola, os atores que poderiam fazer parceria com ela, para atuar conjuntamente nos problemas e conflitos que esta apresenta.

Além dos tradicionais parceiros, tais como os Conselhos Escolares e as APM, a escola deve ainda identificar as referências fortes na comunidade, sejam elas do poder

público, do terceiro setor ou da sociedade civil. Enfim, deve descobrir na própria comunidade fontes de apoio para fazer parcerias e alianças buscando enfrentar os problemas encontrados no âmbito escolar, que, conseqüentemente, também atingem toda a comunidade.

**Rede protetiva:** a rede protetiva é aquela formada por todos os órgãos, governamentais e não governamentais, encarregados de zelar pelos direitos da criança e do adolescente. Além dos recursos humanos e sociais da própria comunidade, a escola precisa estar conectada com os programas sociais, os equipamentos governamentais e não governamentais existentes, ou seja, a própria rede de serviços como um todo.

O trabalho em rede denota uma nova concepção e filosofia. Ele é horizontalizado, com uma interação lateral e não de hierarquia; as relações são voluntárias, portanto, sem comandos rígidos. No trabalho em rede temos multilíderes que se regem pelo autocontrole e com flexibilidade. Apesar de sua importância, o trabalho em rede é permeado de inúmeros desafios.

**Dicas para que o educador possa participar de um eficiente trabalho em rede:**

- É preciso conhecer a rede;
- Deve-se acionar a rede;
- Estar aberto e participar quando for acionado;
- É preciso conectar-se e promover conexões. O trabalho em rede exige que todos sejamos protagonistas e proativos. Temos que servir de ponte: apresentar pessoas e promover encontro de projetos;
- Pontos de vistas diversos, opiniões diferentes, concepções distintas para uma ação conjunta, são exemplos de dificuldades no trabalho em rede. Por isso é preciso respeitar a diversidade;
- É preciso exercer a liderança, sem subordinar e sem ser subordinado;
- É importante ser humilde;
- É preciso participar ativamente e cooperar para produzir coordenação eficaz;
- É necessário cultivar vínculos de amizade.

Em síntese: a formação de uma rede de serviços é a melhor forma de proteção de crianças e adolescentes, porque o trabalho em rede permite:

- O compartilhamento de ações, superando preconceitos;
- Facilita a previsão de possíveis consequências;
- A responsabilidade compartilhada;
- Oferece uma real perspectiva quanto à complexidade das situações;
- Um olhar multirreferencial sobre as situações;
- Traz o real caráter multidimensional dos fatos sociais e humanos;
- Oportuniza o diálogo entre os serviços e entre esses e os usuários;
- Rompe o caráter hierárquico dos sistemas, garantindo a necessária horizontalidade;
- Traz mais clareza aos aspectos políticos que envolvem a definição das políticas de atendimento.

É na escola que se concentra a maior parte das crianças e adolescentes de um bairro e, na maioria das vezes, os educadores são os primeiros a detectarem as situações de risco ou vulnerabilidades envolvendo crianças e adolescentes.

Por esse e outros motivos, a escola precisa fazer parte da rede e se adequar às rotinas de reuniões e discussões de casos. Precisa, ainda, conhecer os locais de atendimento, os quais podem facilmente ser obtidos na internet. Para ajudá-los um pouco mais sobre as funções de vários órgãos de atendimento, elencamos alguns programas de atendimentos e órgãos com os quais a escolar pode contar. No seu município você deve ver quais são os programas existentes.

Sugestões:

- Faça uma pesquisa em seu bairro ou município sobre as organizações da rede de atendimento à criança e adolescente.
- Afixe em sua escola cartazes com endereço e telefones dessas redes e dos programas de atendimento.
- Convide pessoas que trabalham nessas redes e programas para falar na escola sobre os tipos de serviços que prestam e a realidade desse tipo de atendimento.

Num contexto de trabalho efetivo em rede, muitas vezes até a expedição de ofícios chegam a ser desnecessários, pois as reuniões periódicas de trabalho e a facilidade de dialogar com os outros serviços (solicitando avaliação e atualização de casos, encaminhamentos etc.) são formas mais produtivas e eficazes de resolver as questões que surgem no dia-a-dia escolar.

### **Para saber mais sobre o trabalho em rede**

Veja o excelente material disponibilizado pela “Pro-menino”:

[http://www.promenino.org.br/publ\\_redes/MOB.pdf](http://www.promenino.org.br/publ_redes/MOB.pdf)

Texto: **“Rede: uma estrutura alternativa de organização”**, de Francisco Whitaker, disponível em:

[http://inforum.insite.com.br/arquivos/2591/estrutura\\_alternativa\\_organizacao.PDF](http://inforum.insite.com.br/arquivos/2591/estrutura_alternativa_organizacao.PDF)

Outros: [http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/guiaescolar/guiaescolar\\_p085\\_086.pdf](http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/guiaescolar/guiaescolar_p085_086.pdf)

**Dicas para o educador participar de um eficiente trabalho em rede:**

- É preciso conhecer a rede;
- Deve-se acionar a rede;
- Estar aberto e participar quando for acionado;
- É preciso conectar-se e promover conexões. O trabalho em rede exige que todos

sejamos protagonistas e proativos. Temos que servir de ponte: apresentar pessoas e promover encontro de projetos;

• Pontos de vista diversos, opiniões diferentes, concepções distintas para uma ação conjunta, são exemplos de dificuldades no trabalho em rede. Por isso é preciso respeitar a diversidade;

- É preciso exercer a liderança, sem subordinar e sem ser subordinado;
- É importante ser humilde;
- É preciso participar ativamente e cooperar para produzir coordenação eficaz;
- É necessário cultivar vínculos de amizade.

Em síntese, a formação de uma rede de serviços é a melhor forma de proteção de crianças e adolescentes, porque o trabalho em rede permite:

- O compartilhamento de ações, superando preconceitos;
- Facilita a previsão de possíveis consequências;
- A responsabilidade compartilhada;
- Oferece uma real perspectiva quanto à complexidade das situações;
- Um olhar multirreferencial sobre as situações;
- Traz o real caráter multidimensional dos fatos sociais e humanos;
- Oportuniza o diálogo entre os serviços e entre esses e os usuários;
- Rompe o caráter hierárquico dos sistemas, garantindo a necessária horizontalidade;
- Traz mais clareza aos aspectos políticos que envolvem definição das políticas de

atendimento.

## **Atividade 2- fontes de apoio na comunidade - reflexão para os professores:**

A escola é parte integrante da rede de serviços do município e do sistema de garantia dos direitos da criança e do adolescente. Ao assumir este papel a escola precisa se relacionar com todos os serviços envolvidos na rede, sejam eles de assistência social, saúde, dentre outros. Por isso, como já mencionamos, é importante a escola trabalhar em parceria com os recursos e atores que atendem crianças e adolescentes no município.

Todas as comunidades nas quais as escolas estão inseridas sempre possuem seus pontos fortes, como vimos, e dispõem de recursos alheios que podem ser empregados em seu benefício, como os programas sociais, os equipamentos governamentais e não governamentais existentes, ou seja, a própria rede de serviços socioassistencial.

É interessante que os professores encontrem na comunidade onde a sua escola se situe atores que possam fazer parceria com a escola para atuar conjuntamente nos problemas e conflitos que nela ocorrem; para que identifiquem as referências fortes na comunidade, sejam elas do poder público, do terceiro setor ou da própria sociedade civil; enfim, para que descubram na própria comunidade fontes de apoio para enfrentar os problemas encontrados no âmbito escolar, que, conseqüentemente, também atingem toda a comunidade.

## **Atividades sugeridas**

**Atividade 1: Dinâmica “A rede”.** Fonte: NUNES, 2011, p. 40.

Objetivo: visualização das relações escolares e sociais, compreendendo a escola e a comunidade como um agrupamento de pessoas, interagindo entre elas, na busca de objetivos comuns, e que o comportamento de um, afeta ou pode afetar, os demais membros.

