

DIÁLOGOS E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS ESCOLAS



Os pilares da educação: aprender a conhecer, a fazer, a ser e a conviver

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.

Para dar respostas aos grandes desafios da educação no mundo contemporâneo e para terceiro milênio, em 1993 a Unesco criou uma Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, presidida por Jacques Delors. 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 ser e aprender a conviver. 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 às competências cognitivas, ao desenvolvimento intelectual, ao aprender a aprender. A princípio, 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, envolvam-se 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 educação deve contribuir para o desenvolvimento total da pessoa – espírito e corpo, inteligência, sensibilidade, sentido estético, responsabilidade social, espiritualidade” (DELORS, 2003, p. 97). Como essência das competências pessoais, temos o autodesenvolvimento (voltado para si mesmo) que implica o 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. 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, para a cooperação, para o exercício de uma boa comunicação e para o 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 necessárias ao desenvolvimento de uma personalidade equilibrada; ao aprendizado de boas relações sociais e dos valores sociomoraes; ao aprimoramento das relações interpessoais, sobretudo através de comunicação eficiente; à compreensão das diferenças interculturais e à cultura da não violência.

Quando falamos em cultura da não violência logo pensamos em respeito à vida, no fim de qualquer modalidade de violência, na cultura do diálogo e da solução pacífica dos conflitos, do respeito à dignidade da pessoa humana e no 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 e 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.

O objetivo deste nosso trabalho e da Campanha Conte até 10 nas Escolas é contribuir para que as escolas sejam pacíficas e pacificadoras, permitindo, através das práticas restaurativas, a compreensão adequada dos conflitos vivenciados nos seus espaços e mostrando formas positivas de solução dos problemas surgidos a partir desses conflitos, com vistas a prevenir a violência.

Atividades sugeridas

Atividade 1: Plano de Convivência escolar

Passo 1: realização de diagnóstico dos principais problemas de sua escola em termos de violência, discriminação, drogas e relações interpessoais, desenvolvendo um planejamento participativo, com a escuta da comunidade escolar.

A ideia é fazer um diagnóstico pleno que permita a elaboração de projetos sociais de intervenção sobre a problemática da violência na escola; 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, transformando cotidianos de risco em cotidianos protetores.

Vale usar a criatividade para desenvolver o plano. Sugestões para serem nele incluídas, entre outras:

- a) elaboração de um diagnóstico sobre a situação em que se encontra a sua escola;
- b) uso de assembleias escolares para a prevenção e a solução coletiva de problemas comuns;
- c) elaboração de regulamentos escolares coletivos 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) planejamento para uma melhor atmosfera nas escolas, visando à criação do hábito do diálogo e da resolução consensual de conflitos, a partir dos próprios envolvidos;
- f) busca de meios para 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 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 monte 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 conter um diagnóstico geral da comunidade do entorno da escola, a partir das seguintes informações (entre outras que você queira 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?

Com o levantamento, discutir

Quais serviços públicos faltam na comunidade?

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

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

Quais as manifestações culturais dos moradores mais antigos poderão ser aproveitadas pelos mais jovens?

Atividade 3: Estabelecendo um ambiente pacífico em sala de aula (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.

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 uns com os outros? Qual é o 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 a 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 entenderem 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.

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 algum deles terá dificuldades em cumprir as regras que estão no cartaz. Em seguida, peça aos alunos que façam um acordo por escrito em que todos concordarão em manter um clima de cooperação dentro da sala de aula. Por exemplo, os alunos assinarão embaixo de uma frase com os seguintes dizeres: “nós concordamos em seguir as regras que estabelecemos juntos para conviver em um ambiente de aula pacífico”.

Conflitos como oportunidade de aprendizagem

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 uma 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 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 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 agressividades, atos de indisciplina, indiferença, depredação do patrimônio escolar, atitudes de preconceitos e discriminações.

Esses desvios 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 as intolerâncias com as diferenças; a busca de afirmação pessoal; resistências às regras; desentendimentos e brigas; *bullying*; conflitos de interesses; namoros; perdas ou danos de bens escolares; assédios; uso de espaços e bens; falta de processos para a construção de consensos; necessidades 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.

Por isso sugerimos as práticas restaurativas nas escolas. 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 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 ()

fi quei 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 ()

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)

1 – Eu respeito os sentimentos dos alunos, mesmo acreditando que muitas vezes são ques-tões triviais?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei

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

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei

3 – Este incentivo transmite cuidado e preocupação?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei

4 – Se estou em um conflito com um aluno, colega ou parente, eu o convido a me dar uma perspectiva sobre o caso, antes de julgá-lo?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei

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

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei

6 – Eu sinto ou penso que sou um bom ouvinte?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei

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

Sim/Não/Não Sei

Respeito mútuo

Confiança

Empoderamento

Conexão

TolerânciaIntegridade

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 (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 o que 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 os alunos, 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 umas às outras. 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 dentro de si?

