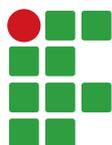




Guia de Práticas Restaurativas e Mediação de Conflitos

IFFar



INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
Farroupilha

Carla Comerlato Jardim

Reitora

Nídia Heringer

**Pró-Reitora de
Desenvolvimento Institucional**

Vanderlei José Pettenon

Pró-Reitor de Administração

Édison Gonzague Brito da Silva

Pró-Reitor de Ensino

Raquel Lunardi

Pró-Reitora de Extensão

Arthur Pereira Frantz

**Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Gradua-
ção e Inovação**

Organizadoras

Daniela Camargo

Nadia Beatriz Casani Belinazo

Autores

Aline Adams

Carlos Roberto Devincenzi Socal

Camile Alves Cezar

Cristiane Alves

Daiana Marques

Daniela Camargo

Elisabete Trentin

Marcela Sampaio

Nadia Beatriz Casani Belinazo

Rafaelle Ribeiro Gonçalves

Ricardo Brasil Barreira

Realização

Diretoria de Assistência Estudantil – DAE/Proen

Coordenação de Ações Inclusivas - CAI/Proen

Comitê de Não-Violência – IFFar

GT - Portaria IFFar Nº 445, de 20 de março de 2019

Diagramação e projeto gráfico

Secretaria de Comunicação - SECOM

Santa Maria – 2020



Guia de Práticas Restaurativas e Mediação de Conflitos

IFFar

SUMÁRIO

Apresentação	7
Prefácio.....	9
Introdução	11
1 Práticas restaurativas	13
1.1. Disciplina Restaurativa.....	15
2 Comunicação Não-violenta	19
2.1. Distinguindo observações de avaliações	23
2.2. A comunicação nas relações restaurativas	26
3 Processos Circulares.....	31
3.1. Círculos de Construção de Paz	32
3.1.1. Etapas e componentes dos Círculos de Construção de Paz	34
3.2. Encontros Virtuais	36
3.3. Círculos Restaurativos	40
3.3.1. Etapas dos círculos Restaurativos	42
4 Mediação	53
4.1. Princípios:	54
4.2. Etapas da Mediação:	55
5 Trabalho em rede	61
5.1. Rede de apoio interna do IFFar:	65
5.1.1. Rede primária de apoio	66
5.1.2. Rede de atendimento:	66
6 Esperança e compromisso	69
Referências.....	73
Anexos	75
Materiais de Apoio	78
Materiais complementares:	90

APRESENTAÇÃO

A cultura de violência, fortemente estabelecida na sociedade brasileira, impõe aos conflitos e disputas entre as pessoas soluções de caráter punitivo e agressivo. Nas instituições de ensino, parte integrante desta sociedade, as relações reproduzem tal comportamento, impondo soluções violentas aos conflitos e disputas que envolvem estudantes e educadores.

Por acreditarmos que os espaços escolares devem contribuir, de maneira efetiva, com a mudança desta cultura, a partir do ano de 2017 proporcionamos a um grupo de servidores(as) a participação em processo formativo, a fim de que pudessem contribuir com a construção de uma política institucional e passassem a liderar, no IFFar, a implementação das Práticas Restaurativas.

Um dos resultados desta iniciativa foi a aprovação, pelo Conselho Superior da instituição, da Política de não violência - Resolução CONSUP nº 071/2018, que tem como objetivos: I - estabelecer conceitos, princípios, diretrizes e ações institucionais de sensibilização para a não violência; II - demarcar uma postura institucional de repúdio à discriminação e aos atos violentos; III - incentivar a sensibilização, a problematização e a produção de novas formas de abordar as relações humanas, pautadas numa cultura de paz e diálogo compassivo; IV - promover uma mudança cultural a partir da disseminação de atitudes não violentas no âmbito institucional; V - prevenir, por meio da mediação de conflitos, a abertura de processos disciplinares no âmbito institucional e; VI - incentivar a condução dos processos por meio de diretrizes não violentas e de responsabilização educativa.

Para a implementação da Política de Não Violência foi constituído o Grupo de Trabalho designado pela Portaria Nº 445/2019, com a atribuição de elaborar este **Guia de Práticas Restaurativas e Mediação de Conflitos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha**, que orgulhosamente apresentamos à comunidade acadêmica e à sociedade brasileira.

Este guia deverá contribuir para a melhor compreensão das Práticas Restaurativas e de Mediação de conflitos, além de induzir a consolidação da cultura da paz nos espaços escolares, pois, segundo o Conselho Nacional do Ministério Público (2014), as práticas restaurativas são ferramentas importantes que possibilitam mudanças no campo das relações, através de uma abordagem inclusiva e cooperativa, focada no restabelecimento do diálogo e da conexão com o outro para a restauração das relações.

Agradeço e parablenzo o conjunto de colegas que contribuíram com a elaboração deste **Guia de Práticas Restaurativas e Mediação de Conflitos**: por meio dele nos comprometemos, de forma ainda mais efetiva, com a implementação das Práticas Restaurativas e de Mediação de Conflitos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha.

Carla Comerlato Jardim

*Reitora do Instituto Federal Farroupilha/RS
de 2012 a 2020*

PREFÁCIO

Sinto-me feliz e honrada pela oportunidade de compartilhar minha motivação e alegria com os leitores deste Guia. Quero expressar a cada um de vocês leitores e servidores do IFFAR o porquê acredito que o trabalho de implementação das Práticas Restaurativas no ambiente educacional é tão importante para que uma cultura de paz seja criada.

Preciso dizer que as Práticas Restaurativas, em especial os Círculos de Construção de Paz no ambiente educacional fazem parte de uma visão maior e mais abrangente de cultura da paz, em que os valores e princípios que regem a Justiça Restaurativa precisam estar inculcados nas atitudes de cada sujeito que atua na comunidade escolar, sejam discentes, servidores docentes e técnicos, gestores, funcionários e todas as pessoas que constituem a rede de interações da instituição. Por isso, sou muito grata a todos os servidores do IFFAR, que de alguma forma estão contribuindo para que a cultura de paz seja desenvolvida no Instituto Federal Farroupilha.

Fomos educados em uma cultura de guerra e para que a cultura de paz seja desenvolvida é preciso uma profunda e contínua mudança de atitudes e normas culturalmente arraigadas em cada um de nós. Os círculos são ferramentas para que possamos compartilhar espaços seguros de fala e de escuta, promovendo a inclusão dos sujeitos que necessitam se sentir pertencentes. Os círculos são espaços para estarmos em bons relacionamentos que são pautados em valores e princípios que ultrapassam o espaço do círculo e por isso são entendidos como espaços dialógicos que tem uma dimensão pedagógica.

Quando desenvolvemos uma comunidade escolar restaurativa, desenvolvemos uma comunidade inclusiva, em que o bem estar de todos é importante e todos criam uma consciência coletiva de que o bem estar de uma pessoa não existe sem o bem estar da outra e a atitude de um vai influenciar no outro. Quando acontece um fato danoso, todos são afetados e é preciso falar sobre isso, para assumirmos as responsabilidades e olhar para as necessidades e sentimentos de todos os afetados.

Para desenvolver uma comunidade com esse entendimento, vamos precisar mudar nossos hábitos e normas de muitas formas. Podemos começar essas mudanças refletindo sobre as nossas atitudes, o nosso olhar punitivo e o nosso olhar sobre a nossa vulnerabilidade. Assim, por meio da abordagem da comunicação não violenta podemos aprender a ter auto empatia e autocompaixão para depois desenvolver empatia e com-

paixão pelo outro.

O ambiente educacional é um espaço de convivência relacional e os conflitos surgirão em razão das diferenças de opinião ou entendimento e isso é natural, é inerente à convivência humana, porém o conflito pode ser transformado em aprendizagens, se forem utilizadas ferramentas apropriadas para a elaboração e transformação, seja por meio da mediação ou processos circulares.

O processo circular pode ser utilizado no ambiente educacional, tanto para construir bons relacionamentos, com uma fundação pautada em alicerces de valores restaurativos, como para transformar e reconstruir relacionamentos quando as coisas dão errado nas interações humanas.

Esta obra é um convite para desenvolvermos a cultura de paz no Instituto Federal Farroupilha, provendo a mudança de hábitos que caminham para construção de bons relacionamentos onde através da educação emocional podemos aprimorar os relacionamentos e também a aprendizagem.

Sou feliz e grata por fazer este caminho, caminhando com vocês. Tenho profunda admiração e orgulho do trabalho que vem sendo realizado no IFFAR, desde as primeiras formações até os dias de hoje, sei que minha contribuição foi mínima e nada aconteceria se não fosse o comprometimento das pessoas que se dispuseram a conhecer os processos circulares e seguirem em frente.

Seguimos, pois juntos somos mais fortes e vamos mais longe!

Isabel Cristina Martins Silva

Coordenadora do Curso de Especialização em Justiça Restaurativa e Mediação de Conflitos no Âmbito Público e Privado da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA). Assessora de Promotor de Justiça na Promotoria de Justiça Regional de Educação de Santa Maria, do Ministério Público do Rio Grande do Sul

INTRODUÇÃO

Vivemos em uma cultura de violência, em que os conflitos, as controvérsias, as disputas e as diferenças tendem a ser resolvidos de forma punitiva, coercitiva e agressiva. A violência tem sido validada como possibilidade para resolver questões sociais e interpessoais. No espaço escolar, como é de se esperar, verificamos a reprodução desse comportamento. A construção de padrões legitimados socialmente para o comportamento humano cria e perpetua espaços para que a violência aconteça, quando uma pessoa não se encaixa nos modelos esperados. No entanto, entendemos que das instituições que podem efetivamente contribuir para mudar essa cultura, as de educação são as mais favoráveis para efetivar a prevenção da violência, bem como a restauração de relacionamentos afetados pelos conflitos. Assim, a *Política de não violência*, aprovada pela Resolução do Conselho Superior – CONSUP nº 071/2018 do Instituto Federal Farroupilha (IFFar), busca incentivar formas de tratar conflitos e evitar violência em seus espaços.

Para construção e consolidação dessa política, em 2017, o IFFar proporcionou a formação a um grupo de servidores de diferentes unidades, para atuarem como facilitadores das **Práticas Restaurativas** na instituição. Além de assessoria às questões referentes à não-violência, em 2019, foi instituído um Grupo de Trabalho, pela Portaria Nº 445, de 20 de março de 2019, para a elaborar o **Guia de Práticas Restaurativas e Mediação de Conflitos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha**.

Este guia pretende contribuir para a compreensão dos processos ligados às Práticas Restaurativas e à Mediação de conflitos, oportunizando a sensibilização, por meio de vivências dos processos circulares e restaurativos, no ambiente institucional, buscando restaurar a dignidade, a segurança e a convivência acolhedora das diferenças. Esse documento tem o objetivo de orientar e estimular os facilitadores já capacitados, além de incentivar os demais participantes da comunidade acadêmica a utilizar essas metodologias na prevenção de violências e na resolução de conflitos, aspirando à construção de relações saudáveis no espaço escolar. Dessa forma, busca-se contribuir de forma dinâmica e eficiente nos processos de gestão e na cultura organizacional do IFFar.

O Guia está organizado em forma de capítulos. O primeiro capítulo trata dos conceitos e da aplicabilidade das **Práticas Restaurativas**, na busca por desenvolver a inteligência emocional e oportunizar a adoção de condutas mais saudáveis nas interações sociais. O segundo capítulo trata da categoria **Comunicação não-violenta**, base para

todos os processos restaurativos e autocompositivos. Na sequência, são apresentados os **Processos Circulares**, divididos em: **Círculos de Construção de Paz e Círculos Restaurativos** (conflitivos). O quarto capítulo se refere à metodologia de **Mediação de conflitos**. No quinto capítulo apresenta-se a importância e as possibilidades do **Trabalho em Rede** e no último reafirmamos o quanto o instituto está comprometido na implementação das **Práticas Restaurativas**. O documento conta, ainda, com modelos e orientações práticas, em anexo, para planejar e registrar as ações em prol da prevenção da violência e do tratamento de conflitos como: roteiros, modelos para convites, procedimentos restaurativos, fichas de autorização de participação, relatórios de práticas circulares, entre outros.