Dinâmica: em círculo, um dos participantes, segurando um rolo de barbante, falará sobre o seu papel dentro da escola e na comunidade (estudar, pesquisar, cooperar, fazer amigos, brincar, jogar, etc.). Ao término de sua explicação, segurando a ponta do barbante, jogará aleatoriamente o rolo a outro participante, que também deverá falar e, assim, sucessivamente até que se forme uma “teia”, que propiciará uma visualização das relações escolares e comunitárias.

Discussão:

- Reflexão sobre a importância de cada um no contexto familiar, escolar e comunitário e a necessidade da clareza e bom desempenho dos papéis que cada um possui.
- Reflexão sobre os relacionamentos que funcionam como numa engrenagem, em que cada membro é parte integrante do processo, influenciando e sendo influenciado.



### Questionário para facilitar a reflexão

Quais os pontos fortes da comunidade onde a escola está inserida?

Talentos Humanos: \_\_\_\_\_

Dentre os equipamentos a seguir, quais os disponíveis na comunidade?

( ) CAPS ( ) CREAS ( ) UBS ( ) PSF ( ) CRAS ( ) Associação de moradores

( ) Grupos de Jovens ( ) Instituições religiosas ativas

( ) ONG:

Quais? \_\_\_\_\_

( ) Outros:

Quais? \_\_\_\_\_

A comunidade possui lideranças ativas? Existem pessoas que são referência para os moradores da região, tais como líderes religiosos, comunitários?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A região dispõe de locais de lazer, tais como: praças, quadras esportivas centros culturais, dentre outros? Se sim, quais?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 9.6. Um pouco mais sobre alguns importantes órgãos da rede

### 9.6.1. Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

A Política Nacional de Assistência Social, aprovada em 2004, pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), instituiu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), regido pela Lei 12.435/11. O SUAS é um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo, que tem por função a gestão do conteúdo da Assistência Social no campo da proteção social brasileira.

A família no centro das atenções do SUAS! Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a família é definida como *“espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa ser cuidada e protegida”*. Com a família na primazia das suas atenções, o SUAS estabelece dois níveis de proteção social para assegurar à criança e adolescente o direito à convivência familiar: a) básica, de caráter preventivo; b) especial, quando ocorrem violações de direitos.

Como a escola é parte integrante da rede protetiva, é importante que o educador conheça esses níveis de proteção. Vamos lá?

Os serviços de proteção social básica são aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo os vínculos internos e externos de solidariedade, que ainda não foram rompidos, bem como a promoção da integração ao mercado de trabalho. Esses serviços têm como objetivos:

- Prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.
- Atender a população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros), e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

Quem executa os serviços de proteção social básica são os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Os CRAS são unidades públicas estatais de base territorial, localizados em áreas de vulnerabilidade social, que abrangem um total de até 1.000

famílias/ano. Os CRAS executam os serviços de proteção social básica, organizam e coordenam a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social.

O principal serviço oferecido pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, cujas formas de acesso são as seguintes: por procura espontânea; por encaminhamento da rede socioassistencial do SUAS ou por encaminhamento das demais políticas públicas e dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Os principais objetivos do PAIF são:

- Fortalecer a função protetiva das famílias;
- Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários;
- Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais e aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos;
- Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares;
- Contribuir na melhoria da qualidade de vida.

Desta forma, pessoas ou famílias que precisam de serviços de referência, no âmbito da assistência social devem procurar o CRAS mais próximo. O órgão conta com diversos profissionais: assistentes sociais, psicólogos, estagiários, etc.

Os serviços de proteção social especial de média complexidade são aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos, tais como serviços de orientação e apoio sociofamiliar, abordagem de rua, entre outros.

Estes serviços demandam maior especialização no acompanhamento familiar e maior flexibilidade nas soluções protetivas.

Requerem, ainda, intensa articulação em rede para assegurar efetividade no atendimento às demandas da família e sua inserção em uma rede de proteção necessária para a potencialização das possibilidades de superação da situação vivida.

Por fim, os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido

para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitário, tais como: programas de acolhimento institucional, familiar, trabalho protegido, entre outros.

Os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) são unidades de Assistência Social coordenadoras e articuladoras de serviços de proteção social de média e alta complexidade, onde, via de regra, devem ser executados programas como o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias Indivíduos (PAEFI). Eles contam com uma equipe especializada, formada por assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais, estagiários, advogado, etc. São objetivos do CREAS:

- Articular os serviços de média complexidade e operar a referência e a contrarreferência com a rede de serviços socioassistenciais de proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e movimentos sociais;

- Prestar atendimento às situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes;

- Atender adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto;

- Produzir material educativo.

O público-alvo das ações do CREAS são:

- Crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual;

- Crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica (violência física, psicológica, sexual, negligência);

- Famílias inseridas no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil que apresentem dificuldades no cumprimento das condicionalidades;

- Crianças e adolescentes que estejam sob “medida de proteção” ou “medida pertinente aos pais ou responsáveis”;

- Crianças e adolescentes em cumprimento da medida de proteção em abrigo ou família acolhedora, e após o cumprimento da medida socioeducativa, quando necessário suporte a reinserção sociofamiliar;

- Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade

Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade;

- Adolescentes e jovens após cumprimento de medida socioeducativa de Internação, quando necessário suporte a reinserção sociofamiliar.

### **9.6.2. Unidades Básicas de Saúde – UBS**

As unidades básicas de saúde podem ser:

**1) Unidade de Saúde da Família:** Unidade pública específica para prestação de assistência em atenção contínua, programada nas especialidades básicas e com equipe multidisciplinar para desenvolver as atividades que atendam às diretrizes da Estratégia Saúde da Família do Ministério da Saúde. Tem a presença dos agentes comunitários de saúde.

**2) Posto de Saúde:** Unidade destinada à prestação de assistência a uma determinada população, de forma programada ou não, por profissional de nível médio, com a presença intermitente ou não do profissional médico.

**3) Centro de saúde/unidade básica de saúde:** Unidade para realização de atendimentos de atenção básica e integral a uma população, de forma programada ou não, nas especialidades básicas, podendo oferecer assistência odontológica e de outros profissionais de nível superior. A assistência deve ser permanente e prestada por médico generalista ou especialistas nessas áreas. Pode ou não oferecer Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADT) realizados por unidades vinculadas ao SUS e pronto atendimento 24 horas.

### **9.6.3. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Adulto**

É um serviço de atendimento de saúde mental criado para ser substitutivo às internações em hospitais psiquiátricos para pessoas com transtornos mentais severos e/ou persistentes. Oferece atendimento à população de sua área de abrangência, realizando o acompanhamento clínico e a reinserção social dos usuários pelo acesso ao trabalho, lazer, exercício dos direitos civis e fortalecimento dos laços familiares e comunitários. Deve incluir ações dirigidas aos familiares.

Para ser atendido num CAPS, pode-se procurar diretamente esse serviço ou ser encaminhado pelo Programa de Saúde da Família ou por qualquer serviço de saúde. A

pessoa pode ir sozinha ou acompanhada, devendo procurar, preferencialmente, o CAPS que atende a região onde mora.

Os CAPS funcionam 5 dias por semana, 8 horas diárias. Os CAPS III são serviços 24 horas, geralmente disponíveis em grandes cidades, que atendem clientela adulta (possuem leitos).

Todos os tipos de CAPS são compostos por equipes multiprofissionais, com presença obrigatória de psiquiatra, enfermeiro, psicólogo e assistente social, aos quais se somam outros profissionais do campo da saúde.