Fase 2: em seguida, cada aluno escolhe um colega da turma 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.

Fase 3: depois, em grupos maiores, de cinco ou seis 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 um 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.

Práticas restaurativas

As práticas restaurativas são formas de gerenciamento de conflitos, através das quais um facilitador auxilia as partes direta e indiretamente envolvidas num conflito, a realizar um processo dialógico visando transformar uma relação de resistência e de oposição em relação de cooperação.

Nesse processo, através 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, a restauração e a responsabilização, permitindo o fortalecimento das relações e dos laços comunitários.

Diversas são as práticas restaurativas que podem ser utilizadas no contexto escolar, entre outras, 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, cuja filosofia surgiu inicialmente dentro do campo da justiça criminal 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, de 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; guiam 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 têm como objetivos principais: i) 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; ii) desenvolver competências nas pessoas, pois aumentam as habilidades pró-sociais daqueles que prejudicaram outros, ajudando no fortalecimento da personalidade de cada um; iii) trabalhar valores humanos essenciais, tais como: participação, respeito, responsabilidade, honestidade, humildade, interconexão, empoderamento e solidariedade, como veremos adiante; iv) restaurar aquela relação afetada pelo conflito, se possível com a reparação do dano causado à vítima; v) assumir responsabilidades: as práticas restaurativas permitem que os infratores prestem contas àqueles a quem prejudicaram, habilitando-os a repararem, na medida do possível, os danos causados.

3.1. 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, um dos desafios da educação é 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 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 apoio, as 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-professor, aluno-funcionário, aluno-aluno e aluno-família, desenvolvendo um ambiente cooperativo e com senso de comunidade na escola.

Janela da Disciplina Social de Wachtel



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) e 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 através 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 dicas sobre como construir um bom diálogo.



Atividades sugeridas

Atividade 1: Violências gerando notícias (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 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 informalidade e espontaneidade. Em seguida, se houver tempo suficiente, pedir a cada um que, rapidamente, comente sobre o material que trouxe e identifique que 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 todos possam 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. O educador deve levar todos a romperem com a autocensura, expondo tudo o que lhes vier à mente, sem prejulgamentos. 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, 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 que considerarem mais adequada e que, se for o caso, será 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 2: Dinâmica “Troca de Palavras” (NUNES, 2011, p. 19)

Objetivos

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

Número de Participantes: cinco ou seis por grupo.

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

Descrição: em tiras de papel, escrever palavras-soluções relacionadas à convivência social (por exemplo, solidariedade, paz, saúde, amizade, afeto, calor humano, bondade etc). Em outras tiras, anotar palavras-problemas 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-soluções 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-soluções 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 de 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 uma outra situação. O importante é o exercício da discussão, da reflexão e da cooperação para a solução de conflitos.

Diálogo: Base para todas as demais formas de resoluções

“Em um diálogo não há a tentativa de fazer prevalecer um ponto de vista particular, mas a de ampliar a compreensão de todos os envolvidos” - David Bohm

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

Nos tópicos abaixo, daremos algumas dicas gerais para que o diálogo possa ser uma boa base para as soluções dos problemas ocorridos nas escolas, através 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. Os diálogos sobre problemas e conflitos intra 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;
- procurar a pessoa e tentar dialogar sobre o problema. Fazer perguntas do tipo: “eu queria saber o que você acha disso tudo. Qual sua opinião?”;
- tomar alguns cuidados para iniciar um diálogo: preste atenção no tom da sua voz; não interrompa; mostre interesse e tente realmente escutar;
- ser consciente de que aquilo que você fala não é exatamente o que o outro escuta. Verifique!
- fazer perguntas para entender melhor: “você está me dizendo que...?”;
- expressar seus próprios sentimentos sem violência: “senti raiva quando você começou a gritar...” “tenho a impressão de que você está preocupado com uma coisa...”;
- não dar sermão nem conselhos;
- não usar 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 através 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.

4.1. Escuta ativa

A ferramenta mais importante para um bom diálogo e para resolver conflitos é saber escutar com atenção e vontade. Escutar demanda decisão consciente e a vontade de se livrar 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 seu interesse pela sua história;
- 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.