A fundamentação teórica para a elaboração desse documento assenta-se em outros guias, manuais e obras que relaciona elementos, técnicas, instrumentos e dinâmicas de tratamento de conflitos e oferece uma metodologia que reúne as pessoas para que conversem e busquem um entendimento mútuo. Os capítulos foram organizados, a fim de apresentar o método, os conceitos, os elementos essenciais e a condução das práticas restaurativas. Desejamos que esse guia possa auxiliar na prevenção de violências e no gerenciamento de conflitos nas unidades do IFFar, além de construir possibilidades de mudanças positivas no espaço escolar e na sociedade.

1 PRÁTICAS RESTAURATIVAS

As práticas restaurativas objetivam melhorar os relacionamentos e colaborar para a construção de uma sociedade inclusiva, empática e pacificadora. Possuem sua origem no modelo de Justiça Restaurativa e têm sido utilizadas para o tratamento de conflitos em diversos locais, inclusive em espaços escolares. Para Pistoia e Silva (2017, p. 51, *apud* Rio Grande do Sul, 2015, p.26), as práticas restaurativas são aquelas ações em que há utilização de “diferentes metodologias de estruturação e promoção de encontros entre as partes envolvidas” e são amplamente utilizadas de forma a promover o diálogo, superar os conflitos e resolver os problemas de forma consensual e colaborativa.

Sobre a Justiça Restaurativa, cabe esclarecer que:

(...) é uma abordagem que visa a promover justiça e envolve, tanto quanto possível, todos aqueles que têm interesse numa ofensa ou dano específico, num processo que coletivamente identifica e trata os danos, necessidades e obrigações decorrentes da ofensa, a fim de restabelecer as pessoas e endireitar as coisas à medida do possível (Zehr, 2015, p. 54).

No espaço educacional, segundo Zehr (2015), as práticas de justiça restaurativa são semelhantes aos programas de justiça restaurativa no âmbito criminal, porém a abordagem deve se moldar ao contexto do espaço pedagógico.

Essas diferentes metodologias possibilitam um espaço de diálogo e contribuem efetivamente na reparação de danos, na restauração de vínculos e na responsabilização dos sujeitos, promovendo a integração e a pacificação. Os sujeitos envolvidos em conflitos que participam de uma Prática Restaurativa tomam coletivamente as decisões de como lidar com as circunstâncias da situação ou do ato que desencadeou algum tipo de dano e, também, refletem sobre as prováveis implicações para o futuro. Isso possibilita reconexão entre os envolvidos. Assim, busca-se alcançar reflexão, restauração e responsabilização, fortalecendo as relações e os laços construídos (Nunes, 2018).

As práticas restaurativas podem ser utilizadas, para:

- » Prevenir violências;
- » Estabelecer valores e cuidados mútuos;
- » Tratar conflitos;
- » Promover a responsabilização;
- » Construir a cultura da paz (respeito, diálogo, cuidado, acolhida, entre outros).

Segundo o Conselho Nacional do Ministério Público (2014), as práticas restaurativas são ferramentas importantes que possibilitam mudanças no campo das relações, através de uma abordagem inclusiva e cooperativa, focada no restabelecimento do diálogo e da conexão com o outro para a restauração das relações. As práticas ensinam os sujeitos a lidar com os seus conflitos, desafiando e substituindo os tradicionais padrões punitivos e oportunizando mudanças de postura, de relacionamentos e de interações.

As práticas restaurativas, segundo Nunes (2018), têm como objetivos principais:

- » Auxiliar na segurança da comunidade escolar por meio de estratégias que visam à construção de relacionamentos;
- » Capacitar os sujeitos da escola para assumirem a responsabilidade pelo bem-estar dos seus membros;
- » Desenvolver competências e habilidades pró-sociais, fortalecendo a personalidade de cada um;
- » Ajudar na tomada de decisões coletivas;
- » Trabalhar valores humanos essenciais, tais como: participação, respeito, res-

ponsabilidade, honestidade, humildade, interconexão, empoderamento e solidariedade;

- » Restaurar a relação afetada pelo conflito, se possível com a reparação do dano causado à vítima;
- » Partilhar dificuldades, oportunizando o aprendizado de uns com os outros e trabalhando em conjunto;
- » Criar condições para a responsabilização de todos os envolvidos em situações de conflitos.

Assim, as Práticas Restaurativas são processos formais e informais. Elas trabalham para a resolução de conflitos e também para a prevenção desses, incentivando relações saudáveis no espaço escolar. Nas práticas restaurativas, parte-se da construção de uma rede de relações, em que os sujeitos estejam conectados, no intuito de criar um espaço positivo que responda às necessidades do grupo e previna a violência.

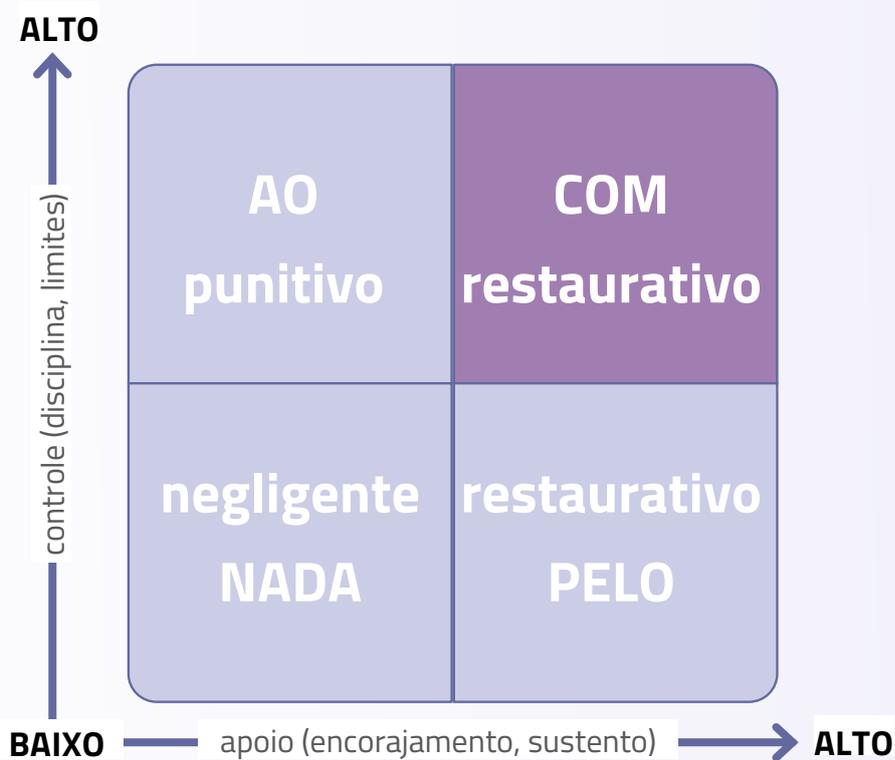
1.1. Disciplina Restaurativa

O processo de socialização é constituído durante toda a vida. Para aprender a conviver em sociedade, é preciso compactuar com normas sociais de convivência, constituindo um grande desafio e preocupação para pais e educadores auxiliar as crianças e os adolescentes quanto à (co)responsabilidade pelo bem-estar social. No espaço educacional, a disciplina restaurativa busca prevenir ou frear o comportamento desviante, por meio de reações mais positivas e de apoio, em vez de punições e julgamentos. Dessa forma, um caminho possível para construir relacionamentos saudáveis, equilibrar os direitos e deveres, ampliar a autonomia, a autodisciplina, as possibilidades e os limites de atuação no espaço escolar é a construção conjunta de normas. Isso implica abandonar as práticas que já não funcionam e propor abordagens disciplinares que sejam restaurativas.

A disciplina restaurativa exige flexibilidade e criatividade. Exige pensar sobre os comportamentos que as regras pretendem regular, mais do que sobre as regras em si. Exige, ainda, consciência das consequências imprevistas dessas mesmas regras. Significa prestar atenção ao modo como aprendemos a conviver e trabalhar em conjunto (Amstutz e Mullet, 2012, p.37).

Assumir a postura restaurativa é um desafio para a escola, pois vivemos em uma sociedade que evidencia a violência, que ensina a resolver os conflitos de forma agres-

siva. Com isso, as relações são entendidas verticalmente, tendo como consequência a coerção aos sujeitos que possuem condutas consideradas desviantes (Pistoia e Silva, 2017). Para elucidar essa questão, No livro "Reuniões de Justiça Restaurativa Terry Ted, Wachel O'Connel e Bem Wachtel, no capítulo seis que tem o título: *Práticas restaurativas: além da reunião restaurativa formal* (p. 247) sistematizam a Janela da Disciplina Social, explorando duas forças para um sistema social: o controle e o apoio. Os autores apresentam quatro abordagens à regulamentação do comportamento: punitiva, permissiva, negligente e restaurativa, sintetizam com quatro palavras: NADA, PELO, AO e COM, conforme se observa-se na imagem abaixo.



Na horizontalidade, temos o **apoio**, que corresponde ao encorajamento e a sustentação (o suporte) que a pessoa deve receber em sua formação. Na verticalidade, temos a representação do **controle**, sendo a disciplina e os limites (deveres) que a pessoa também deve receber em sua formação. Assim, na perspectiva da janela da disciplina social, se educarmos uma criança ou adolescente com baixo apoio e baixo controle, teremos como resultado a disciplina social negligente. Se o processo for com muito apoio e baixo controle, a disciplina social será permissiva; se a educação for composta por muito controle e baixo apoio, teremos uma educação punitiva como resultado. Contudo, se promovermos alto controle e alto apoio, teremos o modelo ideal para a formação humana, uma vez que evitaremos os excessos entre as disciplinas que resultam em:

negligência, permissividade ou punição.

A partir da disciplina restaurativa, incentiva-se a responsabilização individual dos comportamentos e da própria vida, já que possibilita a compreensão do dano causado pelas suas ações. Além disso, promove o desenvolvimento do pensamento crítico, de novas habilidades para solucionar problemas e ajuda a desenvolver a empatia pelos outros.

Nas escolas, a abordagem resolutiva utiliza processos cooperativos, trabalhando para que as regras e os acordos possibilitem a construção de comportamentos respeitosos. O intuito é contribuir para a construção de um bom ambiente escolar, com relações saudáveis entre todos os sujeitos da comunidade.

2 COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

A comunicação é um processo que envolve a interação e a troca de informações entre dois ou mais sujeitos, por meio de signos, símbolos e regras compartilhadas socialmente, a fim de serem entendíveis. Trata-se de um processo social primário, que permite criar e interpretar mensagens que podem provocar uma resposta. Freire (2001) afirma que é a palavra (seja oral, gestual, escrita ou de outra ordem) a verdadeira e a marca típica da humanidade, diferenciando os homens de outros animais pela subjetivação que tal atividade produz.

Mariotti cita que “a linguagem promove modificações estruturais, nos sujeitos e nas sociedades, porque coordena (organiza, sintetiza) nossos comportamentos e, ao relatá-los, contribui para que eles se modifiquem” (2000, p. 309). Rosenberg refere que “certas formas de comunicação nos alienam de nosso estado compassivo natural” (2006, p. 37), essa forma de comunicação é baseada no julgamento, na comparação, na classificação, na avaliação, na rotulação, na culpabilidade e na falta de responsabilização. Em contrapartida, a Comunicação Não-Violenta (CNV) é o estabelecimento de relações de parceria e cooperação, em que predomina a comunicação eficaz e empática, de modo a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros.

Marshall Rosenberg foi doutor em psicologia clínica, mediador internacional e fundador do Centro Internacional de Comunicação Não-Violenta e desenvolveu o conceito de Comunicação Não-Violenta (CNV) baseado na ideia de que somos todos compassivos por natureza, que estratégias violentas – se verbais ou físicas – são aprendidas, ensinadas e apoiadas pela cultura dominante. Dessa forma, podemos produzir culturalmente formas diferenciadas de comunicação.

Capellari (2012) usa a metáfora da comunicação da Girafa (que se tornou o símbolo da CNV) e do Lobo para ilustrar a diferença na comunicação. O primeiro como referência a uma pessoa que se comunica por meio de atos não-violentos, fazendo a analogia com o seu coração, que é o maior entre os animais terrestres e também com seu pescoço, que quando estica, o faz para fora, estando assim a serviço da compaixão. Já o lobo representa o julgamento e a moral, aquele que utiliza a linguagem violenta e os jogos de poder. Capellari acrescenta a essa lógica a Ovelha, trazendo-a como símbolo da submissão e da obediência. São aqueles que se anulam frente à dominação e às investidas do lobo. Essa forma lúdica de pensar mostra os tipos diferentes de seres frente à comunicação.