#### **9.6.4. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Álcool e Drogas**

É um serviço que oferece atendimento diário a pacientes que fazem uso prejudicial de álcool e outras drogas. Desenvolvem uma série de atividades que vão desde o atendimento individual (medicamentoso, psicoterápico, de orientação, entre outros) até atendimentos em grupo ou oficinas terapêuticas e visitas domiciliares.

#### **9.6.5. Centro de Atenção Psicossocial – CAPS Infantil**

O CAPS é um serviço de atenção diária destinado ao atendimento de crianças e adolescentes com condição psíquica gravemente comprometida. O tratamento deve ter sempre estratégias e objetivos múltiplos, preocupando-se com a atenção integral a essas crianças e adolescentes, o que envolve ações não somente no âmbito da clínica, mas também ações intersetoriais.

Para saber mais sobre os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) acesse: <http://portalms.saude.gov.br/saude-para-voce/saude-mental/acoes-e-programas-saude-mental/centro-de-atencao-psicossocial-caps>. Acesso em: 20 fev. 2018

Para saber mais sobre a saúde da criança e do adolescente, vide os manuais nos seguintes links:

- <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/crianca/index.php?p=5488>
- <https://www.tjsc.jus.br/documents/52800/858380/Manual+de+Aten%C3%A7%C3%A3o+%C3%A0+Sa%C3%BAde+do+Adolescente/39528dd8-0202-48e4-af1f-9de7820fe131?version=1.0>
- [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes\\_nacionais\\_atencao\\_saude\\_adolescentes\\_jovens\\_promocao\\_saude.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_nacionais_atencao_saude_adolescentes_jovens_promocao_saude.pdf)

Sobre saúde na escola:

- [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos\\_atencao\\_basica\\_24.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos_atencao_basica_24.pdf)

**Você sabia que:**

A Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) possui o “Disque 100” que recebe e encaminha denúncias de violação de direitos humanos de todos os estados brasileiros. Em relação à criança e ao adolescente, o atendimento é feito 24 horas.

Trata-se de um canal de comunicação da sociedade civil com o poder público para fazer denúncias de ocorrências. Começou com o objetivo de atender denúncias de violações sexuais contra crianças e adolescentes e ampliou o atendimento para Grupos Sociais Vulneráveis, tais como crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiências, gays, lésbicas, bissexuais, travestis, transexuais e população em situação de rua.

O serviço é gratuito e além de receber denúncias oferece orientações, dá sugestões, informa sobre serviços públicos, entre outros. Basta ligar “100”.

Para saber mais vide:

[http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/sedh/cartilha\\_educativa.pdf](http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/sedh/cartilha_educativa.pdf)



### 9.6.6 Conselho Tutelar

O Conselho Tutelar é o órgão permanente, autônomo e não jurisdicional (que não integra o Judiciário) encarregado pela sociedade de cuidar e fiscalizar o cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. É órgão de atuação no âmbito municipal.

As atribuições do Conselho Tutelar estão previstas no artigo 136 do ECA. Vejam que ele não executa programas de atendimento; ele zela pelos direitos da criança e do adolescente.

#### **Vamos conferir algumas das atribuições do Conselho Tutelar?**

- 1 - atender as crianças e adolescentes em situações de risco ou vulnerabilidade a aplicar as medidas protetivas cabíveis (artigo 101, I a VII);
- 2 - atender e aconselhar os pais ou responsáveis, aplicando as medidas previstas no art. 129, I a VII, tais como encaminhamento a tratamento psicológico ou psiquiátrico, inclusão em programa de tratamento de alcoólatras ou toxicômanos, etc.;
- 3 - requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança;
- 4 - requisitar certidão de nascimento e óbito de crianças e adolescentes;
- 5 - encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou do adolescente (ECA, art. 136, IV);
- 6 – fiscalizar as entidades de atendimento (ECA, art. 95);
- 7 - iniciar os procedimentos de apuração de irregularidades em entidades de atendimento, através de representação (ECA, art. 191);
- 8 – iniciar os procedimentos de apuração de infração administrativa às normas de proteção à criança e ao adolescente (ECA, art. 194);
- assessorar o Poder Executivo local na elaboração da proposta orçamentária para planos e programas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente (ECA, art. 136, IX);
- representar ao Ministério Público para efeito das ações de perda ou suspensão do poder familiar, após esgotadas as possibilidades de manutenção da criança ou do adolescente junto à família natural (ECA, art. 136, XI).

## O Conselho Tutelar e a Escola

Quando os problemas que envolvem os alunos e as buscas de soluções fogem da competência da escola, o parceiro de plantão é o Conselho Tutelar, com quem a escola deve ter grande proximidade.

O artigo 56 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) confere aos dirigentes de estabelecimentos de Ensino Fundamental e de Educação Infantil o dever de comunicar ao Conselho Tutelar os casos maus tratos envolvendo os alunos; reiteração de faltas injustificadas e evasão escolar, além dos elevados níveis de repetência. Mas atenção! Só se deve comunicar e encaminhar os casos nos quais a escola esgotou completamente as possibilidades de solução!

Por outro lado, não podemos esquecer que a escola faz parte da Rede Protetiva e pode encaminhar diretamente os casos para os órgãos de saúde, trabalho, assistência social, etc., ou outros órgãos do Sistema de garantias de direitos.

### Para saber mais sobre esses temas:

#### Sites:

[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos\\_atencao\\_basica\\_34\\_saude\\_mental.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos_atencao_basica_34_saude_mental.pdf)

<http://www.promenino.org.br/Homes/Gloss%C3%A1rio/tabid/64/Default.aspx>

[http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/8/docs/guia\\_pratico\\_conselheiro\\_tutelar\\_2a\\_edicao\\_2010.pdf](http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/8/docs/guia_pratico_conselheiro_tutelar_2a_edicao_2010.pdf)

[http://www.mp.sp.gov.br/portal/page/portal/infanciahome\\_c](http://www.mp.sp.gov.br/portal/page/portal/infanciahome_c)

<http://www.sdh.gov.br/assuntos/criancas-e-adolescentes>

<http://www.sdh.gov.br/sobre/participacao-social/conselho-nacional-dos-direitos-da-crianca-e-do-adolescente-conanda>

## CAPÍTULO 10

### ADOLESCENTE E ATO INFRAACIONAL

Por fim, vamos neste capítulo falar um pouco sobre o adolescente e o ato infracional, seja praticado na escola ou fora dela. Do ponto de vista legal, a situação do adolescente que infraciona tem se alterado ao longo do tempo. Já tivemos períodos de absoluta repressão e agora adotamos o sistema preventivo, com base na Doutrina da Proteção Integral, sob a influência dos preceitos da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança.

Essa doutrina estabelece que crianças e adolescentes são sujeitos de plenos direitos e não mais meros objetos de intervenção por parte do Estado. Além disso, são pessoas em condição peculiar de desenvolvimento, a exigir proteção especial. Essa proteção e o respeito aos direitos é dever da família, da sociedade em geral e do Estado.

A evolução em relação aos garotos e garotas autores de ato infracional teve inúmeros marcos legais. O que é um marco legal? É o resultado de um consenso entre os vários atores envolvidos no debate sobre determinada questão. A partir do estabelecimento de um marco legal, o Estado e a sociedade se veem obrigados a seguir os princípios e acordos feitos em seus instrumentos, observando-os na hora da implementação de políticas públicas.

A ONU tem firmado inúmeros marcos legais e instrumentos normativos visando a concretização dos direitos humanos universais e buscando atender a demandas específicas de grupos mais vulneráveis à violações, tais como negros, mulheres, crianças, adolescentes, idosos, minorias e pessoas com deficiências. Em relação à proteção da criança e do adolescente, diversos foram os pactos e convenções internacionais (vide quadro abaixo).