4.2. Técnica da 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.

Também se pode reformular recorrendo a perguntas que indiquem às partes que as 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 é benéfica: cria um clima de confiança, de melhoria do entendimento e compreensão, além de permitir uma boa conexão com a outra pessoa.

4.3. 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 pelo psicólogo norte-americano 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 Rosenberg (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 visualizar melhor:

OBSERVAÇÃO COM AVALIAÇÃO (indesejável)	OBSERVAÇÃO (desejável)
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

4.4. 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; atuar 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 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.

4.5. Uso das “mensagens-eu” (falar na primeira pessoa)

Em quaisquer situações de raiva e de fortes emoções é preciso inicialmente: i) identificar o sentimento; ii) determinar a causa principal, ou seja, a necessidade que está por trás do sentimento e que não está sendo atendida; iii) 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 diálogos, 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: i) no primeiro, a pessoa expressa o seu sentimento: “eu sinto...”, “eu estou chateado...” etc; ii) no segundo, a justifica: “estou chateado porque você me chamou por um apelido que não gosto”; e iii) 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
Você me magoou naquele dia	Naquele dia eu fiquei magoado... quando você... porque...
Você não ajudou em nada no trabalho...	Eu fiquei preocupado... quando você não fez a sua parte no trabalho.... porque...
Você não colaborou com a nossa festa...	Eu fiquei frustrado ontem quando você não colaborou com a nossa festa...porque...
Você não veio conforme combinou... Você é um tratante...	Eu fiquei muito desapontado quando você 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!

4.6. Vamos perguntar para ajudar a solucionar?

As perguntas são ótimas ferramentas para gerar diálogos colaborativos. 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 as trocas 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?

4.6.1. 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?

Num 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”:

- permite que o interlocutor reflita sobre o que ocorreu e suas consequências no futuro;

- promove a reflexão, expressão dos sentimentos, pensamentos, ações, comportamentos e necessidades, e auxilia na busca de um caminho ou de um modo de fazer com que as coisas fiquem bem;
- pode ocorrer em toda a situação que o ouvinte deve permanecer imparcial.

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

Perguntas restaurativas (passado)

Pode me explicar o que aconteceu?

O que passou pela sua cabeça naquele momento? (pensamento)

Como você estava se sentindo naquele momento? (sentimentos)

Quem mais foi afetado? (outros sentimentos, pensamentos e comportamentos)

Perguntas restaurativas (presente e futuro)

Quais são os seus pensamentos desde então? E agora, quais são eles? (pensamentos)

Como você está se sentindo agora? (sentimentos)

O que você precisa que aconteça neste momento para que:

- as coisas possam ficar em ordem?;
- o 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.

Perguntas retributivas	Perguntas restaurativas
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) ?



“... o aprendizado sobre técnicas de diálogo e práticas restaurativas trouxe transformações profissionais e pessoais em mim. Em algumas situações em sala de aula (e até em casa, com minhas filhas), consegui mudar minha forma de reagir perante alguma situação de conflito. Consegui ouvir mais os alunos e até questioná-los de forma diferente, procurando uma reflexão sobre os erros e em como consertá-los. Gostei muito da experiência e do aprendizado com o curso”.



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

- a) qual foi a situação?;
- b) foi possível fazer as questões?;
- c) como você se sentiu?;
- d) quais foram os problemas enfrentados?

Relate a sua experiência.

Atividade 2: Vivenciando uma escalada de conflitos (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-se.

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 ao trio para simular 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 (individual 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? Discorde e insista 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 (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 forem 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?

Exemplo de dicas para manter um adequado trabalho em grupo e ter sempre um bom diálogo:

cada um fala de uma vez;

não interrompa outro estudante enquanto ele está falando;

durante um diálogo normal evite ser crítico e procure demonstrar simpatia;

mantenha 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.

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 através de meios consensuais. Há situações 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 ao restabelecimento do diálogo. Ela permite a solução de conflitos rotineiros através 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. 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 tópico 4.1 acima) para identificar a versão de cada um, 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;

- usem as técnicas para um bom diálogo (vide tópico 4 acima) e procurem usar a “mensagem eu” (vide tópico 4.5 acima) e não façam ataques;
- as partes não devem interromper o outro quando este estiver falando;
- as partes não devem culpar uma à outra 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 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 tópico 4.2 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 sente com o problema e porquê.

O mediador deve procurar entender quais são os sentimentos e as necessidades das partes envolvidas e focar nelas, utilizando-se de perguntas-chaves para qualquer dinâmica de resolução pacífica de conflitos: “o que aconteceu?”, “o que pode ser feito para reparar o mal causado?”; “como você gostaria de resolver o problema?”; “o que você quer e por que você quer?”. “quem gostaria de começar?”.