Quando pensamos em Práticas Restaurativas e Mediação, percebemos que a CNV é fundamental para o sucesso nas relações sociais, pois é o resultado de um processo de pesquisa, de experiências e da reestruturação da comunicação. A forma de dizer a palavra e de interagir com os outros é o que gera o entendimento entre os sujeitos. Isso porque é essa forma que promove uma comunicação assertiva e empática, eficiente e eficaz, instituindo um teor elevado em relação às ideias, aos conhecimentos, às necessidades e aos sentimentos intra e interpessoais.

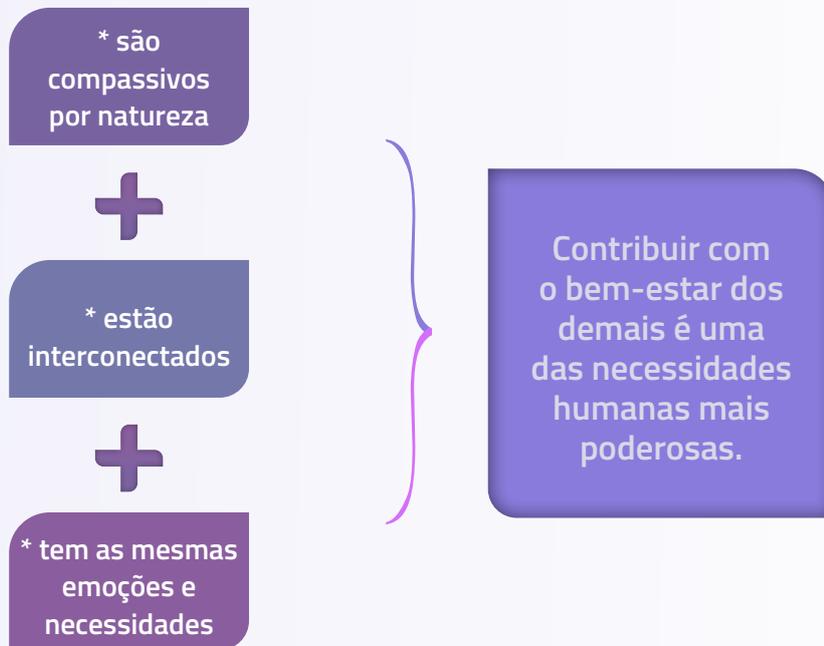
Um dos princípios mais importantes da CNV é experimentar a disposição de se expressar sem avaliações, rótulos ou julgamento de “certo” e “errado”. Não se trata de realizar uma disputa com o interlocutor e confirmar um ponto de vista, pois, muitas vezes, nem ouvimos a ideia do outro para compreender suas motivações, sentimentos e necessidades, mas para contra argumentar e defender o entendimento unilateral. Trata-se de mudar as reações repetitivas e automáticas por respostas conscientes, honestas e claras. “A CNV se baseia em habilidades de linguagem e de comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas” (ROSENBERG, 2006, p. 21).

O propósito da CNV é criar qualidade de conexão humana em que as necessidades de todos sejam consideradas e satisfeitas através de uma vontade natural de contribuir para o bem-estar de todos. Da mesma forma, a CNV cria condições para que os demais atendam aos pedidos, por vontade de cooperação e não por medo, vergonha,

obrigação, castigo, culpa ou pelo desejo de recompensa.

A CNV apresenta como princípios (ROSENBERG, 2006, p. 20s):

Os seres humanos



Kay também esclarece e fundamenta que a natureza humana se assenta na busca pela felicidade e de bem conviver.

Nós acreditamos que todas as pessoas querem amar e ser amadas e que todas as pessoas querem ser respeitadas. Pode ser que não demonstrem isso em seu comportamento, particularmente quando não foram amadas e respeitadas pelos outros. Mas, em nosso cerne, em nosso centro, nós todos desejamos ter um bom relacionamento com os outros. Nós temos de parar de pensar na natureza humana como um problema. A natureza humana é a bênção, não o problema. Em nossa cultura, nós temos a tendência a focar no lado ruim da conduta humana. Nós acreditamos que todas as pessoas querem amar e ser amadas e que todas as pessoas querem ser respeitadas. Pode ser que não demonstrem isso em seu comportamento, particularmente quando não foram amadas e respeitadas pelos outros. Mas, em nosso cerne, em nosso centro, nós todos desejamos ter um bom relacionamento com os outros. (WATSON E PRANIS, 2010, p. 24).

Ressalta-se neste testemunho que desejamos ter bons relacionamentos com os outros. As interações saudáveis são a marca da busca da felicidade humana. Apesar de

existir outras necessidades, a de interação social adequada é uma das mais preciosas, pois contribui com o bem estar individual e coletivo.

São quatro os componentes da CNV (ROSENBERG, 2006, p. 25):



1 - Observação

O primeiro componente é a habilidade de descrever a realidade sem realizar apontamentos, julgamentos, emitir pareceres, sugestões e/ou conselhos. Observar o fato ou evento em si, pode ser comparado ao que "uma câmera fotográfica registraria?". Para efetivar a CNV, é importante evitar as palavras "sempre" e "nunca", elas são subjetivas e derivam de comparações e conjecturas. Para Rosenberg (2006, p. 57), "quando combinamos observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica" e resistir ao que foi falado. Assim, é necessário que as observações sejam isentas de críticas e de adjetivações. Se a pessoa se sente julgada ou criticada, ela assumirá uma postura de ataque e defesa, dificultando o diálogo.

O mais alto estágio da inteligência humana é observar sem julgar. Jiddu Krishnamurti.

2.1. Distinguindo observações de avaliações

A tabela, retirada do livro Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais, de Marshall Rosenberg, ajuda a distinguir as observações isentas de avaliações daquelas que têm avaliações associadas:

Exemplo 1:

COMUNICAÇÃO	EXEMPLO DE OBSERVAÇÃO COM AVALIAÇÃO ASSOCIADA	EXEMPLO DE OBSERVAÇÃO ISENTA DE AVALIAÇÃO
1 - Usar o verbo SER sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais.	Quando vejo você dar para os outros todo o dinheiro do almoço, acho que está sendo generoso demais.
2 - Usar verbos de conotação avaliatória	João vive deixando as coisas para depois.	João só estudou na véspera da prova.
3. Implicar que as inferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis.	O trabalho dela não será aceito.	Acho que o trabalho dela não será aceito. Ou: Ela disse que o trabalho dela não seria aceito.
4. Confundir previsão com certeza.	Se você não fizer refeições balanceadas, sua saúde ficará prejudicada.	Se você não fizer refeições balanceadas, temo que sua saúde fique prejudicada.
5. Não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere.	Os estrangeiros não cuidam da própria casa.	Não vi aquela família estrangeira da outra rua limpar a calçada.
6. Usar palavras que denotam habilidade sem indicar que se está fazendo uma avaliação.	Zequinha é péssimo jogador de futebol.	Em vinte partidas, Zequinha não marcou nenhum gol.
7. Usar advérbios e adjetivos de maneira que não quem que se está fazendo uma avaliação.	Carlos é feio.	A aparência de Carlos não me atrai.

 **Dica:** evitar o emprego do verbo SER.

Você é ...

Quando se utiliza o verbo ser para definir ou caracterizar as pessoas ou situações, emprega-se a linguagem estática, estagnada, sem possibilidade de mudança. A linguagem não violenta prioriza a verbalização de processos, considerando mudanças, diferenças, dimensões, funções, relações, interações, desenvolvimento, aprendizado,

complexidade. Para Rosenberg (2006), a CNV é um sistema de linguagem que rechaça as generalizações estáticas. Em vez disso, orienta que as observações devem basear-se em relatar coisas específicas do momento e no contexto.

2 – Sentimentos¹

O segundo componente da CNV é expressar como você se sente com aquele evento ou fato descrito. Identificar de forma clara e específica os sentimentos não é uma tarefa fácil, pois tendemos a não conseguir compreender que emoções ou sentimentos estamos vivenciando, por não termos desenvolvido suficientemente a habilidade na linguagem das emoções. Dessa forma, ao identificarmos e nomearmos esses sentimentos é possível expressar nossa vulnerabilidade ou de outros sujeitos, podendo resolver as situações conflituosas.

Exemplo 2:

Em vez de: Você me deixa frustrado...
Dizer: "Eu me sinto frustrado quando isso acontece".

Falar em primeira pessoa.

Uso da mensagem "Eu" (Eu me sinto... Eu fico...) é imprescindível.

3 – Necessidades

O terceiro componente da CNV é identificar e expressar aquilo de que não podemos abrir mão. As necessidades humanas são universais e dizem respeito à:

- » **Nutrição física** - (ar, água, comida, movimento, proteção descanso, entre outras);
- » **Autonomia** - (poder escolher: sonhos, objetivos, valores, condutas, entre outras);
- » **Celebração** - (da vida, da realização dos sonhos, de lutos, de autoestima, entre outras);
- » **Interdependência** - (relacionamentos, cooperação, solidariedade);
- » **Espiritualidade e Valores** - (empatia, honestidade, amor, compreensão, confiança, consideração, paz, entre outras).

É possível listar diversas necessidades, mas o importante é perceber que quando as necessidades são atendidas, nossos sentimentos são felizes e agradáveis e quando não, os sentimentos que surgem são desagradáveis e negativos. Marshall cita que

¹ Ao final deste guia, constam listas de sentimentos e de necessidades humanas.

“todo o sentimento surge de uma necessidade atendida (ou não)”, dessa forma, o terceiro passo é sinalizar qual necessidade não está sendo atendida para que possamos ter mais chances de satisfazê-las.

Exemplo 3:

Em vez de: — Você nunca me ajuda com as tarefas.

Dizer: — Eu sinto a necessidade de organização, para que eu não fique sobrecarregado com as tarefas.

4 – Pedidos

O quarto componente nos leva àquilo que gostaríamos de pedir aos outros, o quê que acreditamos ser importante e enriquecedor para nossa vida. Assim, os pedidos precisam ser práticos, realizáveis, limitados no tempo e espaço. Para que haja êxito na comunicação e a real possibilidade de efetivar a solicitação, é importante que a outra pessoa entenda o motivo do pedido, para que ela possa dizer sim, não, ou que possa propor uma alternativa. Destaca-se, ainda, que cada um deve ser responsável por comunicar e buscar satisfazer as suas necessidades.

Exemplo 4:

Em vez de: — você tem que chegar no horário!

Como dizer então? — Eu preciso que você cumpra os horários e se não puder chegar em tempo, que você avise o grupo, para reorganizarmos as tarefas conforme força de trabalho disponível.

UTILIZAR: — EU GOSTARIA.... EU PRECISO.... EU NECESSITO...;

COMPLEMENTAR COM: — ASSIM... DESSA MANEIRA..., DESSE JEITO, MODO, ...

Exemplo de diálogo utilizando a CNV:

— Nas duas últimas semanas, você chegou atrasado ao nosso encontro (observação).

— Eu fico muito triste (sentimento) quando você marca um horário comigo e não cumpre.

— Cumprir horários para mim é uma questão de respeito (necessidade).

— Da próxima vez que você for se atrasar, você poderia me enviar uma mensagem avisando? (Pedido específico). Assim, eu posso me programar melhor!.

Alterando a forma de comunicar, com base nos princípios da CNV, busca-se:

- » Construir uma sociedade pacífica e comprometida com o respeito mútuo;
- » Perceber e superar os paradigmas da dominação;
- » Fortalecer a cooperação entre as pessoas;

As duas partes da CNV (ROSENBERG, 2006, p. 25):

1. Expressar-se honestamente por meio dos quatro componentes.
2. Receber com empatia por meio dos quatro componentes.

- » Promover a conexão humana por intermédio de uma forma de expressar os sentimentos/emoções e na satisfação ou atendimento das necessidades humanas fundamentais.

“O que eu quero em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim mesmo e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração” (ROSENBERG, 2006, p. 9).