Considera-se, para os efeitos do ECA, criança a pessoa até doze anos de idade incompletos e adolescente a pessoa entre doze e dezoito anos de idade. Quando uma pessoa maior de 18 anos pratica um crime ou contravenção penal ela responde a um inquérito policial que é encaminhado ao Ministério Público e o Promotor de Justiça poderá processá-la pela conduta. Ao final do processo, comprovada a sua culpa, a ela poderá ser aplicada uma pena pelo juiz criminal. Assim, falamos que o adulto é imputável, ou seja, a ele

pode ser imputado um crime ou uma pena prevista em lei. Crime ou contravenção penal é tudo aquilo que está previsto como delito no Código Penal ou em outras leis.

Quando uma criança ou um adolescente pratica uma conduta descrita na lei como crime ou contravenção penal dizemos que eles praticaram um ato infracional. As pessoas menores de 18 anos, na data do fato, são penalmente inimputáveis, ou seja, a eles não são imputados crimes nem penas, mas as medidas socioeducativas ou protetivas previstas no ECA.

As crianças que cometem ato infracional estão sujeitas às medidas de proteção previstas no artigo 101 do ECA, porque se presume que elas estão em situação de risco e vulnerabilidade pessoal ou social, ou seja, ameaçadas ou violadas em seus direitos. Essas medidas são aplicadas pelo Conselho Tutelar ou pelo Juiz da Infância e Juventude.

Se o ato infracional for praticado por adolescente, com idade entre 12 e 18 anos de idade, ele responderá pelo ato e estará sujeito a uma medida socioeducativa. O ECA prevê aos adolescentes um sistema de responsabilização específico. Isto não quer dizer que esse sistema leva à impunidade. Muitas vezes ele chega a ser mais rigoroso do que o sistema punitivo para adultos.

Esse sistema é diferenciado para atender essa pessoa em peculiar situação de desenvolvimento. As medidas socioeducativas têm caráter pedagógico.

A Lei 12.594/12 instituiu o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo, também chamado de SINASE. Ele é um conjunto ordenado de princípios, regras e critérios de caráter jurídico, político, pedagógico, financeiro e administrativo que envolve a apuração do ato infracional e a execução das medidas socioeducativas.

O ECA estabelece a adoção das seguintes medidas socioeducativas (artigo 112 do ECA): I - advertência; II - obrigação de reparar o dano; III - prestação de serviços à comunidade; IV - liberdade assistida; V - inserção em regime de semiliberdade; VI - internação em estabelecimento educacional; VII - qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI.

As medidas socioeducativas têm caráter pedagógico, visam reinserir os jovens infratores na sociedade e buscam inibir a reincidência. A sua aplicação leva em consideração as circunstâncias e a gravidade da infração praticada, bem como a capacidade

do adolescente em cumpri-las.

**Principais marcos legais que garantiram proteção especial a crianças e adolescentes:**

- Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948;
- Pactos Internacionais de Direitos Civis e Políticos e de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, adotados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1966;
- Regras Mínimas das Nações Unidas para a Administração da Justiça Juvenil - Beijing/1985;
- Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança – 1989;
- Diretrizes para a Prevenção da Delinquência Juvenil – Ryad 1990;
- Regras Mínimas das Nações Unidas para a proteção dos jovens privados da liberdade – 1990.

**No âmbito interno os principais marcos legais referentes ao tema “adolescente em conflito com a lei” são:**

- Constituição Federal (1988). O tema aparece nos artigos 227 e 228;
- Estatuto da Criança e do Adolescente (1990). O ECA trata dos atos infracionais em seu Título III, capítulos I a IV, estabelecendo que os adolescentes que cometem atos infracionais podem ser responsabilizados pela Justiça da Infância e Juventude; para as crianças que cometem delitos são aplicadas medidas protetivas;
- LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social - Lei nº 8.742/93 (atendimento a adolescentes autores de atos infracionais e sua família, pelo serviço de assistência social);
- Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE); Lei 12.594, de 2012.

### 10.1. A escola e o adolescente em conflito com a lei

A escola tem o potencial de ser uma grande parceira no processo de atendimento e (re)integração dos adolescentes em conflito com a lei. Observamos que esta responsabilidade é de todos: da família, do Estado e da sociedade.

Para os adolescentes em cumprimento das medidas socioeducativas em meio aberto, principalmente a Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) e a Liberdade Assistida (LA), a escola tem um papel determinante para o sucesso da aplicação dessas medidas, pois é espaço de acolhimento e sociabilização.

Para os adolescentes que acabaram de cumprir medidas em meio fechado ou semiaberto, a escola é espaço de grande importância no processo de (re)inclusão social, pois é responsável pela construção ou manutenção de significados.

Para o sucesso do trabalho escolar com esses adolescentes, que infracionaram ou estão em cumprimento de medida socioeducativa, é importante superar as barreiras para o acolhimento e quebrar resistências. Vamos refletir um pouco sobre isto?

**Versão estigmatizada sobre o adolescente:** no imaginário popular o adolescente infrator é vagabundo, marginal e indesejável criatura que ninguém quer por perto. Todos querem vê-lo excluído.

O primeiro passo é superar essa visão estigmatizada sobre o adolescente infrator. O adolescente não infraciona porque gosta. Por trás de todo adolescente infrator há sempre uma história muito triste e uma realidade muito dolorosa, de vulnerabilidade pessoal, familiar e social.

É preciso separar a pessoa da conduta! Enfrentar esse estigma e acolher o adolescente infrator (ou aquele que infraciona) com muita atenção e humanidade vai ajudá-lo na superação das dificuldades e vai fazê-lo sentir-se parte da comunidade educativa. Ele vai passar a ver a escola como espaço de proteção e acolhimento; como local privilegiado de proteção e desenvolvimento humano; num lugar que promove a dignidade e o respeito.

Por isso é preciso entender que esses adolescentes podem ressignificar e mudar os seus estilos de vida. Basta acreditar nisto e ter a certeza de que a escola é um privilegiado local para o desenvolvimento integral do adolescente para o exercício da

responsabilidade.

**Hiperdimensionamento:** é preciso evitar o hiperdimensionamento dos fatos envolvendo os adolescentes que praticaram ato infracional. Sempre que se pensa em ato infracional ou em adolescente que passou pela polícia já vem a imagem do adolescente perigoso ou desajustado, que vai atrapalhar a convivência na escola.

Trabalhar bem a sua (re)integração e adaptação do adolescente ao ambiente escolar é um desafio com grande possibilidade de sucesso.

**Mito da periculosidade:** é preciso enfrentar o mito da periculosidade dos adolescentes em conflito com a lei, que é potencializado e realimentado pela mídia sensacionalista e pela sociedade, produzindo efeitos nefastos no processo de socioeducação.

Salvo exceções, muitas vezes decorrentes de componentes patológicos/psíquicos em geral, é preciso ver que a maior parte dos delitos praticados por adolescentes é de baixo potencial ofensivo e muitas vezes motivados por vulnerabilidades, falta de oportunidades e situações de exclusão social em que vivem esses adolescentes.

Uma outra realidade: aqueles adolescentes altamente comprometidos com a criminalidade há muito tempo já estão fora da escola. Estatísticas apontam que 90% dos adolescentes infratores não conseguiram concluir o ensino fundamental e em regra abandonam a escola por volta dos 14 anos de idade. O processo de reinserção deles na escola é muito trabalhoso e complexo.

**Mito da impunidade:** há uma falsa sensação de que os adolescentes que infracionam gozam de impunidade. Tal sensação pode ser desfeita com o real conhecimento da situação deles, seja verificando melhor aqueles que estão sendo acompanhados em medidas de meio aberto ou em unidades de internação.

**Mentalidade punitiva:** trazemos como herança cultural a mentalidade do castigo, da necessidade de reparar o erro pela prática do castigo. Se alguém infracionou é preciso fazê-lo sofrer intencionalmente algo desvantajoso, oneroso para “pagar” pelo que fez.