Em caso de não haver resposta, o mediador deve perguntar ao autor do fato: “o que você pode fazer aqui e agora para ajudar a resolver o problema?”. Com a resposta, o mediador deve repeti-la e em seguida fazer a mesma pergunta para a(s) 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 me ajudar a entender?

Você poderia descrever o que aconteceu e quando?

3. Para conseguir identificar os interesses

O que é importante para você nesta situação?

Você poderia ajudar-me a entender por que isso é importante para você?

O que lhe preocupa nesta situação?

Como esta situação a/o afeta?

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

4. Para identificar uma transformação / resolução

Qual saída poderia funcionar neste momento?

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

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

Que outra coisa pode ser tentada?

O que poderia ajudar a melhorar a proposta?

5. Para ver as consequências deste encaminhamento

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

Que tipo de mudança você está disposto(a) a fazer?

Que problemas podem aparecer se você seguir por este caminho?

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

6. Para o acordo / pacto

Esta saída é aceitável para ambas as partes?

Há algo que não lhe é confortável neste acordo?

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



“...os conflitos e as tensões através do diálogo sempre existiram e vão continuar existindo. Nos dias atuais, através das técnicas da justiça restaurativa e com a mediação poderemos solucionar os problemas, os conflitos, as tensões, através do diálogo. O importante é estarmos atentos e estabelecer a mediação e o diálogo como instrumentos da paz da convivência, da tolerância, do respeito...”.

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.

Eles 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 espaço circular 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, 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?

6.1. Estágios

Aplicabilidade: em primeiro lugar é preciso 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 haver 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 do encontro. 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. Veja abaixo mais explicações sobre o bastão de fala.

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.

Este 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.

6.2. 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, através do qual o facilitador vai agradecer o grupo pelo esforço em todo o processo de discussão, pelo aprendizado conjunto e pelas 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, pois exige mais exploração do diálogo e da persuasão. As decisões consensuais conferem poder a todos os participantes e têm mais chances de sucesso.

6.3. 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, com o objetivo de prevenir problemas.

6.3.1. 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.

6.3.2. 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 ações, uma 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.

6.3.3. 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.

6.3.4. 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.

6.3.5. Assembleias

Assim como os Círculos de Diálogos, as Assembleias são importantes espaços democráticos no âmbito escolar que ajudam na harmonia do ambiente e contribuem para preparar os estudantes para a convivência democrática da sociedade adulta. Podem se realizar através da 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 no âmbito dos espaços coletivos (docentes, estudantes, funcionários). Ainda segundo ele, a Assembleia discente é usada para 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 e 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 através da reflexão, do confronto de ideias e da troca de experiências entre os participantes.



“...Mais importante do que administrar os conflitos mais graves é preveni-los. É necessário que o professor tenha a sensibilidade de perceber que algo está causando desconforto com determinada turma e a partir destas observações criar ações preventivas. O círculo de diálogo é um excelente momento (espaço) para a prevenção, bem como para reflexão, e o círculo restaurativo para possíveis resoluções dos problemas existentes na comunidade escolar. O curso sobre práticas restaurativas me causou significativas reflexões no sentido de como lidar com os conflitos existentes dentro de uma escola. A minha relação com as crianças e os adolescentes melhorou significativamente, tornando meu ofício mais agradável e humano”.

Atividade sugerida

Realização de um círculo de diálogo

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.

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 (familiar, professor, funcionários, pessoas da comunidade etc).

Os círculos restaurativos são recomendados e podem ser aplicados em todos os tipos de conflitos, desde os mais insignificantes até os mais complexos; os individuais e os 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 dos trabalhos. 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.

7.1. Procedimento 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: i) o que aconteceu; ii) como o incidente as afetou; e iii) 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).

7.1.1. 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 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;
- 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);
- 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. Deve ser um espaço seguro onde seja possível realizar uma compreensão mútua entre todos os envolvidos e construir um acordo coletivo para reparação de danos;
- no círculo devem prevalecer os valores do diálogo, respeito, participação, honestidade, responsabilidade.