2.2. A comunicação nas relações restaurativas

Ao estabelecermos relações restaurativas, a comunicação é fundamental. Para isso, trazemos elementos importantes que devem ser considerados e aliados à CNV. São eles:

Escuta Ativa – para um bom diálogo, é preciso escutar com vontade, com atenção e com intenção. Isso requer uma decisão consciente, pois é necessário nos livrarmos de distrações e intervenções. É preciso estar inteiro, prestar total atenção na outra pessoa, além de escutar também com o coração e com a alma.

Sugestões para escuta ativa:

- » Prestar atenção na outra pessoa, permitindo que ela sinta e perceba o 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 (sentimentos e emoções);
- » Não interromper;
- » Não fazer julgamentos ou reprovações;
- » Ter empatia;
- » Parafrasear ou reformular, para ter certeza de ter entendido o que foi dito.

Técnica de Reformulação: consiste em resumir, com suas próprias palavras, as falas do outro, enunciando-as novamente. Ou seja, resumir e repetir com nossas palavras, o que ouvimos. Para ter clareza de que foi entendida a mensagem, podemos questionar as pessoas da seguinte forma: *Você está querendo me dizer que...? Não entendi muito bem, você poderia me contar novamente...? Você está frustrado porque sente necessi-*

dade de ser escutado?

Esta técnica é importante e beneficia todos no processo de comunicação, pois estimula quem conta a história, desenvolve o sentimento de que está sendo ouvido com atenção, cria um clima de confiança, melhora o entendimento e a compreensão e permite a conexão com a outra pessoa.

Comunicação Assertiva: significa emitir uma mensagem seguindo um objetivo, com coerência entre sentimentos, pensamentos e atitudes, expressando de forma sincera, clara e honesta os nossos interesses. Para isso, devemos utilizar as verbalizações: penso, sinto, entendo, quero, entre outros.

Por meio da comunicação assertiva, é possível reduzir os conflitos interpessoais, uma vez que ela permite a expressão dos sentimentos e o envio de mensagens objetivas. A comunicação assertiva possibilita, ainda, a compreensão de que há algo de positivo no outro; oportuniza o ato de dizer não (sem ofender); de pedir um favor ou permissões – sem mandar, expressando-se de maneira compassiva e terna. Para uma comunicação assertiva, é necessário ter a compreensão dos quatro componentes da CNV.

Uso da “mensagem eu” – falar em primeira pessoa é uma excelente ferramenta para uma comunicação não violenta e assertiva, pois de forma simples, cada pessoa envolvida no diálogo expressa os sentimentos sobre o ocorrido no passado e o que sente no momento.

Durante um momento de raiva ou de forte emoção, é necessário identificar o sentimento; compreender o motivo principal, a necessidade que está por trás do sentimento e que não está sendo atendida para poder decidir como você reagirá a esta emoção e a situação (quatro componentes da CNV).

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?

No diálogo, muitas vezes, temos utilizado a “mensagem-você”, que caracteriza acu-

sação, invasão do íntimo da outra pessoa e imposição de culpa, dificultando, assim, a possibilidade de resolução do conflito.

São exemplos de "mensagens-você":

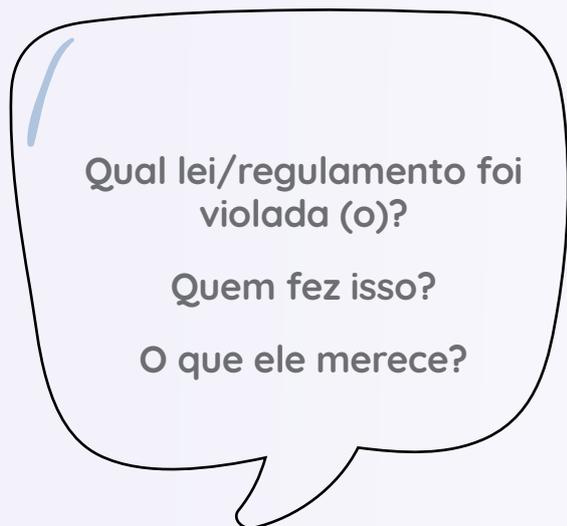
- Você me irrita,
- Você está errado,
- Você fez isso....

Dessa forma, para o uso adequado da linguagem do "eu" é necessário considerar três momentos:

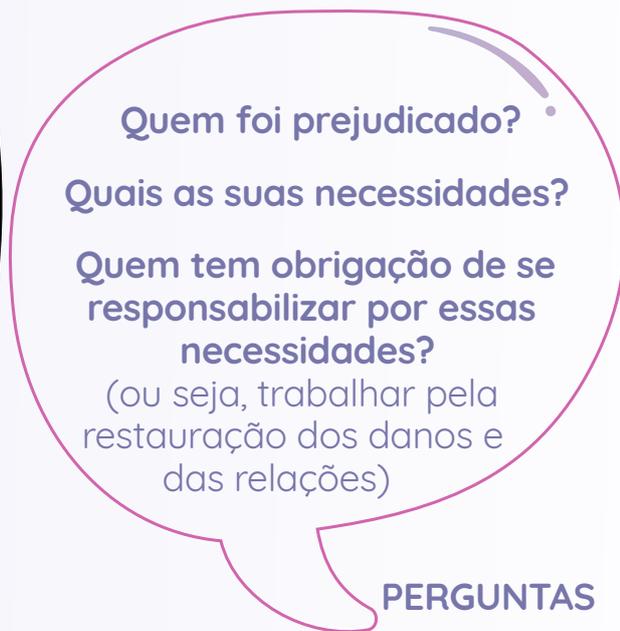
- » A expressão do sentimento (eu sinto...; eu estou chateado...; etc.);
- » A justificativa (estou chateado porque você me chamou por um apelido que não gosto);
- » O pedido (estou chateado porque você me chamou por um apelido que não gosto; eu o perdoo, mas que tal se você não mais me chamar de tal forma?).

Perguntas restaurativas: as perguntas são ferramentas para a construção de um diálogo sincero e colaborativo. Podem colaborar na escuta ativa, na conexão e no acolhimento das demandas. Elas devem ser simples e objetivas, possibilitam refletir, expressar a indignação, as lembranças e os sentimentos decorridos do fato ou evento. Devem ser evitadas as perguntas fechadas, que possam ser respondidas com sim ou não.

Existem duas abordagens para o perguntar: a tradicional e a restaurativa. Na abordagem tradicional, as perguntas vinculam o problema com a pessoa, sendo sempre julgamento. Já, na abordagem restaurativa, as perguntas separam as pessoas da situação, e isso é fundamental para ter clareza e melhores perspectivas frente ao problema. Como exemplo, apresentamos o quadro abaixo em que são comparadas as duas abordagens:



**PERGUNTAS
RETRIBUTIVAS
(tradicional)**



**PERGUNTAS
RESTAURATIVAS**

Assim, o perguntar de forma restaurativa possibilita um espaço de reflexão sobre o que aconteceu e também quais as possíveis consequências para todos no futuro.



3 PROCESSOS CIRCULARES



Os processos circulares são oportunidades de encontro, comunicação e interação entre as pessoas e a comunidade. Têm inspiração e recriação dos conhecimentos dos povos indígenas e das práticas provenientes de ancestrais, decorrente da manifestação e da valorização de uma metodologia fundadora do reconhecimento e do respeito à pluralidade de conhecimentos, experiências e trajetórias humanas.

Entre os processos circulares, destacamos os Círculos de Construção de paz e os Círculos Restaurativos. Os círculos restaurativos dizem respeito à abordagem de situações conflituosas, de disputas e/ou geradoras de violências, na tentativa de resolver problemas, na condução de situações adversas e no tratamento de conflitos, possibilitando a restauração das relações. Enquanto os círculos de construção de paz - que também podem ser utilizados para situações de conflito - demonstram ênfase na prevenção de violências, no desenvolvimento da inteligência emocional, na demonstração de apoio e na promoção da interação harmoniosa uns com os outros, compõem uma poderosa ferramenta pedagógica no espaço escolar.

3.1. Círculos de Construção de Paz

Os Círculos de Construção de Paz (ou Círculos de Paz) se apresentam como um eficiente espaço para promover a comunicação empática entre grupos de pessoas. O círculo é uma importante metodologia para os espaços escolares, pois propicia a conexão profunda entre as pessoas, explorar as diferenças e constituir um ambiente coletivo de construção dos saberes e de análise da realidade social. Cada Círculo de Paz deve ser planejado como um espaço interativo, no qual os participantes se encontram com uma qualidade de presença diferenciada dos demais encontros do dia-a-dia.

De uma forma geral, os Círculos de Construção de Paz consistem num espaço de fala e de escuta atenta enquanto se exercita a comunicação não violenta (ou empática) desenvolvemos a capacidade de reconhecer e avaliar os próprios sentimentos e os dos outros participantes, assim como amplia a capacidade de lidar com eles. Com a prática desses Círculos, é possível construir mudanças positivas nos relacionamentos, prevenindo e solucionando problemas, pela valorização do respeito, diálogo e honestidade em todos os ambientes (escolar, familiar, profissional, comunitário, governamental, religioso, etc.).

O círculo de construção de paz é, acima de tudo, um espaço para construir bons relacionamentos. Os círculos podem ser utilizados para diversas finalidades, entre elas:

- » Fortalecer vínculos de amizade e redes de apoio;
- » Desenvolver a compreensão de valores e da inteligência emocional;
- » Melhorar diálogos e conflitos familiares;
- » Lidar com discriminação e conflitos interpessoais;
- » Gerenciar conflitos em sala de aula;
- » Lidar com posturas antagônicas em turmas universitárias;
- » Dar apoio e assistência a vítimas de violência;
- » Reintegrar egressos do sistema prisional;
- » Oferecer apoio a perdas de famílias ou comunidade;
- » Celebrar conquistas de um grupo de trabalho ou empresa, entre outros.

No círculo, a sabedoria surge a partir das histórias pessoais (Pranis, 2010, p.28).

Kay Pranis sistematizou os círculos e cita que eles podem ter diferentes propósitos

e motivações, tais como: círculos de compreensão; de apoio; de construção do senso de comunidade, de cura; de diálogo; de reintegração; entre outros.

Existem elementos que são fundamentais para organizar um círculo e devem ser previamente verificados e preparados, segue abaixo alguns:

Aplicabilidade: é necessário considerar se o processo circular é adequado para o fim solicitado, se as pessoas desejam participar, se estão abertas ao diálogo e a aceitar diferentes perspectivas sobre o tema. Posteriormente, é preciso verificar se há facilitadores e tempo suficiente para a realização do círculo. Além disso, é preciso ter um limite razoável de participantes, pois um círculo muito grande possibilita a dispersão e a falta de foco. Consideramos um limite oportuno de no máximo 30 participantes², a depender do tipo de círculo.

Disposição em forma de círculo: esse formato proporciona visibilidade entre todos os participantes, conectividade, senso de pertencimento ao grupo e horizontalidade nas relações.

Peça central: nos Círculos utilizamos uma peça (toalha, tapete, cartaz, materiais...) no centro para criar um ponto de convergência para o olhar dos participantes. Normalmente, ela fica no chão e pode conter figuras, palavras, símbolos ou objetos representando os valores fundamentais para o grupo ou instituição. Enquanto alguém está falando, os demais têm um local para direcionar o seu olhar enquanto ouvem e refletem.

Objeto da palavra ou Bastão da fala: é um elemento fundamental no círculo, pois organiza a fala no grupo. Estimula os mais tímidos a se expressar e modera os mais falantes a respeitar a vez dos demais. Qualquer item pode ser usado como objeto da palavra, entretanto, é aconselhável que se utilize algo significativo para todos os participantes. O símbolo deve ser passado de mão em mão, em sentido horário ou anti-horário, mas sempre em círculo, não podendo cruzar nem pular pessoas. Caso alguém não queira falar na sua vez, passa ao seguinte. Quem estiver com o objeto tem o direito e a oportunidade da fala - que é opcional e não-obrigatória, podendo a pessoa ficar em silêncio se desejar - enquanto os demais têm o direito da escuta atenta.

O uso do objeto da palavra possibilita a expressão de sentimentos, emoções e necessidades individuais, e a reflexão sobre o que está sendo dito ao grupo.