Ocorre que a medida é socioeducativa, com caráter pedagógico, e não dá para pensar na punição como um meio para reforçar responsabilidade e cidadania. É preciso

desconstruir a lógica do castigo puro e simples, como meio punitivo. O caminho é a persuasão do ofensor para assumir seu lugar social de convívio e a observância das regras sociais. Deve-se buscar a responsabilização e autorresponsabilização dos envolvidos em atos infracionais, sempre enxergando a humanidade no outro.

**A escola pode:**

- Educar e reeducar a criança e o adolescente para serem sujeitos de direitos; levar-lhes conceitos de limites e responsabilidades; da importância de restaurar o que foi danificado; de respeitar a vida do outro, da humanidade e do planeta. Em suma, de ajudá-los ao pleno desenvolvimento e à emancipação humana.

**Todos podemos:**

- Buscar mais caminhos do perdão e menos vingança; mais ações conjuntas e menos isolamento; mais restauração e menos punição; mais igualdade e menos competição; mais solidariedade e reconciliação.

**10.2. Atos infracionais na Escola**

Até aqui tivemos uma noção geral dos atos infracionais. Vamos agora refletir um pouco sobre os atos infracionais que ocorrem dentro do espaço escolar. O que temos percebido nos últimos anos é uma crescente judicialização dos conflitos escolares, com base numa cultura em que prevalece a punição.

O modelo punitivo, entretanto, não tem dado resultados satisfatórios e as comunicações dos casos à Polícia e ao Judiciário não trazem as respostas que a escola precisa! Por isso, cada vez mais as escolas têm se voltado para as formas consensuais e pedagógicas visando a solução dos conflitos que ocorrem em seus espaços.

Além disso, nos últimos anos passamos a ter novos paradigmas para os Direitos Humanos das crianças e adolescentes, principalmente com a vigência da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança (1989), que os reconhece como sujeitos de direitos.

A partir de então, regulamentos e normas escolares baseados em critérios meramente punitivos passaram a ficar em descompasso com as mudanças sociais ocorridas.

A escola contemporânea, em razão da diversidade e da pluralidade, é palco



constante de conflitos interpessoais. Se fôssemos levar ao pé da letra, muitos desses conflitos podem ser considerados atos infracionais. Ao invés de comunicá-los, a escola precisa aprender a cuidar deles de forma pedagógica e restaurativa. É claro que muitas vezes não dá, pois, a gravidade ou as circunstâncias do ato infracional exigem a necessidade da comunicação do fato à autoridade policial.

Como vimos, a escola também é responsável pelo desenvolvimento das competências relacionais e é encarregada de formar valores e habilidades que fortaleçam as relações sociais. Por isso, uma tendência interessante é a escola afastar-se o quanto possível das práticas meramente punitivas e aproximar-se das práticas consensuais e restaurativas para a solução dos conflitos.

Para alcançar essa disciplina escolar que leve ao equilíbrio, talvez o maior desafio que ainda enfrentamos seja o da mudança cultural. Estamos acostumados com o modelo punitivo como forma de resposta aos conflitos. Entretanto, muita coisa tem mudado e as escolas têm se empenhado em criar bons e pacíficos ambientes.

**Para saber mais:**

<http://justica21.web1119.kinghost.net/>

<http://www.ilanud.or.cr/>

[www.promenino.org.br](http://www.promenino.org.br)

[www.andi.org.br](http://www.andi.org.br)

[www.observatoriodainfancia.com.br](http://www.observatoriodainfancia.com.br)

**Atividade sugerida:**

**Discussão com os alunos sobre uma vida mais harmoniosa. Fonte: NUNES, 2011, p.**

**52.**

Faça um cartaz com os tópicos abaixo.

Junte a turma em grupos de 5 pessoas cada um e peça a cada grupo para discutir um ou mais tópicos do quadro abaixo. Peça-lhes para que reflitam o quão importante seria seguir tais tópicos para uma vida mais feliz e harmônica.

Em seguida, com toda a turma em círculo, peça a cada grupo para fazer as suas conclusões sobre as suas respectivas frases; em seguida reflita e promova com eles um debate sobre cada uma das frases, tentando compreender o significado, a importância e o alcance das expressões.

**Dez maneiras para se viver em harmonia** [(adaptado de “Dez maneiras para viver restaurativamente”, de Howard Zehr, postados em seu blog em 27 de novembro de 2009: <https://emu.edu/now/restorative-justice/2009/11/27/10-ways-to-live-restoratively/> (tradução livre)].

1. Leve a sério os relacionamentos, numa teia interligada de pessoas, instituições e meio ambiente.
2. Tente ser consciente do impacto – potencial e real - de suas ações sobre os outros e ao meio ambiente.
3. Quando as suas ações impactarem negativamente outras pessoas, assuma a responsabilidade de reconhecer e tentar reparar o dano - mesmo em situações nas quais você poderia fugir, evitando ou negando o ato.
4. Trate todos com respeito, mesmo aqueles que você não espera encontrar novamente, ou aqueles que você sente que não merecem ou que tenham prejudicado ou ofendido você ou outras pessoas.
5. Envolver as pessoas afetadas por uma decisão, tanto quanto possível, no processo decisório.
6. Veja os conflitos e os prejuízos na sua vida como oportunidades.
7. Ouça, profunda e compassivamente, as demais pessoas, buscando entendê-las, mesmo que você não concorde com elas.

8. Dialogue com os outros, mesmo quando o que está sendo dito está difícil, permanecendo aberto a aprender com os outros e com o encontro.

9. Seja cauteloso na imposição de suas "verdades" e opiniões sobre outras pessoas e situações.

10. Tenha sensibilidade para enfrentar as injustiças diárias.

## CONCLUSÃO

Chegamos ao fim do nosso guia e esperamos que você tenha aproveitado. Muitos temas foram tratados apenas de forma introdutória e outros não puderam ser abordados. Os assuntos relacionados às práticas restaurativas e ao ECA são muito vastos e neste material demos apenas os primeiros passos.

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...”*.

Esperamos que a escola possa trabalhar mais e melhor os valores do diálogo, da amizade, da cooperação, da solidariedade, do perdão e, entre outros, da paz! Confiamos que você tenha aproveitado dos conhecimentos aqui expressos para continuar a luta em prol dos direitos da criança e do adolescente e para uma cultura de paz! Para concluir, citamos as palavras de Franklin Roosevelt: *“para que a civilização sobreviva, temos que cultivar a ciência das relações humanas, a capacidade de todos os povos para viverem juntos, num mesmo mundo de paz”*.

## REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam; RUA, Maria das Graças. **Violências nas escolas**. Brasília: UNESCO/Instituto Ayrton Senna/UNAIDS/Banco Mundial/ USAID/Fundação Ford/CONSED/UNDIME, 2003.

ARAÚJO, Ulisses F. **A construção da cidadania e de relações democráticas no cotidiano Escolar**. Disponível em: [http://www.redhbrasil.net/biblioteca\\_on\\_line.php](http://www.redhbrasil.net/biblioteca_on_line.php) 2010. Acesso em 09 de março de 2018.

BLANEY, Joana; BOONEN, Petronella Maria; ARRUDA, Andrea. **Apostila Formação em Práticas – Justiça Restaurativa**. São Paulo: CDHEP – Centro de Direitos Humanos e Educação Popular de Campo Limpo, SP; 2011.

BLANEY, Joana; BOONEN, Petronella Maria; ARRUDA, Andrea. **Apostila Escola do Perdão e Reconciliação – ESPERE**. São Paulo: CDHEP – Centro de Direitos Humanos e Educação Popular de Campo Limpo, SP; 2010.

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela Terra**. Petrópolis: Vozes, 1999.

BOHM, D. **Diálogo: comunicação e redes de convivência**. São Paulo: Palas Athena Editora, 2005.

BRANCHER, L. **Manual de práticas restaurativas**. Brasília: PNUD, 2006. v. 1. BRASIL.