7.1.2. 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. Através da comunicação, busca-se a compreensão mútua, pela qual se faz uma análise do ocorrido e de como as partes se acham no momento. Depois as pessoas fazem um retrospecto do ato e identificam as suas necessidades, buscando-se, em seguida, o acordo. Com o círculo, 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 deve 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

Abertura 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;
 - 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 para 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 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 se chama “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 se utilize de perguntas empáticas, como por exemplo: i) “você está inseguro e teme que tais fatos ocorram novamente?”; ii) “você está assustado com as ameaças e por isto está se sentindo inseguro e quer proteção?”; iii) “a sua privacidade é violada quando todos pegam a sua bolsa e a abre perto dos outros?”; iv) “a sua honra é violada quando colocam este apelido em você”? v) “quando todos os colegas olham para você e te cumprimentam, você se sente atendida na 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, 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 em 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

1. O que aconteceu?
2. O que você estava pensando e sentindo naquele momento?
3. O que você vem pensando e sentindo desde então?
4. Quem mais você acha que foi afetado por isto? Como eles foram afetados?
5. O que precisa acontecer para as coisas ficarem bem?
6. 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 às 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 para que as necessidades não atendidas sejam resolvidas e contempladas.

Nos conflitos escolares, os principais compromissos serão de ordem pessoal, sob o encargo direto dos participantes, tais como: devolver um objeto furtado; responsabilizar-se 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 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 indicação/sinalização dos 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 (primeiro 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 _____ e _____ (nomes de ofensor e vítima).

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

Nosso objetivo hoje é conversar e refletir sobre o fato ocorrido, entender como as pessoas foram afetadas e ver como o dano pode ser reparado. Espero que seja possível chegar a uma

compreensão mútua entre todos os envolvidos. Cada um vai ter tempo de falar e escutar. Como já falamos no pré-círculo, 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 a vocês que, quando falarem, dirijam-se ao Círculo como um todo e não a mim, pois a conversa é com todos os participantes.

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

Para começar eu vou ler o resumo dos fatos. O foco deste círculo é... (ler o resumo dos fatos).

É importante entender que nós vamos focar nas ações de _____ (nome da pessoa) 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 se sentiu logo depois do acontecimento?
4. O que sente e pensa hoje sobre o que aconteceu?
5. Quem foi afetado por suas ações? De que forma?

Para a vítima

1. Qual foi sua reação no momento do fato/acontecimento?
2. Como você se sente em relação ao que aconteceu? Como você foi afetado?
3. O que foi a parte mais difícil para você?
4. Como sua família e amigos/as reagiram quando 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 o pedido da vítima

“O que pensa sobre isso?”. Você, facilitador, 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 que o fato não se repita. Importante que o ofensor responda cada sugestão de acordo. No fim da conversa, leia 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 os presentes o assinam. Alguém fica responsável para que o acordo seja cumprido. Marcar a data para o pós-círculo.

7.1.3. 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, através da qual 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 apontam-se quais ações se gostaria de ver executadas para satisfazê-las.

7.2. A escola e as preparações para as reuniões restaurativas

Como já ressaltamos, os conflitos fazem parte da natureza humana e nas escolas eles estão muito presentes. É por isso que os alunos precisam municiar-se de ferramentas, estratégias e habilidades para gerenciá-los positivamente, para que possam ser vistos como oportunidades de mudanças e de crescimento. Ao aprender sobre o conflito, as crianças e os jovens aprendem mais sobre eles mesmos.

As reuniões restaurativas são excelentes meios de gerenciamento positivo dos conflitos, pois nela trabalhamos e discutimos os sentimentos e as necessidades não atendidas, levando à restauração das relações, além de permitir o desenvolvimento de diversos valores tais como a interconexão, a humildade, a fraternidade, o pertencimento, entre outros.

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. Muitas escolas se utilizam hoje 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 os diálogos.

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.

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

7.3. Quem pode ser facilitador dos processos de resolução pacífica de conflitos?

Qualquer pessoa que tenha disponibilidade para trabalhar como voluntário pode ser mediador ou facilitador nas mediações e nos círculos em geral. Pode ser um adolescente ou um adulto e o trabalho desta pessoa será o de coordenar uma mediação ou um círculo restaurativo. Se a unidade escolar possuir condições, poderá haver alguns profissionais especialmente habilitados para exercer tais funções; pode, ainda, contar com voluntários que podem ser alunos, pais de alunos e membros da comunidade, entre outros.

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

Essas formas de resolução de conflitos não tem 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 facilitador 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 treinar 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 se utilizar 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 a perspectiva do problema, trazendo ao diálogo o ponto de vista da outra pessoa e a abre o diálogo de uma forma não acusatória (vide acima sobre “mensagens-eu”);
- 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; fazer perguntas e ser compreensivo;

- utilizar-se de perguntas – após a fase inicial dos relatos, o coordenador deve se utilizar 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 não ofendem; esclarecem, e através delas o mediador passa a entender melhor o problema e ajuda as partes a compreenderem o problema do outro. Sobre perguntas-chaves e perguntas circulares, vide mais item 5;
- construir a empatia – a empatia nada mais é do que o sentimento de colocar-se no lugar da outra pessoa, para tentar entender as suas razões. 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 de 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 dos danos 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 deverão ser levadas 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 valor pessoal prejudique ou interfira 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;
- 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.