² "Somos aqueles por quem estávamos esperando" Kay Pranis observa que as pessoas que participam do círculo devem ser valorizadas, seja o número que for. Caso sejam poucos os participantes o facilitador pode/deve adaptar observando o roteiro, mas não deixe de realizar o círculo com os que estão presente.

LEMBRAR:

O facilitador, de forma excepcional, poderá fazer intervenções sem o objeto da palavra, para relembrar a metodologia do diálogo, quando necessário, ou para voltar ao foco do tema da questão apresentada. 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 com capacitação que irá coordenar o círculo, fomentar o debate, formular as perguntas ou temas norteadores, estimular a conversa e manter o foco sobre o tema que foi o motivador do círculo. No Círculo de Paz, o facilitador é o sensibilizador, não é neutro, ao contrário dos outros processos de resolução de conflitos, pois ele é participante do processo, respondendo todas as questões do círculo.

3.1.1. Etapas e componentes dos Círculos de Construção de Paz

Antes de tudo, é necessário planejamento para a realização de um círculo. O Facilitador precisa fazê-lo com antecedência, considerando todas as etapas do Círculo, para que não se perca tempo com situações inesperadas (falta de materiais, som, internet...) e para que as falas transcorram sem pressa dentro do tempo previsto. Se tiver co-facilitador, sugerimos que este participe do planejamento do círculo.

No planejamento dos círculos, é necessário estar atento às seguintes etapas:

Cerimônia de Abertura: marca o início do círculo, podendo ser uma ação simples, confere seriedade e foco na participação de todos os presentes. A cerimônia de abertura começa com um acolhimento (boas-vindas) e pode vir seguida de uma mensagem, música ou visualização de um vídeo, dinâmica, pode ser uma conversa de abertura, a leitura de um poema, de um texto, etc.

Apresentação do objeto da palavra e peça central: explicação sobre o objeto da palavra, a metodologia de sequência e o significado da peça central e os componentes ali dispostos.

Check in: é a rodada inicial do círculo em que solicitamos que cada participante se apresente, exponha como está se sentindo, se há algo que o grupo precise conhecer sobre a pessoa, ou que comente o que lhe tocou durante a cerimônia de abertura. O intuito é (re) conhecer as pessoas que farão parte do círculo e acolher os participantes.

Valores e Diretrizes: esta etapa possibilita a construção de valores importantes

para cada envolvido, trazendo-os para o espaço circular aqueles que são considerados fundamentais para o diálogo, criando o alicerce seguro ao espaço. As diretrizes são formuladas entre os participantes, são os combinados, acordos que todos se propõem a cumprir na condução do círculo. Descrevem os comportamentos do grupo para que o espaço seja acolhedor e confiável para que todos possam expressar-se verdadeiramente.

IMPORTANTE:

Existem três diretrizes básicas que podem ser trazidas pelo facilitador e já estarem no centro do círculo que são:

- 1 - Confidencialidade*
- 2 - Falar em primeira pessoa*
- 3 - Respeito ao Objeto da Palavra*

Perguntas Norteadoras ou Temas Norteadores: são temas de reflexão ou as perguntas que norteiam o círculo, no início das rodadas das falas, estimulando a conversa sobre o objetivo do círculo. As perguntas são cuidadosamente formuladas e pensadas para facilitar a discussão. Conforme Pranis (2011), perguntas eficientes irão:

- » Encorajar os participantes a falar de suas próprias experiências vividas;
- » Convidar os participantes a compartilhar histórias de suas vivências;
- » Focar-se em sentimentos e impactos em vez de nos fatos;
- » Ajudar os participantes a fazerem a transição da discussão de acontecimentos difíceis ou dolorosos para a discussão do que pode ser feito agora para fazer com que as coisas fiquem melhores.

IMPORTANTE:

As perguntas não devem convidar a ataques ao outro ou ao grupo, por isso, às vezes, pode ser útil pedir aos participantes que usem frases que comecem por "eu" em vez de "você".

Cerimônia de Fechamento: O facilitador agradece as contribuições, o aprendizado conjunto e o comprometimento de todos com as diretrizes propostas. Em seguida, faz o encerramento, podendo utilizar uma frase, música, abraço, dinâmica ou um gesto.

3.2. Encontros Virtuais

No ano de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus, constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional. Desta forma, a COVID-19 foi caracterizada como uma pandemia, o que levou ao afastamento social, entendido, mundialmente, como melhor estratégia de prevenção à contaminação.

Esse novo contexto que mudou a nossa forma de viver, está assentado em fluidez, imprevisibilidade, complexidade, ambiguidade, insegurança e na falta de clareza e concretude diante do futuro. Dialeticamente, tais características podem produzir diferentes efeitos nos sujeitos: em um primeiro momento pode imobilizar, recuar, fazer desistir; mas também pode se transformar em oportunidade para se reinventar e produzir novas e positivas experiências.

Assim, as práticas restaurativas, em nossa instituição tiveram outros procedimentos e organizações a fim de adequar o encontro mediado pela tecnologia, visto que não é possível neste momento, seguir aos processos e orientações listados no capítulo destinado aos círculos de construção de paz e círculos restaurativos.

Para isso, é necessário que os participantes disponham de equipamento (computador ou celular com capacidade de conexão) e de rede de acesso à internet, com o objetivo de manter a conexão entre as pessoas que compõem o IFFar. Sabemos que este processo que vivenciamos é um desafio, mas também, ainda é uma oportunidade de acolhida, diálogo, reflexão e de valorização da vida e das relações.

Dessa forma, para realizar encontros virtuais é necessário considerar que alguns elementos devem ser mantidos como:

- a. Acolhida;
- b. Cerimônia de abertura;
- c. Check-in;
- d. Construção de Valores;
- e. Construção de diretrizes;
- f. Perguntas norteadoras;
- g. Check-out;
- h. Cerimônia de encerramento.

Da mesma forma que o círculo presencial, é preciso garantir o diálogo e a expressão dos sentimentos e dos pensamentos de todos os participantes, a diferença é que para

o encontro virtual, o facilitador, ao preparar o encontro, precisa refletir sobre as seguintes questões:

- a. Essa temática pode ser tratada de forma virtual?
- b. Se for utilizar os roteiros já existentes, consigo adaptar para um encontro online?
- c. As pessoas estão dispostas a participar de forma voluntária?
- d. Quem serão os participantes?
- e. Os participantes possuem câmera em seu equipamento e conseguem deixá-la ligada?
- f. Possuem microfone em seu equipamento para se expressar?

Ao realizar o círculo é importante explicar as diferenças entre o procedimento virtual e o presencial. Propiciar a retomada de valores e das regras que garantem as falas de forma democrática e respeitosa para que possam expressar as preocupações e as necessidades. Criar um espaço seguro e de confiança, é fundamental para a realização do encontro, para isso, o tema não deve ser conflituoso, justamente por não ser possível garantir a confidencialidade, apesar da tentativa de pactuação nas diretrizes e valores.

Como não é possível passar o objeto da palavra e termos uma peça de centro de atenção no encontro virtual, "(...) identificamos uma extraordinária oportunidade: a de convidarmos para a relação com a imaginação, com a criatividade, com as emoções, com a imagética. Estamos diante do novo que nos convoca para o abstrato (...)" (LIMA, 2020, p.37). Assim, podemos utilizar elementos conhecidos e que sejam simbólicos considerando o tema de cada encontro.

Sobre o facilitador, sua função não é distinta do encontro presencial, é imprescindível que a postura do facilitador de não interfira, julgue, aconselhe ou exerça qualquer autoridade que não seja a de guardião da palavra e do processo. Assim como nos círculos presenciais, é muito importante a participação de dois facilitadores, pensando que neste contexto alguns imprevistos possam vir a acontecer como: queda de luz ou conexão da internet, problemas de saúde, situação familiares ou domésticas imprevistas.



Dicas para os encontros:

- a. Sugerimos a quantidade máxima de 12 pessoas para os encontros virtuais, pensando na necessidade de adaptação e nos possíveis imprevistos que possam ocorrer;
- b. Tempo do encontro: antes do início do encontro, é preciso informar o tempo

previsto de duração, para que os participantes se organizem e consigam participar efetivamente do encontro; Sugerimos um tempo médio de 2 horas, para que todos consigam estar presentes e com atenção plena;

c. Organização da fala: pode ser por ordem alfabética ou por ordem de entrada na reunião, independente da plataforma escolhida pelo facilitador (Zoom, Google Meet, etc);

CÍRCULOS DE APOIO EM RESPOSTA AO DISTANCIAMENTO SOCIAL

Por Kay Pranis

Os círculos de apoio on-line devem iniciar dando-se as boas-vindas, esclarecendo como o processo funcionará e a ordem de falar.

Então comece com uma abertura intencional – respiração profunda, meditação, leitura inspiradora, ou mesmo propondo um alongamento ou movimento.

Uma rodada de valores: Qual é um valor em que você está tentando se apoiar neste momento de nossas vidas?

Ofereça diretrizes padrão com quaisquer adições especiais necessárias para a tecnologia.

Escolha perguntas abaixo que lhe pareçam adequadas às suas circunstâncias e decida a ordem das perguntas.

Possíveis perguntas para círculos de suporte on-line:

- a) Nesta nova realidade, pelo que você é grato?*
- b) Como a ansiedade está se manifestando em você – no corpo, no espírito, na mente e no coração?*
- c) Qual é o seu maior medo? Onde o medo se manifesta em seu corpo?*
- d) Que práticas pessoais estão alimentando seus medos?*
- e) O que está fazendo para apoiar outra pessoa neste momento?*
- d) Com quem você pode falar sobre suas ansiedades e preocupações?*
- e) O que te dá esperança? (*)*
- f) Você tem práticas intencionais para interromper pensamentos de desesperança ou ansiedade?*
- g) Qual é o presente deste momento? O que este momento lhe trouxe de bom? (*)*
- h) O que está lhe trazendo conforto neste momento? (*)*
- i) O que é uma fonte de força para você neste momento? (*)*
- j) Que formas de conexão você está descobrindo ou recuperando? (*)*

- k) Como você gostaria de usar esse tempo? Qual é a oportunidade de crescimento deste momento, tanto pessoal como profissionalmente? (*)*
- l) Quem é um modelo para você nesta situação? (*)*
- m) O que te ajuda a lembrar que nunca está sozinho? (*)*
- n) Qual é sua música favorita para levantar o espírito? (*)*
- o) O que te faz morrer de rir – algo que você pode rir mesmo em tempos difíceis? (filme, programa de TV, etc). (*)*
- p) Como esse momento está afetando seus relacionamentos na família?*
- q) Qual é a parte mais difícil desta situação para você?*
- r) O que é uma coisa positiva que você pode fazer por si mesmo na próxima semana? (*)*
- s) Como podemos nos apoiar neste momento difícil? (*)*
- t) Do que está se orgulhando em sua resposta a este momento difícil? (*)*

Use sempre uma ou mais perguntas positivas () depois de ter permitido que os participantes falem sobre medos, preocupações, dor. É muito importante terminar com uma sensação de possibilidade positiva e esperança, mesmo em situações muito difíceis.*

No final, você quer um forte senso de conexão e apoio entre os participantes.

Faça uma rodada de check-out: Como estão se sentindo ao final de nosso círculo?

Termine com uma cerimônia de encerramento: um exercício de respiração, música, meditação, leitura inspiradora, ...

FONTE: <https://circulosemmovimento.org.br/>

Algumas diretrizes para os encontros virtuais

- » Manter o microfone fechado quando for sua vez de ouvir. Essa medida evita ruídos externos.
- » Deixar a câmera ligada continuamente é o momento para nos ver assim construímos uma melhor conexão no ambiente virtual em que estamos reunidos.
- » Ter água próxima para beber.
- » Evitar saídas, pois com a presença contínua garantiremos uma escuta atenta e poderemos manter o horário de finalização combinado.
- » Informar que caso algum participante perder a conexão poderá retornar ao encontro, tendo sua participação garantida.
- » Colocar o celular no silencioso para evitar interrupções na concentração dos participantes.

Outros combinados podem ser propostos desde que possíveis e aceitos pelos participantes.