CEATS/FIA. **Bullying Escolar no Brasil – Sumário Executivo**. São Paulo: CEATS/FIA, 2010.

CECCON, Cláudia [et al.]. **Conflitos na Escola: modos de transformar: dicas para refletir e exemplos de como lidar**. São Paulo: CECIP: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009.

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

DELORS, Jacques. Educação: **Um tesouro a Descobrir: Relatório para a comissão internacional sobre educação para o século XXI**. 8.ed São Paulo. Cortez; Brasília, DF: MEC: UNESCO, 2003.

DISKIN, Lia. **Paz, como se Faz? Semeando cultura de paz nas escolas**. Brasília: UNESCO, Associação Palas Athena, Fundação Vale, 2008.

EDNIR, Madza (organização). **Justiça e educação em Heliópolis e Guarulhos: parceria para a cidadania**. São Paulo: CECIP, 2007. 128 p.

FANTE, Cleo. **Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz**. 2. ed. rev. e ampl. Campinas, SP: Verus Editora, 2005.

FORTALEZA. Prefeitura Municipal de Fortaleza. **Diretrizes dos Conselhos Escolares**. Disponível em [https://issuu.com/profcacauramos/docs/cartilha\\_diretrizes\\_conselho\\_09-02](https://issuu.com/profcacauramos/docs/cartilha_diretrizes_conselho_09-02). Acesso em 20 de fevereiro de 2018.

FRANKL, Viktor E.(2002). **Em Busca de Sentido: Um Psicólogo no Campo de Concentração** (16a edição) - São Leopoldo, Editora Sinodal; Petrópolis, Editora Vozes. Coleção Logoterapia.

FREIRE, Paulo. **A Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.

\_\_\_\_\_. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários: à prática educativa**. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

GADOTTI, M. **Perspectivas atuais da educação**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

SACRISTAN, J. **A educação obrigatória: seu sentido educativo social**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

HOPKINS, Belinda. **Just schools - A whole School Approach to Restorative Justice**. Jessica Kingley Publishers. London and Philadelphia – 2004.

LEDERACH, John Paul. **The little book of conflict transformation**. Clear articulation of the guiding principles by a pioneer in the field. Intercourse, Good Book, 2003.

LEDERACH, John Paul. **Building peace: sustainable reconciliation in divided societies**. Washington, DC: US Institute of Peace, 1997.

LUIZ, Maria Cecília, BARCELLI, Juliana Carolina, et al. **Conselho Escolar: algumas concepções e propostas de ação**. São Paulo: Xamã, 2010.

MACHADO, Cláudia (Org.) **Cultura de paz e justiça restaurativa nas escolas municipais de Porto Alegre**. Porto Alegre: Prefeitura Municipal/Secretaria Municipal de Educação, 2008.

McCOLD, P., & WACHTEL, T. (2002). **Restorative justice theory validation**. In E. Weitekamp and H-J. Kerner (Eds.), *Restorative Justice: Theoretical Foundations* (pp. 110-142). Devon, UK: Willan Publishing.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya; revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2000.

NUNES, Antonio Ozório. **Como restaurar a paz nas escolas: um guia para educadores**. São Paulo: Contexto, 2011.

PARRAT-DAYAN, Silvia. **Como enfrentar a indisciplina na escola**. São Paulo: Contexto, 2008.

PINSKY, Jaime e PINSK, Carla Bassanezi. **História da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

PRANIS, Kay. **Processos Circulares**. São Paulo: Palas Athena, 2010.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SLAKMON, C., R. De Vitto, e R. Gomes Pinto, org. **Justiça Restaurativa**. Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. Brasília / Df, 2005.

TERRE DES HOMMES. **Prevenindo a violência e promovendo a justiça juvenil restaurativa: justiça juvenil restaurativa e práticas de resolução positiva de conflitos**. Fortaleza: 2013.

\_\_\_\_\_. **Construindo relações de cuidado: um guia para implementar práticas restaurativas nas escolas**. Fortaleza: 2013.

THORSBORNE, M. e D. Vinegrad, 2004. *Restorative Practices in Classrooms: Rethinking Behaviour Management* (Manuscript held by Margaret Thorsborne and Associates, Buderim, Queensland, Australia).

UNICEF. **Aprova Brasil: o direito de aprender : boas práticas em escolas públicas avaliadas pela Prova Brasil**. Ministério da Educação; Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; Fundo das Nações Unidas para a Infância. 2. ed. Brasília:

Fundo das Nações Unidas para a Infância 2007. Disponível em:  
[http://www.unicef.org/brazil/pt/aprova\\_final.pdf](http://www.unicef.org/brazil/pt/aprova_final.pdf). Acesso em 12 de março de 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VEIGA, I. P. A. **Projeto Político-Pedagógico da escola: uma construção possível**. 10 ed. Campinas, SP: Papyrus, 2000.

\_\_\_\_\_. **Inovações e projeto-pedagógico: uma relação regulatória ou emancipatória?** Caderno Cedes, v. 23, nº 61, Campinas, Dez, 2003.

VINYAMATA, Eduard (org). **Aprender a partir do conflito: conflitolgia e educação**. Tradução Ernani Rosa. Porto Alegre: Artmed, 2005.

ZENAIDE, Maria de Nazaré Tavares et al. **Ética e Cidadania nas Escolas**. João Pessoa: Editora Universitária, 2003, 259 p.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça**. Tradução de Tonia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2008.

## DOCUMENTOS LEGAIS

ABRAMOVAY, Miriam (coord.). **Escolas inovadoras: experiências bem-sucedidas em escolas públicas**. Brasília: UNESCO, Ministério da Educação, 2004. Disponível em:  
<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me002977.pdf>. Acesso em 09 de março de 2018.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o **Estatuto da Criança e do Adolescente** e dá outras providências. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Brasília, 13 jul. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/Ccivil\\_03/leis/L8069.htm](http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L8069.htm). Acesso em 12 de março de 2018.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Programa de Fortalecimento dos Conselhos Escolares - Cadernos 1 a 10**. SEB/MEC, Brasília/DF, 2004. Disponível em:



[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12384&Itemid=655](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12384&Itemid=655). Acesso em 09 de março de 2018.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. **Guia escolar: métodos para identificação de sinais de abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes**. Brasília/DF, 2004. Disponível em: [http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/unidades/promotorias/pdij/Publicacoes/Guia\\_Escolar.pdf](http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/unidades/promotorias/pdij/Publicacoes/Guia_Escolar.pdf). Acesso em 05 de março de 2018.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Impacto da violência na saúde das crianças e adolescentes: prevenção de violências e promoção da cultura de paz**. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/impacto\\_violencia\\_saude\\_crianças.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/impacto_violencia_saude_crianças.pdf). Brasília/DF, 2004. Acesso em 10 de março de 2018.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O SUS de A a Z**. Garantindo saúde nos municípios. Brasília/DF, 2009. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus\\_az\\_garantindo\\_saude\\_municipios\\_3ed\\_p1.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_az_garantindo_saude_municipios_3ed_p1.pdf). Acesso em 09 de março de 2018.

\_\_\_\_\_. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Prevenção à violência contra crianças e adolescentes – parte 1**. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/150violencia\\_crianca.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/150violencia_crianca.html). Acesso em 10 de março de 2018.

\_\_\_\_\_. SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **O trabalho do Governo Federal para a afirmação e a defesa dos direitos de todas as brasileiras e brasileiros**. Disponível em: <http://www2.uesb.br/pedh/wp-content/uploads/2014/02/CARTILHA-DIREITOS-HUMANOS-2013-completo.pdf>. Acesso em 20 de fevereiro de 2018.