Em suma, 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;
- interessa-se 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.

Resumidamente, 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.



“Na minha escola uma menina tímida estava sendo vítima de bullying porque usava a mesma meia todos os dias. Estava sendo ridicularizada e os colegas a chamavam de “pé-de-meia”. Iniciei um pré-círculo, ouvindo a menina e os ofensores e combinamos um círculo restaurativo. No dia do círculo, todos ficaram juntos: a vítima e os ofensores. A primeira a expor seus sentimentos foi a vítima. Ao ouvi-la, os ofensores ficaram tímidos e colocaram-se no lugar da jovem. Comprometeram-se a parar de importuná-la e protegê-la caso alguém iniciasse tais constrangimentos. Depois de quinze dias, realizou-se o pós-círculo e a aluna parecia estar com uma aparência mais segura e agradeceu emocionadamente a mim e aos alunos. Ela se sentia mais feliz e mais incluída no ambiente escolar.”

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 foto, para que você possa avaliar o resultado (apenas cuidado para que a foto não seja indevidamente exposta ou divulgada 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.

Atividade 3: Construção de uma proposta de paz (págs. 53/55 da Cartilha Conte até 10 nas Escolas, também disponível em www.cnmp.mp.br/conteate10)

Sugestões para uma escola segura e pacífica

Para início de conversa, 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 algumas dessas ações, sem prejuízo de outras igualmente importantes:

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, através de Círculos de Diálogos ou Assembleias;
4. democratizar a escola e tornar democráticos 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 boa comunicação e um bom diálogo entre todos;
8. construir soluções alternativas e pacíficas aos conflitos, para que não terminem em violência;
9. construção de conteúdos e de atividades pedagógicas que sejam contextualizadas e façam sentido para os alunos;
10. criar 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 comuns que convergem para a Gestão Democrática nas Escolas. Por isso, vamos falar um pouco desse assunto?

8.1. A Gestão Democrática nas Escolas

“Tudo o que a gente puder fazer no sentido de convocar os que vivem em torno da escola, e dentro da escola, no sentido de participarem, de tomarem um pouco o destino da escola na mão, também. Tudo o que a gente puder fazer nesse sentido é pouco ainda, considerando o trabalho imenso que se põe diante de nós que é o de assumir esse país democraticamente.” Paulo Freire

A gestão democrática da escola é um dos princípios do ensino e está prevista na Constituição Federal de 1988, na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) e no Plano Nacional da Educação. 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 tomadas 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.

A gestão democrática e participativa na escola apresenta-se como um dos aspectos fundamentais das condições de oferta de ensino com qualidade e, por isso, é essencial 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;
- aprimoramento dos processos de provimento ao cargo de Diretor;
- criação e consolidação de órgãos colegiados na escola (Conselhos Escolares, Conselho de Classe etc);
- 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 pleno século 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.

8.2. 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.

- Projeto - a palavra projeto traz a ideia de futuro, ou seja, de plano, de intenções. Por isso, falamos “projetar o futuro”. Portanto, é projeto, pois reúne planos e propostas de ações orientadas a serem executadas por um período de tempo, como um compromisso da escola.
- Político – é político porque, como ressalta Gadotti (1998, p. 16): “Não se constrói um projeto sem uma direção política, um norte, um rumo. Por isso, todo projeto pedagógico da escola é também político. O projeto pedagógico da escola é, por isso mesmo, sempre um processo inconcluso, uma etapa em direção a uma finalidade que permanece como horizonte da escola”.
- Pedagógico – é pedagógico porque define a organização da escola para o que ela pretende ser e realizar, o que exige sistematização das atividades e projetos educacionais necessários ao processo de ensino e aprendizagem.

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: processo global, amplo e de avaliação permanente; coletivo e democrático, com a participação de todos. Trata-se de processo de longa duração e deve revelar uma constante articulação entre ação-reflexão-ação, num processo de construção continua. Possui como valores intrínsecos: democracia, respeito, responsabilidade, diálogo, seriedade, respeito, ética, justiça, disciplina, cooperação, diversidade, diferença, individualidade, esperança, participação etc.