3.3. Círculos Restaurativos

O Círculo Restaurativo é uma das possibilidades das Práticas Restaurativas para o tratamento de conflitos de todos os tipos, pois conta com a participação de diversos sujeitos, afetados diretamente pelo problema, para a construção de soluções pacíficas e dialógicas. O conflito configura-se como uma crise na relação entre os sujeitos que de alguma forma interagem entre si, com um objeto ou com alguma instituição social. Pode ser de origem afetiva, profissional ou de outra ordem, sendo originado por pontos divergentes de compreensão de mundo a partir de experiências diversas.

A diferença de entendimento sobre um evento ou a dificuldade na comunicação pode gerar uma controvérsia a ser mediada ou não. Caso os envolvidos no conflito consigam dialogar e resolver, não será necessária a intervenção e colaboração de um terceiro. No caso em que as partes não chegam por si próprias a um consenso sobre a demanda ou disputa (com base em interesses individuais ou coletivos), é possível realizar práticas de resolução baseadas na autocomposição, isto é, as próprias pessoas envolvidas no conflito constroem a solução.

Os círculos restaurativos baseiam-se na organização de um espaço de diálogo intencional, cuidadosamente estruturado, por pessoas com capacitação para conduzir o processo. Para desenvolver círculos restaurativos não existe um procedimento padrão,

fechado e pronto, é um processo de construção pensado caso a caso, sendo ajustado e adaptado conforme a realidade apresentada, sendo importante seguir algumas orientações e alguns procedimentos para facilitar o círculo, que encontramos no Guia do Facilitador, elaborados por Kay Pranis (2011) e descreveremos a seguir:

Facilitadores: são pessoas capacitadas que promovem o encontro e a comunicação entre as partes, através de metodologia baseada na comunicação não violenta, utilizando técnicas e procedimentos para facilitar o diálogo e o entendimento das necessidades, possibilitando a resolução do conflito entre as pessoas. Acolhe as emoções e realidades difíceis, ao mesmo tempo em que mantém um sentido de possibilidades positivas de tratamento de conflitos.

O facilitador precisa ter o compromisso de se envolver com o processo e coordenar os trabalhos, sem críticas, conselhos e julgamentos, além de incentivar os participantes a falar em primeira pessoa nas reuniões restaurativas e demonstrar para os sujeitos a importância da comunicação através da escuta ativa e empática. Precisa, também, organizar a fala para que todos tenham iguais direitos e orientar a comunicação sobre os fatos e os sentimentos.

Dessa forma, pode-se levar à reflexão e ao esclarecimento do dano emocional e material sofrido, ajudando os envolvidos a discutir e a trabalhar juntos no problema e nas possíveis soluções, buscando, assim, promover o círculo com resultados relevantes para auxiliar no tratamento do conflito e no restabelecimento da relação.

É importante que o facilitador internalize o princípio da imparcialidade, que trata do posicionamento do facilitador. Mesmo sabendo sobre o evento no pré-círculo, ele não deve ter opinião sobre quem é culpado ou não. O facilitador deve conduzir o diálogo, a fim de proporcionar que cada um dos envolvidos comunique seu entendimento e sentimento sobre o conflito.

Cada um dos presentes no círculo precisa respeitar e reconhecer o sofrimento de todos os envolvidos, o terceiro imparcial, promoverá a escuta das pessoas, para entender como cada um se sente sobre o episódio. Dessa forma, ao realizar as perguntas orientadoras dos relatos e ouvir as pessoas possibilita que os envolvidos percebem o que o ato causou no outro.

Trata-se de um trabalho desafiador. Assim, orienta-se que a facilitação dos círculos conflitivos seja realizada por duas pessoas, o facilitador e o co-facilitador e sugere-se que ambos pensem em sua autopreparação para os círculos, que se dá em duas dimensões:

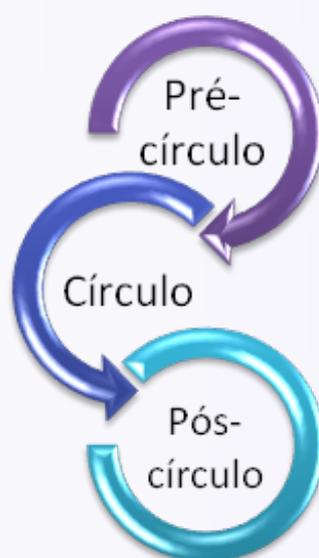
PREPARAÇÃO DO FACILITAR ANTES DO CÍRCULO	DESENVOLVIMENTO DE HÁBITOS CONTÍNUOS
Descansar o suficiente	Cuidado físico - exercite-se, alimente-se bem, durma o suficiente.
Alimentar-se de forma adequada	Cuidado emocional - sonde e enfrente seus sentimentos através da reflexão, da escrita de um diário ou da conversa com amigos.
Estar centrado	Cuidado espiritual - medite ou participe de outras práticas espirituais.
Tirar outras distrações da mente	Cuidado mental - descubra maneiras de estimular sua mente. Evite analisar exaustivamente o seu trabalho no círculo.
Desligar aparelhos eletrônicos	Faça coisas que funcione para você relaxar, tenha um hobby.
Chegar ao local com tempo para relaxar antes do início do círculo.	Cultive sua paz interior

LEMBRAR:

O facilitador não emite opinião, nem toma decisões no processo circular, ele é o organizador do diálogo para que as decisões coletivas sejam preservadas.

3.3.1. Etapas dos círculos Restaurativos

A metodologia ou etapas de realização e de procedimentos nos círculos restaurativos consistem basicamente em três momentos:



Pré-círculo

Nesta primeira fase, o facilitador faz um encontro individual com cada uma das pessoas envolvidas, para escutar e explicar o funcionamento do círculo: a questão a ser abordada, os valores que devem prevalecer (diálogo, respeito, participação, honestidade e responsabilidade), os passos de todo o processo circular, o acordo (se houver) e o acompanhamento no pós-círculo. É importante esclarecer que a participação será facilitada por um terceiro que tem o compromisso de ser imparcial, de promover o diálogo com base em questões elaboradas com a intenção de esclarecer o dano causado aos envolvidos, motivando-os a pensar sobre a interação futura, se houver necessidade de reparar danos, o que cada um poderá se comprometer para estabelecer procedimentos que revertam a situação ou que minimizem futuros danos.

Além disso, é preciso esclarecer que o círculo é um espaço no qual as pessoas podem conversar e identificar suas necessidades para desenvolver ações construtivas que beneficiam todos. O círculo deve ser um espaço seguro de fala, para que seja possível a compreensão mútua entre os envolvidos e a construção (ou não) de um acordo coletivo para reparação de danos.

É fundamental o esclarecimento aos participantes de que o círculo tem como princípio o **sigilo de informações e é um ambiente protegido**, em que:

- » os diálogos e as informações não serão divulgados, nem poderão ser utilizados em outras formas de encaminhamentos para os conflitos, como a judicialização por exemplo. Porém, há uma exceção de quebra do sigilo, que se dá em situações de comunicação de informações relacionadas à ocorrência de crime, conforme legislação, no momento do círculo.
- » em nenhuma hipótese poderão ser registrados os diálogos, pois são reflexões sobre os sentimentos que cada um dos envolvidos na situação conflitiva.
- » outra informação necessária é a de que pode ser realizado mais de um círculo, se for necessário, e que duram, em média, cerca de duas a quatro horas, constituindo um espaço para que todos possam se manifestar, ouvindo o que o outro tem a dizer, a respeito do conflito e dos sentimentos causados pelo evento. É o momento pelo qual se pode construir a compreensão mútua a partir do relato do evento e da narração dos sentimentos de cada um dos envolvidos.

Após a explicação dos procedimentos e com a concordância das pessoas, elas podem indicar, neste momento, outros participantes que desejam que estejam presentes no encontro, como: familiares, colegas, amigos ou outras pessoas afetadas pela situa-

ção. É importante explicar para os apoiadores todo o processo circular e ressaltar que a participação no círculo é sempre voluntária.

“O Círculo é um processo que se realiza através do contar histórias. Cada pessoa tem uma história, e cada história oferece uma lição. No Círculo, as pessoas se aproximam das vidas umas das outras através da partilha de histórias significativas para elas” (PRANIS, 2010, p. 16).

Círculo

Depois das conversas prévias, nas quais os facilitadores ouvem todos (incluindo os apoiadores), para entender o caso e a visão de cada envolvido a respeito, começa a preparação para o círculo, que deve ser feita pelo facilitador e o co-facilitador. Para isso, segundo Pranis (2011), é necessário decidir como será a responsabilidade de cada um e desenvolver um plano, que é flexível, porém precisa estar atento às seguintes questões que são fundamentais para a execução do círculo:

- » Quando será realizado o círculo?
- » Em que horário? Onde?
- » Qual será o objeto da palavra (se tiver)?
- » O que será utilizado como peça central (se tiver)?
- » Quais serão as cerimônias de abertura e de fechamento?
- » Quais serão as questões para: check-in, para a rodada de valores e diretrizes, para *check-out*?
- » É preciso abordar o relacionamento antes de abordar os problemas, como?
- » Que perguntas serão feitas para iniciar o diálogo sobre o conflito?
- » Que outras perguntas são possíveis fazer quando o grupo não estiver aprofundando os assuntos?

O círculo poderá contar com a participação dos facilitadores, dos sujeitos envolvidos, da família, de pessoas da comunidade e, se necessário, representantes ou profissionais de órgãos públicos e da rede de atendimento do município que possam auxiliar na resolução do conflito (Conselho Tutelar, Ministério Público, CRAS, CREAS, Secretarias de Saúde, entre outros).

Momentos do círculo

O planejamento dos círculos restaurativos é semelhante à preparação de círculo de paz, sendo que alguns elementos são os mesmos.

- » **Boas-Vindas:** é a acolhida dos participantes no círculo. É importante agradecer a presença de todos e expressar o respeito que sente por estarem dispostos a resolver a situação. Relembre algumas explicações do pré-círculo, como: o papel do facilitador, o sigilo e sua exceção, a imparcialidade, a voluntariedade e o que é o encontro restaurativo.
- » **Cerimônia de Abertura:** destina-se a ajudar a concentrar e a trazer a atenção para o processo que se inicia. Deve-se lembrar dos valores centrais, buscando energia positiva, encorajamento e otimismo de cada um.
- » **Explicação da peça central:** se tiver sido preparada é necessário identificar os itens que nela estiverem e os motivos que o levaram a escolher.
- » **Explicação do objeto da palavra:** explicar a importância do objeto da palavra, como elemento essencial para o diálogo profundo e para a circularidade das falas.
- » **Objetivo:** Lembrar aos participantes os motivos de estarmos em um círculo restaurativo.
- » **Check in:** Passar o objeto da palavra em torno do círculo para que todos possam ouvir como cada um se sente nesse dia. Se os participantes não forem conhecidos, convide-os para se apresentarem. O facilitador deve ser o primeiro a falar, pois geralmente as pessoas utilizam a resposta do facilitador como modelo. Sugerimos algumas perguntas como:
 - Como vocês estão se sentindo hoje?
 - Existe alguma coisa que vocês considerem importante que saibamos sobre como vocês estão se sentindo hoje?
- » **Valores e Diretrizes:** Solicitar que os participantes pensem em um valor que eles sentem que seria importante lembrar para trabalhar o conflito de um jeito positivo e compartilhar com o grupo. Após, construir as diretrizes para o círculo, que são os acordos que os participantes fazem uns com os outros sobre como se comportar no Círculo. Passar o objeto da palavra e pedir aos participantes que nomeiem um acordo importante para sua participação no círculo.