\_\_\_\_\_. SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Adolescentes em conflito com a lei – Guia de referência para a cobertura jornalística**. Brasília: DF: ANDI – Comunicação e Direitos; 2012. Disponível em: <http://www.andi.org.br/file/50239/download?token=b5LXIFiu>. Acesso em 20 de março de 2018.

### **Outros:**

Observação: alguns pontos deste trabalho foram inspirados e/ou motivados por palestras das equipes do CECIP, do MEDIATIVA e do Centro de Direitos Humanos e Educação Popular (CDHEP) de Campo Limpo Paulista.

## ANEXO: MATERIAL COMPLEMENTAR DE APOIO

1. Modelo de guia do procedimento restaurativo (adaptado do modelo existente em <http://justica21.web1119.kinghost.net/>)

**Dados Gerais:**

( ) Círculo Restaurativo (com a participação da vítima)

( ) Círculo Restaurativo (sem a participação da vítima)

Unidade Escolar:

---

Data do Relatório:

---

Coordenador:

---

Co-coordenador (se tiver):

---

Nome do ofensor:

---

Nome da vítima:

---

Nome de outros envolvidos (se for o caso):

---

**Pré-círculo:**

**Informações gerais sobre o caso:**

Obter todas as informações possíveis sobre o caso através da leitura de documentos e de contatos informais para clarear a sua visão da realidade do que aconteceu.

*Anotar as fontes de informações usadas:*

---

---

---

**Resumo do caso:**

Elaborar um resumo escrito dos fatos, contendo data, local e testemunhos. O resumo deve ser breve, preciso, objetivo e de fácil leitura.

*Anotar o resumo dos fatos:*

---

---

---

**Relação de convidados para o círculo:**

- Listar as pessoas que deverão participar do círculo (estimular a participação de várias pessoas). Além das partes envolvidas e seus apoiadores diretos (familiares, pessoas da escola, colegas, etc.), é possível que existam outras pessoas que os envolvidos queiram incluir para ajudar a solucionar os conflitos.

Nome do convidado	Condição*	Endereço**	Bairro	Ata da visita/contato
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

\* Condição: uso de siglas ao lado de cada nome: O – ofensor; V – vítima; AO – apoiador do ofensor; AV – apoiador da vítima; RE – referência escolar; RC – referência comunitária;

\*\* O endereço deve ser detalhado, com rua, número, complemento, telefone residencial, celular, e-mail, etc.;

Convite aos participantes:

- Realizar reuniões pré-círculo com o ofensor e a vítima;
- Explicar os princípios das práticas restaurativas e os procedimentos: motivos, objetivos, participantes, expectativas, como será o encontro, condições, resultados, benefícios esperados, data, horário, local.
- Conferir o resumo dos fatos.

*Anotações da reunião pré-círculo com o ofensor:*

---

---

---

*Anotações da reunião pré-círculo com a vítima:*

---

---

---

## Círculo:

### Dados gerais:

Data:

Local:

Duração do Encontro:

**Acolhimento:** saudações aos participantes e contatos iniciais. Dedicar especial atenção à recepção da vítima.

**Instalação:** quando todos estiverem em seus lugares, declarar a abertura dos trabalhos, agradecendo a presença de todos e convidando-os a se apresentarem.

**Participantes:** anotar dados das pessoas que realmente participaram do círculo.

Nome do participante	Condição*	Idade	Sexo
1 -			
2 -			
3 -			
4 -			
5 -			
6 -			
7 -			
8 -			
9 -			

\*Condição: uso de siglas ao lado de cada nome: O – ofensor; V – vítima; AO – apoiador do ofensor; AV – apoiador da vítima; RE – referência escolar; RC – referência comunitária;

### Introdução:

- Informar os participantes sobre o propósito do círculo (p. ex. “o que pretendemos neste círculo é que seja possível realizar uma compreensão mútua entre todos os envolvidos. Oportunizar que cada uma possa falar e ser escutado, responsabilizar-se pelas suas escolhas e finalmente fazer alguma combinação ou acordo. Este trabalho é baseado no diálogo e no respeito, sem julgamentos ou perseguições”).

- Explicar os procedimentos básicos que serão seguidos.

- Explicar o papel do facilitador (p. ex. “Meu papel será manter as etapas do

processo, ajudar as pessoas a falarem, e a ouvirem umas às outras, e para registrar o acordo”).

- Reforçar a importância da participação ativa de todos em todas as etapas que vão se seguir.

- Ler o resumo dos fatos.

### **Momento 1 – Foco na vítima:**

- A vítima fala sobre os seus sentimentos e as necessidades atuais decorrentes dos fatos.

- O ofensor diz o que ouviu a vítima dizer.

- A vítima confirma se o ofensor a compreendeu.

- A seguir, podem falar a respeito as pessoas da escola, da comunidade e de apoio à vítima.

*Anotar manifestações mais relevantes:*

---

---

---

### **Momento 2 – Foco no ofensor:**

- O ofensor fala sobre os seus sentimentos e as suas necessidades atuais decorrentes dos fatos.

- A vítima diz o que ouviu o ofensor dizer.

- O ofensor confirma se a vítima o compreendeu.

- A seguir, podem falar a respeito as pessoas da escola, da comunidade e de apoio ao ofensor.

*Anotar manifestações mais relevantes:*

---

---

---



### Momento 3 – Foco nos fatos:

- O ofensor fala sobre as necessidades que estava procurando atender no momento em que praticou os fatos.

- A vítima diz o que ouviu o ofensor dizer. O ofensor confirma se a vítima o compreendeu.

- A seguir, podem falar a respeito as pessoas da escola e da comunidade.

*Anotar manifestações mais relevantes:*

---

---

---

### Momento 4 - Acordo:

Esta etapa pode ser introduzida fazendo-se um resumo das anteriores, mediante a recapitulação das necessidades não atendidas manifestadas pelos participantes.

*Anotar as necessidades não atendidas:*

Nome do participante	Necessidade
1	
2	
3	
4	
5	

- A seguir, o facilitador encorajará os participantes a fazerem propostas para um provável acordo que lide com as necessidades não atendidas antes registradas, para assegurar a reparação ou compensação das consequências da infração, e para que o fato não se repita.

- O acordo consiste num plano de ações positivas. Os compromissos devem ser concretos e quantificáveis, com prazos definidos e identificação do responsável por cada ação (o que, quanto, quem, como, quando, onde?).

- O ofensor fala se existe alguma coisa que ele poderia dizer ou fazer para a vítima.
- A vítima fala se aceita.
- A vítima fala se existe alguma coisa que poderia dizer ou fazer para o ofensor.
- O ofensor fala se aceita.
- As comunidades de apoio falam se há alguma forma de contribuir e apoiar que foi proposto pelo ofensor e vítima.

*Rascunhar a minuta do acordo:*

<b>Ação*</b>	<b>Participante responsável**</b>	<b>Condição***</b>	<b>Quando</b>
1			
2			
3			
4			
5			

\*Descrever objetivamente cada compromisso assumido.

\*\*Identificar o responsável pela ação.

\*\*\*Condição: uso de siglas ao lado de cada nome: O – ofensor; V – vítima; AO – apoiador do ofensor; AV – apoiador da vítima; RE – referência escolar; RC – referência comunitária;

- Depois da minuta, formalizar o acordo no formulário próprio, em três vias, a serem assinadas por todos. Entregar cópia para o ofensor, para a vítima e ficar uma com o coordenador.

- Marcar data para o pós-círculo (ou informar que haverá uma reunião, visita ou contato para conferir o cumprimento do acordo).

**Pós-círculo:**

O pós-círculo abrange a verificação do cumprimento do acordo, a documentação e a comunicação dos seus resultados.