8.3. 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 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 instrumento de tradução dos anseios da comunidade. Por isso é fundamental que o conselho congregue em si a síntese do significado social da escola, para que possa constituir 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 a 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.



“...É importante trazer a comunidade à escola, empoderando-a para participar das decisões coletivas. Fazer algo como um “Café Pedagógico”, onde temas importantes sobre a escola serão debatidos com os pais, é um exemplo de aproximação possível. Importante para que esses encontros sejam positivos é o exercício de uma escuta ativa e valorizadora por parte da equipe escolar, considerando as diferenças de interesses como elementos propulsores de mudanças. Quando os pais participam de decisões sobre os rumos da escola e não somente da execução de tarefas, fica mais fácil o engajamento dos mesmos nas instituições e conselhos escolares.”



Para saber mais sobre os Conselhos Escolares

BRASIL. Ministério da Educação. Programa de Fortalecimento dos Conselhos Escolares - Cadernos 01 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

FORTALEZA. Prefeitura Municipal de Fortaleza. Diretrizes dos Conselhos Escolares.

Disponível em:

http://www.sme.fortaleza.ce.gov.br/educacao/files/2012/cartilha_diretrizes__conselho_09-02-12.pdf

8.4. 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 vivenciar 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 de-fender 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 a estimular seu senso crítico.

Um dos principais objetivos do grêmio 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 grêmio 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.





“....o protagonismo juvenil tem sido um assunto de pauta quando pensamos na construção de um mundo melhor. Protagonista é o personagem principal, é aquele que participa da elaboração, da execução e da avaliação de ações propostas. Criar um ambiente onde a criança e o jovem possam dialogar e se sintam senhores de suas histórias possibilita a formação de cidadãos capazes e felizes. E esse é o papel de gestores e professores, no espaço escolar...”.



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 agressividades crônicas, 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, para saber, ainda que seja sem um aprofundamento, o que está acontecendo na vida desta criança ou adolescente! Através de entrevista(s) reservada(s) com um representante da escola, com quem o aluno tem um bom relacionamento, é possível preencher uma ficha confidencial, para ficar no prontuário do aluno, com dados básicos da vida daquela pessoa. Essas entrevistas reservadas e feitas através de diálogo, ajudam a dar um norte para saber porque aquela pessoa está apresentando problemas e desajustes.

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, eles 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 um conjunto de ações articuladas de ações governamentais e não governamentais, da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Prevê, ainda, uma ação 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.

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 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://portalsme.prefeitura.sp.gov.br/Projetos/convivere/aprender/Documentos/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 à 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*, tem inúmeras concepções, mas todas 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.

Quando falamos em família, não estamos nos referindo apenas aos pais e irmãos da criança ou adolescente, mas também àqueles parentes próximos com os quais a criança ou adolescente convive e mantém vínculos de afinidade e afetividade. É o caso de tios, avós, primos etc. Quando queremos nos referir a esses parentes próximos, usamos a expressão família extensa ou ampliada.

Detectar essa rede primária de apoio 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 (ou ampliada) 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, por exemplo, 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 associações de pais e mestres, a escola deve ainda identificar as referências fortes na comunidade, sejam elas do poder público 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, consequentemente, 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; pressupõe uma interação lateral e não hierárquica; 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;
- a previsão de possíveis consequências;
- a responsabilidade compartilhada;
- uma real perspectiva quanto à complexidade das situações;
- um olhar multirreferencial sobre as situações;
- o real caráter multidimensional dos fatos sociais e humanos;
- oportunidade para o diálogo entre os serviços e entre esses e os usuários;
- o rompimento do caráter hierárquico dos sistemas, garantindo a necessária horizontalidade;
- 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.

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: i) básica, de caráter preventivo; e ii) 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 à 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 (abrigos e casas-lares), de acolhimento familiar (ou famílias de apoio), 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 e Indivíduos (Paefi). Eles contam com uma equipe especializada, formada por assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais, estagiários, advogados etc. São objetivos do Creas:

- articular os serviços de média complexidade e operar a referência e a contra-referência com a rede de serviços socioassistenciais de proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituição 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 (Peti) 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 à 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. Conta com 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 à região onde mora.

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.

O tratamento tem mais probabilidade de sucesso quando a criança ou adolescente é mantida em seu ambiente doméstico e familiar. (Fonte: http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?id_area=925, acesso em janeiro de 2014)

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?