- » **Rodada de Histórias:** em alguns círculos, é necessário que os facilitadores organizem um tempo para as pessoas compartilharem suas histórias. Através de suas próprias experiências de vida, com o objetivo de possibilitar uma melhor compreensão entre todos e para desenvolver empatia.
- » **Explorando os problemas:** são as perguntas acerca do problema, do tema ou das preocupações que originaram o círculo. Faça quantas rodadas sejam necessárias relativas ao problema. No final, agradeça aos participantes pela conversa franca sobre suas inquietações e reconheça o ato de coragem que foi necessário para fazer parte do círculo e tentar resolver as situações de uma maneira boa.
- » **Gerando Planos Para um Futuro Melhor:** passar o objeto da palavra e perguntar o que eles pensam ser necessário para reparar qualquer possível dano decorrido do fato que os trouxe ao círculo e para criar, no futuro, um melhor relacionamento. E, na próxima rodada questionar o que cada um pode oferecer para que essa proposição se torne realidade. Com o que cada um se compromete para melhorar a interação entre os participantes.
- » **Acordo:** é a formalização do plano de comprometimento, os participantes precisam se disponibilizar a realizar ações com prazos coerentes, é importante verificar se as ações propostas atendem às necessidades de cada um. Esclarecer que em momento posterior, serão revistos os procedimentos realizados, ou não, conforme o que foi acordado.
- » **Expectativas:** perguntar como as pessoas pensam que o círculo contribuiu para solucionar a situação e que tipo de acompanhamento elas desejam para assegurar a integridade do processo.
- » **Check out:** rodada para compartilhar seus pensamentos e sentimentos referentes ao círculo.
- » **Agradecimento:** é importante agradecer pela participação de todos, e pela disponibilidade em resolver o conflito de maneira respeitosa, permitindo que todos saiam deste encontro tendo suas necessidades atendidas.
- » **Cerimônia de Fechamento:** para encerrar o círculo, faz-se uma cerimônia utilizando algo que seja significativo a esse encontro.

Posicionamentos e Procedimentos:

A seguir apresentaremos algumas percepções acerca do desenvolvimento do círculo, que o facilitador deve atentar, estimular e proporcionar para o bom êxito do processo.

» **Compreensão mútua:** Ao prestar atenção aos relatos, é possível identificar quais as necessidades não atendidas que levou o sujeito a realizar tal ação, ou proceder de forma a criar uma situação que causasse algum tipo de prejuízo a outros. Todos nós temos necessidades de diferentes ordens que, quando não atendidas, podem levar a situações de conflitos ou que evidenciem violências. Os encontros circulares promovem a interconexão entre as partes e a possibilidade de reconhecer as facilidades e as vulnerabilidades humanas. É preciso ter humildade para aceitar e reconhecer seus (meus) próprios limites e assim respeitar os sentimentos dos participantes.

No início do diálogo, normalmente, quem fala primeiro é a vítima. O facilitador pode ajudar questionando:

— *Como você está se sentindo neste momento em relação ao fato e as consequências?*

Em seguida, o facilitador pode perguntar ao ofensor:

— *O que você compreendeu do que ele/a disse?*

Depois da resposta, volta ao primeiro:

— *Você se sente compreendido/a?.*

Caso seja necessário, o facilitador pode parafrasear o que as pessoas falaram, buscando os interesses comuns e as coisas positivas que trouxeram. Assim, colabora para o entendimento mútuo.

Na sequência, o facilitador repete as questões ao segundo participante.

Após, a comunidade é convidada a falar.

A dinâmica deve proceder até os participantes digam:

— *Sim entendi, era isso que eu tinha para falar e/ou me sinto compreendido.*

O Facilitador questiona o segundo participante:

— *O que você estava precisando no momento do fato?*

O Facilitador questiona o primeiro participante:

— *O que você entendeu do que ele/a disse?*

E volta ao segundo:

_ Você se sente compreendido/a?

Na sequência, o facilitador repete as questões ao primeiro participante.

Após, a comunidade é convidada a falar.

O ambiente, o consentimento, a participação, o diálogo franco e aberto, bem como as técnicas de condução propostas pelos facilitadores contribuem para o bom desenvolvimento do círculo. Em geral, a solução a que se chega com as proposições e comprometimentos coletivos, de forma consensual, produz uma recomposição das relações. Mesmo quando, eventualmente, não haja esse restabelecimento, ao menos são minimizados futuros conflitos ou a continuidade dos já existentes.

Perguntas sugeridas para as reuniões restaurativas (Hopkins, 2004).

Para o ofensor:

O que aconteceu?

O que você estava pensando e sentindo naquele momento?

O que você vem pensando e sentindo desde então?

Quem mais você acha que foi afetado por isto? Como eles foram afetados?

O que precisa acontecer para as coisas ficarem bem?

O que você aprendeu / O que você poderia fazer diferente no futuro?

Para a pessoa que foi afetada:

Qual foi a sua reação no momento do incidente? Como você se sente sobre o que aconteceu?

Como você foi ou tem sido afetado?

Qual tem sido a coisa mais difícil para você?

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?*

(NUNES, Antônio Carlos Ozório. *Diálogos e Práticas Restaurativas nas Escolas: Guia Prático para Educadores*. SP, 2018).

Auto responsabilização:

O que se busca com o círculo restaurativo é a corresponsabilização que diz respeito à habilidade de cada um compreender sua responsabilidade. Assim, cada um deverá se comprometer a olhar para frente, prever como poderá ser o convívio de forma mais pacífica e respeitosa. Caso seja realizado um acordo de procedimentos, não deverá ser imposto, deve ser a expressão dos participantes e com base em ações que cada um poderá se comprometer em realizar.

- » **O acordo:** Como resultado do círculo, pode ser lavrado um acordo objetivando a resolução do problema, reparação de danos, restauração de segurança e dignidade dos sujeitos envolvidos, através de um documento em que as partes se responsabilizam por realizar algumas ações. Neste momento, as pessoas são solicitadas a sugerir alternativas, tendo como perguntas norteadoras: *"O que vocês querem pedir e o que podem oferecer para a condução deste processo"*, ou *"O que querem fazer para solucionar este conflito?"*. Abre-se para o diálogo, devendo o facilitador observar se os compromissos são concretos, claros e objetivos, com prazos definidos e identificação dos responsáveis pelas ações (o quê, quem, como, quando, onde, e quanto se envolver valores).

Pós-Círculo

O pós-círculo é o encontro dos participantes do círculo para verificar se os acordos e pactuações estão sendo cumpridos, é o acompanhamento das interações e se existe a necessidade de adequar condutas ou refazer combinados, se as relações melhoraram ou não. O pós-círculo tem a intenção de retomar os sentimentos dos participantes envolvidos no processo restaurativo. Avaliar se as condutas se modificaram e se está sendo possível um convívio mais harmonioso e respeitoso. Enfim, é um novo encontro para a escuta e também para a avaliação do círculo restaurativo, com a análise da satisfação de cada um, quanto ao plano de ação.

Antes do círculo é preciso:

- *Considerar se há disponibilidade da participação de dois facilitadores treinados;*
- *Agendar a conversa com cada possível participante do círculo separadamente;*
- *Verificar se as partes principais estão dispostas a participar;*
- *Prever e comunicar qual o tempo necessário para o desenvolvimento do círculo;*
- *Garantir a segurança física e emocional dos envolvidos;*



No pré-círculo:

- *Ouvir a história ou perspectiva das pessoas referente à situação;*
- *Explicar o processo;*
- *Responder as dúvidas e questionamentos;*
- *Determinar se as pessoas possuem preocupações sobre sua participação;*
- *Identificar pessoas de apoio;*
- *Esclarecer sobre a confidencialidade e exceções;*
- *Criar um relacionamento com objetivo de estabelecer confiança nos facilitadores;*
- *Verificar se há disponibilidade para falar de assuntos-chave com todo o círculo;*
- *Verificar se há disponibilidade de escutar os demais, que podem ter compreensões diferentes.*

No círculo restaurativo

- Preparar o ambiente de forma confortável e acolhedora (pode ter mesas ou não);
- Conhecer a situação conflito, os sentimentos e o contexto do problema através de questionamentos e utilização de técnicas próprias;
- O participante deverá fazer um resumo do caso, focando nos fatos. Importante proporcionar um espaço que possibilite ao sujeito expressar seus sentimentos e pensamentos;

Durante o encontro das partes é importante:

- Partilhar preocupações e esperanças;
- Expressar sentimentos;
- Examinar as causas do conflito ou danos;
- Gerar ideias para sanar os danos e resolver conflitos;
- Determinar as áreas de consenso para agir;
- Desenvolver acordos e explicitar responsabilidades.

No pós-círculo

- Relembrar o acordo, os prazos, as responsabilidades de cada um;
- Verificar se há necessidade de refazer o acordo
- Quais os sentimentos cada pessoa têm no momento.
- Se a situação está restaurada;

4 MEDIAÇÃO

A mediação é uma metodologia estruturada para tratar situações (eventos ou ações que tenham gerado dano ou mal-estar ao outro) por meio do diálogo e da compreensão, buscando a construção de soluções a partir das necessidades dos envolvidos. Existem diversas técnicas para a mediação³, basicamente as pessoas envolvidas no caso, contam com a ajuda de um mediador (terceiro imparcial) capacitado para auxiliar no diálogo. O objetivo da presença do mediador não é resolver a situação, mas proporcionar que os envolvidos se ouçam e compreendam o fato a partir da explicação dada ao mediador, por cada um dos participantes. É importante lembrar que não é o mediador que sabe o que é melhor para cada um, assim não deve induzir ou manipular as decisões, mas oportunizar a autogestão, corresponsabilização e a emancipação dos sujeitos.

O intuito de realizar a mediação é:

» Acolher as pessoas e as suas histórias;

³ Sabe-se que existem empresas especializadas em mediação on-line de conflitos, atuando principalmente sobre questões financeiras, geralmente há presença de advogados que atuam sobre questões judiciais. No entanto, essas mediações não são relativas aos conflitos escolares e no IFFar sugerimos que as mediações de conflitos sejam suspensas durante o período de distanciamento social, visto a impossibilidade de garantir o sigilo e espaço adequado para a mediação virtual.

- » Despolarizar o conflito;
- » Esclarecer como o evento afetou as pessoas;
- » Compreender os fatos e os efeitos gerados;
- » Buscar um ponto em comum;
- » Retomar os interesses convergentes.

4.1. Princípios:

A mediação tem princípios que devem ser observados:

A autonomia e a voluntariedade - isto é, cada pessoa deve expressar sua livre vontade de participar da sessão. O segundo é que a mediação é um encontro informal, quer dizer, não é uma audiência em que um representante falará pelas pessoas (advogado), mas é um espaço em que os envolvidos podem expressar e expor os conflitos ou danos que os trouxeram à mediação, respeitando, assim, o princípio da oralidade. Caso surjam questões técnicas que demandem a presença de advogados, será garantido que ambos busquem o assessoramento.

Confidencialidade – o espaço é seguro e de confiança, todas as informações disponibilizadas não poderão ser utilizadas em outros tipos de reuniões ou audiências. Com a exceção de que se for informado algum crime, é obrigatório avisar as autoridades competentes.

Consensualidade – buscar o tratamento do conflito em questão, objetivando consenso no que se refere aos encaminhamentos.

Boa-fé – entender que todos os participantes buscam uma solução para o evento que seja a melhor possível para ambos e para os demais envolvidos (se houver).

No espaço escolar, a mediação tem sido utilizada com uma importante ferramenta para a resolução dos conflitos, sendo possível também a capacitação de estudantes para atuarem nas mediações de conflitos entre seus pares.

O mediador é quem garante o processo de diálogo respeitoso, portanto precisa:

- » Ter aptidão – formação e aprofundamento técnico e teórico, estar apropriado devidamente das técnicas e procedimentos para facilitar o diálogo das pessoas;
- » Demonstrar Independência – não estar ligado ao local ou evento que possa

beneficiar uma das partes;

- » Apresentar Imparcialidade – precisa cuidar para não tomar partido de uma das partes, equilibrando a fala, escutando ambos de forma mais aberta possível, cuidado para não expressar julgamento;
- » Promover Diligência – zelo pelo procedimento e com as pessoas, estar atento ao que está acontecendo, é importante perceber que as pessoas precisam sair melhores do que chegaram (mais confortáveis com o assunto e com a presença dos envolvidos);
- » Propiciar o Empoderamento – estimular nos sujeitos este comportamento para que eles resolvam suas questões;
- » Gerar a Decisão informada – se perceber que as pessoas estão abrindo mão de um direito é preciso informar, pois as pessoas precisam de uma orientação jurídica; temos a obrigação de informar sobre uma decisão equivocada. Ex.: abrir mão de algum direito da criança.

4.2. Etapas da Mediação:

Pré Mediação:

Tem como objetivo esclarecer como é o processo, explicar o que é mediação, que o mediador não tem poder de decisão, destacar a relevância da vontade das partes, que a proposta é ouvir e fomentar a comunicação, que o mediador é isento e imparcial, que poderão ser realizadas sessões individuais privadas, que há sigilo sobre tudo que for dito, que há regra de exceção. É o momento em que o mediador ganha a confiança dos sujeitos, ouvindo separadamente cada um dos envolvidos e convidando-os a participarem da mediação.