*Anotar o nome das pessoas, o meio de contato e a data da verificação:*

Nome do participante	Meio de contato	Data
1		
2		
3		
4		
5		

*Anotar os resultados da efetivação do acordo:*

Ação	Nome do participante	Observações sobre o cumprimento do acordo*
1		
2		
3		
4		
5		

\*Informar se a ação foi cumprida ou não, quando, como, etc

Anotar observações e sugestões (resultados a destacar, dificuldades e justificativas apresentadas, sugestões de como viabilizar algum encaminhamento pendente, p. ex., obtenção de vaga, inclusão em programa, realização de novo círculo restaurativo, etc.).

**2. Modelo de Cartaz ou Panfleto para motivar a inscrição de mediadores ou facilitadores voluntários de reuniões restaurativas (Texto de cartaz para afixar no pátio, na entrada na escola e na sala dos professores):**

**PARTICIPE DAS MEDIAÇÕES OU DOS CÍRCULOS RESTAURATIVOS!**

Estudante, familiar de alunos, morador da comunidade, aposentados, profissionais em geral, funcionários da escola:

SE VOCÊ É UMA PESSOA QUE SABE OUVIR OS OUTROS, SE INTERESSA EM AJUDAR, ACREDITA NO DIÁLOGO COMO FORMA DE RESOLVER PROBLEMAS, E QUER CONQUISTAR NOVOS HORIZONTES POR MEIO DE UM TRABALHO VOLUNTÁRIO, INSCREVA-SE NESTA ESCOLA (nome da escola), COM O FUNCIONÁRIO (nome do funcionário) PARA SER UM/A “MEDIADOR OU FACILITADOR DE PRÁTICAS RESTAURATIVAS”.

Você irá receber as devidas orientações sobre como realizar este trabalho nesta escola.

Condições: ter o perfil adequado, ser morador da comunidade e ter disponibilidade para oferecer, no mínimo, 4 horas semanais de trabalho voluntário à escola.

**3. Modelo de “Termo de Autorização”**

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO (pode ser feito no ato da matrícula)**

Eu,.....  
(pai, mãe ou responsável) pelo  
aluno.....da.....série, da  
Escola.....  
autorizo o meu filho a participar de eventual reunião restaurativa para a qual for convidado na  
unidade escolar, a ser coordenado pela própria escola, e também das atividades de pesquisa  
destinadas a avaliar esta experiência.

#### 4. Necessidades e sentimentos:

Nos métodos de resolução pacífica de conflitos é importante que os facilitadores ajudem as pessoas a detectarem as suas necessidades para separá-las dos seus sentimentos. É comum fazermos confusão entre as necessidades e os sentimentos: as necessidades são desejos e valores que estão gerando os nossos sentimentos; os sentimentos refletem como nós estamos nos sentindo em relação ao que estamos observando.

Marshall Rosenberg aponta a importância na comunicação não violenta de usarmos palavras que se referem a emoções específicas, em vez de palavras genéricas ou vagas. Para ele quando falamos que estamos *bem* isto pode significar uma ampla gama de significados, como alegre, aliviado, ou várias outras emoções. Palavras vagas são ruins para articular sentimentos, pois impedem as pessoas de se conectarem facilmente ao que podemos estar de fato sentindo (ROSENBERG, 2006, p. 72).

Abaixo uma relação de palavras para aumentar a nossa capacidade de articular bem os sentimentos e descrever estados emocionais. Essas palavras podem ser disponibilizadas em cartazes para o auxílio de todos. Eu sinto... (exemplos citados por ROSEMBERG, 2006, p. 72 e seguintes).

<b>POSITIVO</b> (quando as necessidades estão sendo atendidas)	<b>NEGATIVO</b> (quando as necessidades não estão sendo atendidas)
Aceitado	Abandonado
Admirado	Abatido
Agradado	Aflito
Agrdecido	Amargo
Alegre	Amedrontado
Animado	Angustiado
Calmo	Ansioso
Compreensivo	Apático
Confidente	Assustado
Confortável	Aterrorizado
Contente	Atormentado
Encorajado	Bravo
Entusiasmado	Cansado
Esperançoso	Chateado
Excitado	Ciumento
Extasiado	Frustrado
Feliz	Furioso
Importante	Horrorizado
Incluído	Hostil
Inspirado	Impaciente
Interessado	Indiferente
Merecedor	Insensível
Necessitado	Irado
Orgulhoso	Magoado
Otimista	Mal-humorado
Paciente	Nervoso
Pacífico	Oprimido
Poderoso	Pessimista
Relaxado	Péssimo
Respeitado	Receoso
Seguro	Sensível
Surpreso	Solitário
Tranquilo	Tenso
Útil	Triste

Rosemberg (2006, p. 82) enfatiza que diversos conflitos podem ser evitados quando realmente estamos claros sobre o que nós necessitamos; porém, muitas vezes não temos de forma clara quais são as nossas necessidades. É essencial ao facilitador detectar quais as necessidades das pessoas, o que elas estão querendo e quais expectativas ou esperanças que não foram atendidas.

Abaixo listamos exemplos de necessidades, de forma a poder identifica-la, para que possam ser atendidas, com o apoio do facilitador.

**Eu necessito de... (exemplos)**

aceitação	apreciação	autonomia
consciência	beleza	celebração
crédito	verdade	compreensão
conexão	consideração	contribuição
alegria	bondade	cultura
cooperação	criatividade	eficácia
amor	significação	evolução
empatia	igualdade	exploração
liberdade	crescimento	harmonia
honestidade	humor	imaginação
inclusão	inspiração	integridade
condecoração	participação	Paz
divertimento	presença	proteção
respeito	descanso	segurança
espontaneidade	suporte	toque

## Lições práticas aprendidas com as gestões participativas e o fortalecimento dos espaços de diálogo nas escolas:

- Democracia é prática e não discurso. Por isso é preciso fornecer os espaços participativos, os meios de comunicação, facilitar boas ambiências para o diálogo, criar rotinas de respeito a todos e construir projetos que sejam político-pedagógicos participativos;

- Apenas praticar gestões democráticas nas escolas nem sempre é o suficiente para o envolvimento da comunidade. Quase sempre são necessários esforços adicionais, tais como, organizar quermesses, festas participativas e comunitárias, cafés-pedagógicos, abrir as escolas para a prática de atividades, gincanas e esportes, entre outras. Tudo deve ser feito com recursos compartilhados;

- Os trabalhos em parceria normalmente exigem dedicação de todos, para além das atividades normais. Hoje muitas escolas marcam reuniões com as famílias e a comunidade aos sábados, para permitir que todos participem;

- O trabalho para uma escola participativa é bastante desafiador, mas muito gratificante. Por isso ele precisa começar aos poucos e ir crescendo;

- As atividades são horizontalizadas, com uma interação lateral e não de hierarquia;

- As relações e atividades são espontâneas e voluntárias, portanto, sem comandos rígidos, com autocontrole e a flexibilidade;

- É preciso ter a consciência de que os trabalhos em parceria não têm fim;



- Para a boa construção de alianças é preciso ter confiança, humildade e respeito às diferenças, pois é preciso aceitar pontos de vistas diversos, opiniões diferentes, concepções distintas para uma ação conjunta, etc.;

- É preciso compartilhar as perdas e as conquistas;

- É necessária uma constante adaptação para os fatores novos e imprevisíveis;

- É importante focar na potência do trabalho conjunto: naquilo que pode dar certo e trazer resultados e não nos desânimos e problemas. Segue-se a lógica do lema “a união faz a força”;

- É necessário discutir e revisar periodicamente as parcerias;

- O trabalho integrado exige constante monitoramento;

- É preciso conectar-se e promover conexões. Construir pontes: apresentar pessoas e promover encontro de projetos;

- É necessário participar ativamente e cooperar para produzir coordenação eficaz;

- A efetiva participação pressupõe a garantia do respeito às decisões tomadas no colegiado;

- Em colegiados às vezes é necessária a convocação de reuniões extraordinárias para assuntos urgentes;

- É recomendável não atrasar as reuniões e as pautas devem ser informadas com antecedência.