- atender as crianças e adolescentes em situações de risco ou vulnerabilidade a aplicar as medidas protetivas cabíveis (artigo 101, I a VII);
- 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;
- requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança;
- requisitar certidão de nascimento e óbito de crianças e adolescentes;
- 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);
- fiscalizar as entidades de atendimento (ECA, art. 95);
- iniciar os procedimentos de apuração de irregularidades em entidades de atendimento, através de representação (ECA, art. 191);
- 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 ou outros órgãos do Sistema de Garantias de Direitos.



“ ... o trabalho em rede está presente nas diversas atividades que permeiam a sociedade atual e traz muitos benefícios para pessoas e instituições e não podia ser diferente quando falamos em escola. Criar uma rede primária de apoio à escola, com aproximação da comunidade, fortalecimento dos Conselhos Escolares e de instituições como a APM (Associação de Pais e Mestres) e o Grêmio Estudantil, é um caminho poderoso para tornar a escola um ambiente mais pacífico e que coloca em prática princípios democráticos... Também é importante a escola articular-se com as demais instituições de atendimento à criança e ao adolescente. Essa proximidade, apesar dos desafios, traz muitos benefícios para alunos e comunidade. A equipe escolar começa a conhecer e entender a criança e o adolescente no contexto social em que vivem e não somente nos espaços escolares...”.

Atividades sugeridas

Atividade 1: Dinâmica “A rede” (NUNES, 2011, p. 40)

Objetivo:

visualização das relações escolares e sociais, compreendendo a escola e a comunidade como um agrupamento de pessoas, interagindo entre si, na busca de objetivos comuns, de modo que o comportamento de um afeta ou pode afetar o dos 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 uma engrenagem, em que cada membro é parte integrante do processo, influenciando e sendo influenciado.

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 identifi quem as referências fortes na comunidade, sejam elas do poder público, do terceiro setor (associações, fundações etc) 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.

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?

Existe alguma vertente musical ou esportiva que seja importante para os moradores?

Existe algum outro aspecto na comunidade que você acredita que possa estabelecer uma parceria com a escola e contribuir para uma mudança social?

Adolescente e ato infracional

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 comete ato infracional 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.

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 semi-liberdade; 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.

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.

Aos adolescentes em cumprimento ou 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 cometeram atos infracionais 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 comete ato infracional porque gosta. Por trás de todo adolescente infrator há quase 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 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 esse adolescente pode ressignificar e mudar o seu estilo 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.

A realidade nos mostra que, salvo exceção, os adolescentes altamente comprometidos com a criminalidade há muito tempo já estão fora da escola.

Mito da impunidade

Há uma falsa sensação de que os adolescentes infratores ou em conflito com a lei gozam de impunidade. Tal sensação pode ser desfeita com o real conhecimento da situação deles, 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, de 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 e de respeitar a vida do outro. Em suma, de ajudá-los no pleno desenvolvimento e na 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. 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.

A escola contemporânea, em razão da diversidade e da pluralidade de alunos, é palco constante de conflitos interpessoais. Embora sejam na maioria das vezes, de pequena gravidade, esses conflitos desagregam e perturbam o ambiente escolar. Por isso, deve a escola aprender a lidar com eles diretamente, de forma pedagógica e restaurativa, evitando acionar a polícia desnecessariamente. Nessa nova postura, a escola assume um importante protagonismo na solução de pacífica de conflitos, resolvendo-os de forma rápida e conciliadora. Naturalmente, nos casos graves, em que não será possível a resolução pela escola, deve a direção comunicar o 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.



Atividades sugeridas

Atividade 1: Discussão com os alunos sobre uma vida mais harmoniosa (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: <http://emu.edu/blog/restorative-justice> / 2009/11/27/10-ways-to-live-restoratively (tradução livre)].

- Leve a sério os relacionamentos, numa teia interligada de pessoas, instituições e meio ambiente;
- tente ser consciente do impacto – potencial e real - de suas ações sobre os outros e ao meio ambiente;
- 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;
- 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;
- envolva as pessoas afetadas por uma decisão, tanto quanto possível, no processo decisório;
- veja os conflitos e os prejuízos na sua vida como oportunidades;
- ouça, profunda e compassivamente, as demais pessoas, buscando entendê-las, mesmo que você não concorde com elas;
- dialogue com os outros, mesmo quando o que está sendo dito está difícil, permanecendo aberto a aprender com os outros e com o encontro;
- seja cauteloso na imposição de suas "verdades" e opiniões sobre outras pessoas e situações;
- tenha sensibilidade para enfrentar as injustiças diárias.

Atividade 2: Enfrentamento da violência nas escolas (págs. 47/55 da Cartilha Conte até 10 nas Escolas, também disponível em www.cnmp.mp.br/conteate10)