Mediação:

Mediação é a reunião das pessoas que têm interesse em dialogar sobre a situação de conflito e buscar a solução. Inicialmente, deve-se estabelecer uma relação de empatia (rapport)⁴, recebendo as pessoas respeitosamente, primando para a construção de uma relação de confiança, de reciprocidade e de colaboração. O (s) facilitador (res) explicam as etapas, os princípios; os papéis do mediador e dos mediandos e (se for o caso) de pessoas de apoio (família, amigos, advogados ou outros). Solicita-se a concordância dos mediandos quanto à participação e relembram-se os objetivos, os princípios

⁴ "Rapport" é um conceito usado pela psicologia para definir a ligação harmoniosa e empática entre psicólogo e paciente, neste caso entre o mediador e os mediandos.

e a organização da sessão. Na construção da pauta do encontro, é importante identificar sobre o que os mediandos precisam conversar; como está o diálogo entre eles. Sugere-se iniciar a pauta do ponto mais fácil para o ponto mais desafiador. Além disso, diversos itens a serem considerados na mediação:

Exposição do conflito:

Primeiro fala quem solicitou a mediação ou questiona-se quem gostaria de começar a contar a história.

Neste momento, o mediador escuta ativamente para entender a posição de cada sujeito e o que está subjacente ao conflito.

Sugere-se a construção de uma listagem dos itens a serem abordados a partir da identificação dos interesses envolvidos no conflito.

Resumo do conflito:

O mediador resume as falas dos sujeitos, dizendo que entendeu aquilo que eles disseram, pode ser feito a qualquer momento, é uma técnica e ferramenta que acalma os ânimos dos participantes, pois demonstra atenção no que está sendo dito, a preocupação com os sentimentos e o compromisso com o andamento da mediação.

Entrevistas (Sessões) individuais:

Utiliza-se a entrevista individual quando o mediador considerar importante para auxiliar as pessoas a comunicar-se melhor ou para esclarecer algum ponto que um deles/ as demonstra resistência em falar na frente do outro. Pode ser utilizada a qualquer momento, é uma carta no baralho para o mediador que utilizará sempre que achar necessário e quando percebe que as pessoas não conseguem dialogar ou expor suas necessidades. Ouvir o sujeito individualmente possibilita acalmá-lo, se estiver precisando. Acontece na mesma sessão e deve ter o mesmo tempo para ambos os envolvidos.

Desenvolvimento da resolução

É o momento em que se inicia o estabelecimento de possibilidades para a resolução da situação conflituosa que originou a mediação. O mediador deve, por meio de perguntas, aproximar os entendimentos sobre o evento ou fato que desencadeou o conflito, sem, no entanto, apresentar ou impor uma solução.

A mediação não busca somente um acordo final, mas promover o diálogo, a fim de esclarecer a situação e o quanto gerou de desconforto ou de prejuízo aos envolvidos e, também, para que cada pessoa se comprometa com um possível acordo ou ações que busquem reparar o prejuízo ou dano decorrido do conflito.

Criação das opções:

Caso as pessoas não cheguem a um consenso, é preciso trabalhar em uma pauta alternativa. Pode ser feito em conjunto ou individualmente.

Exemplo:

- Se não tiver acordo, como será para você?
- Qual o plano B, se não houver acordo?
- Quais opções? Posso oferecer a outra pessoa para tentar resolver?
- Vamos pensar em opções, mesmo que lhe pareçam absurdas?

É importante ter mais de uma opção, pois se tiver somente uma, pode restringir um acordo mais exitoso.

Teste de realidade:

O mediador questiona diretamente os participantes a respeito das propostas que estão sendo aventuradas.

- O que seria o melhor para você?
- Qual é a melhor alternativa de acordo para ambos?
- Qual a pior alternativa para o acordo negociado?
- O que você não quer?

Após identificar a melhor e pior alternativa, o facilitador resume as possibilidades expressadas.

Exemplo:

- Sabe-se o que é melhor e o que é pior para você, diante disso, o que você pode propor?
- Você pode abrir mão do que está pedido para que fique bom para os dois?

O mediador pode, ainda, propor a troca de papéis para que as pessoas possam se dar conta da possibilidade de realização pelo outro, das alternativas que estão sendo propostas.

Acordo:

Quando a mediação chega ao fim (tempo), pode resultar em uma nova reunião; em alguma solução parcial ou provisória ou, ainda, os mediandos podem propor ações para a resolução do conflito, estabelecendo um acordo final. Caso seja necessária continui-

dade, na mediação, marca-se nova data e se registra a concordância dos participantes. Se os sujeitos não concordarem em continuar deve-se oferecer outros métodos resolutivos e autocompositivos ou esclarecer sobre os procedimentos da judicialização⁵ e suas implicações.

Em caso de concordância, de ambos, com as propostas apresentadas mesmo que parciais redige-se o termo de acordo capaz de contemplar as necessidades de ambos os envolvidos. Caso o termo seja parcial, marca-se nova sessão para que se tenha mais elementos para avaliar se as ações pactuadas estão sendo realizadas ou se é necessário ajuste no acordo.

Importante reforçar aos participantes:

- a) que o mediador é imparcial no caso;*
- b) que haja tratamento respeitoso entre todos;*
- c) que é importante respeitar o momento de fala de cada um;*
- d) que tentem solucionar a questão;*

Algumas perguntas que auxiliam na Mediação:

Para a exposição do conflito:

- *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 a história desta situação?*
- *Qual é sua visão?*

Para obter mais informações:

- *Você poderia nos dar um exemplo?*
- *Você poderia explicar um pouco mais sobre sua visão seu entendimento acerca do que ocorreu?*
- *Você poderia dizer como está se sentindo nesta situação?*
- *Você imagina como a outra pessoa esteja se sentindo?*
- *Não sei se eu compreendi bem, você quis dizer...?*

5

Flexão do verbo judicializar, que significa tornar judicial; Passar pelo julgamento de um juiz.

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?*

Para identificar uma transformação/resolução:

- *Qual saída poderia funcionar neste momento?*
- *Esta saída é uma solução em 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?*

Para verificar 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?*

Para o acordo:

- *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?*

5 TRABALHO EM REDE

Uma sociedade sustentada pelos pilares do respeito e da solidariedade faz parte da essência de Ubuntu, filosofia africana que trata da importância das alianças e do relacionamento das pessoas, umas com as outras. Na tentativa da tradução para o português, ubuntu seria "humanidade para com os outros". [...] De ubuntu, as pessoas devem saber que o mundo não é uma ilha: "Eu sou porque nós somos". [...] (PORTAL RAÍZES).

Parte-se do entendimento de que a cultura da não-violência diz respeito à vida, ao fim de qualquer modalidade de violência, à cultura do diálogo e da solução pacífica dos conflitos, do respeito à dignidade da pessoa humana e compromisso com os direitos humanos. As práticas restaurativas são uma metodologia de trabalho que possibilita mudanças significativas no campo das inter-relações, pois levam aos envolvidos uma abordagem inclusiva e colaborativa, que resgata o diálogo, a conexão com o próximo, a comunicação entre os atores escolares, familiares, comunidades e redes de apoio (MPSP, 2018).

Assim, o trabalho em rede pode configurar-se como estratégia de enfrentamento às situações de violência em uma instituição de ensino. Por esse motivo, busca-se compreender como a rede se constitui e atua nessas situações. Sendo a rede formada

por pessoas que no trabalho articulado entre si e seus respectivos serviços, instituições e políticas constroem um processo de trabalho coeso e diferenciado do atendimento individual e coletivo desta demanda. Portanto, a rede é uma forma de organização do trabalho que permite além de maior troca de informações, diferentes formas de apoio e fortalecimento das ações na educação. (MPSP, 2018).

A articulação entre as políticas públicas, os serviços e os profissionais potencializa a qualidade das intervenções e eficiência no resultado do trabalho pretendido. Apesar de a orientação para o trabalho em rede ter emergido como critério importante na formulação de políticas sociais, a estrutura dos serviços públicos com os quais se convive são as mesmas estruturas verticalizadas e compartimentalizadas. Por isso também se constitui um desafio para o trabalho em rede, uma vez que “cada política social encaminha a seu modo uma solução, sem considerar o cidadão na sua totalidade e nem a ação das outras políticas sociais [...]” (JUNQUEIRA, 2004, p. 27). Dessa forma, com a setorização das demandas, a população usuária dos serviços públicos é onerada pela desarticulação da política. Isso porque os usuários são encaminhados de setor em setor, sem que se tenha a satisfação integral de suas necessidades. Ao mesmo tempo, a população tem de se submeter a um paralelismo de ações, preenchimento de um mesmo cadastro em diversos serviços ou ainda com repetição da mesma história nos vários atendimentos. Os efeitos dessa fragmentação também são percebidos pelos profissionais. (SCHUTZ; MIOTO, 2010).

Gonçalves e Guará (2010) explicam que fomos educados para pensar de modo cartesiano, ou seja, dividindo as dificuldades em pequenos pedaços, estudando-os detalhadamente para compreender seu funcionamento e sua composição. As instituições de ensino são criadas seguindo essa lógica das especialidades. Hoje, porém, os novos desafios da vida levam à percepção de que a realidade é complexa e exige também um olhar mais amplo e global, que inclui a incorporação dos fenômenos inusitados e das incertezas de que não se pode superar com uma visão parcial e fragmentada dos problemas.

Para Gonçalves e Guará (2010), o trabalho em rede supõe relações mais horizontalizadas. Isso exige disposição para uma articulação socioeducativa e permite a construção de um processo de trabalho integrado e intersetorial, buscando superar a fragmentação e a ausência de coordenação entre as ações. Busca-se, então:

- » Discutir as dificuldades, aprender uns com os outros, trabalhar em conjunto na tomada de decisões e dos encaminhamentos;
- » Acolher a participação de várias políticas públicas setoriais;

- » Superar limites de serviços que agem isoladamente;
- » Incluir a participação da sociedade, comunidade, famílias;
- » Trabalhar no território onde se encontram os estudantes.

No Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar, diversas são as instâncias que constituem a rede de áreas e setores⁶ para receber e administrar as demandas pautadas às relações interpessoais.

No Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI-2019-2026) do IFFar, consta a organização dessas instâncias que atuam no atendimento direto ao estudante com o foco na permanência e êxito e entre os servidores na melhoria das relações interpessoais:

Coordenação de Assistência Estudantil (CAE):

- » Formada por uma equipe multidisciplinar que inclui: assistente de alunos, assistente social, enfermeiro, médico, odontólogo, pedagogo, psicólogo, técnico em assuntos educacionais, técnico em enfermagem.
- » Tem como função (em atuação conjunta com outros setores da instituição e da sociedade) minimizar as necessidades dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, possibilitando a inclusão social, a produção de conhecimento, a melhoria do desempenho acadêmico e a qualidade de vida. Para tanto, deve-se atuar por meio de programas para fornecer condições de subsistência e com ações voltadas a outras formas de vulnerabilidade social, ou seja, todas aquelas situações de risco à saúde e ao bem-estar físico e psíquico dos discentes que necessitem de diagnóstico, intervenção e acompanhamento.

Coordenação de Ações Inclusivas (CAI):

- » Atuam para implementar atividades, ações e projetos que buscam garantir condições e oportunidades educacionais igualitárias e a correta execução da Política de Diversidade e Inclusão do IFFar.
- » **NAPNE** - é o Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Educacionais Especiais e tem como função prioritária de eliminar barreiras que possam atrapalhar o processo de escolarização dos estudantes com necessidades específicas, portanto, barreiras em relação à inclusão, além de promover a cultura

⁶ Algumas instâncias atuam no atendimento a demandas dos servidores, são elas: Diretoria de Gestão de Pessoas; Secretaria de Governança; Comissão de Ética; Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Técnicos Administrativos em Educação (CIS); Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD); Comissão Permanente de Sindicância e Inquérito Administrativo (COPSIA) e; Ouvidoria. Cada uma dessas comissões ou setores tem suas atividades especificadas, as informações a este respeito podem ser acessadas, no sítio institucional para mais esclarecimentos sobre os fluxos de acolhimento e de procedimentos.

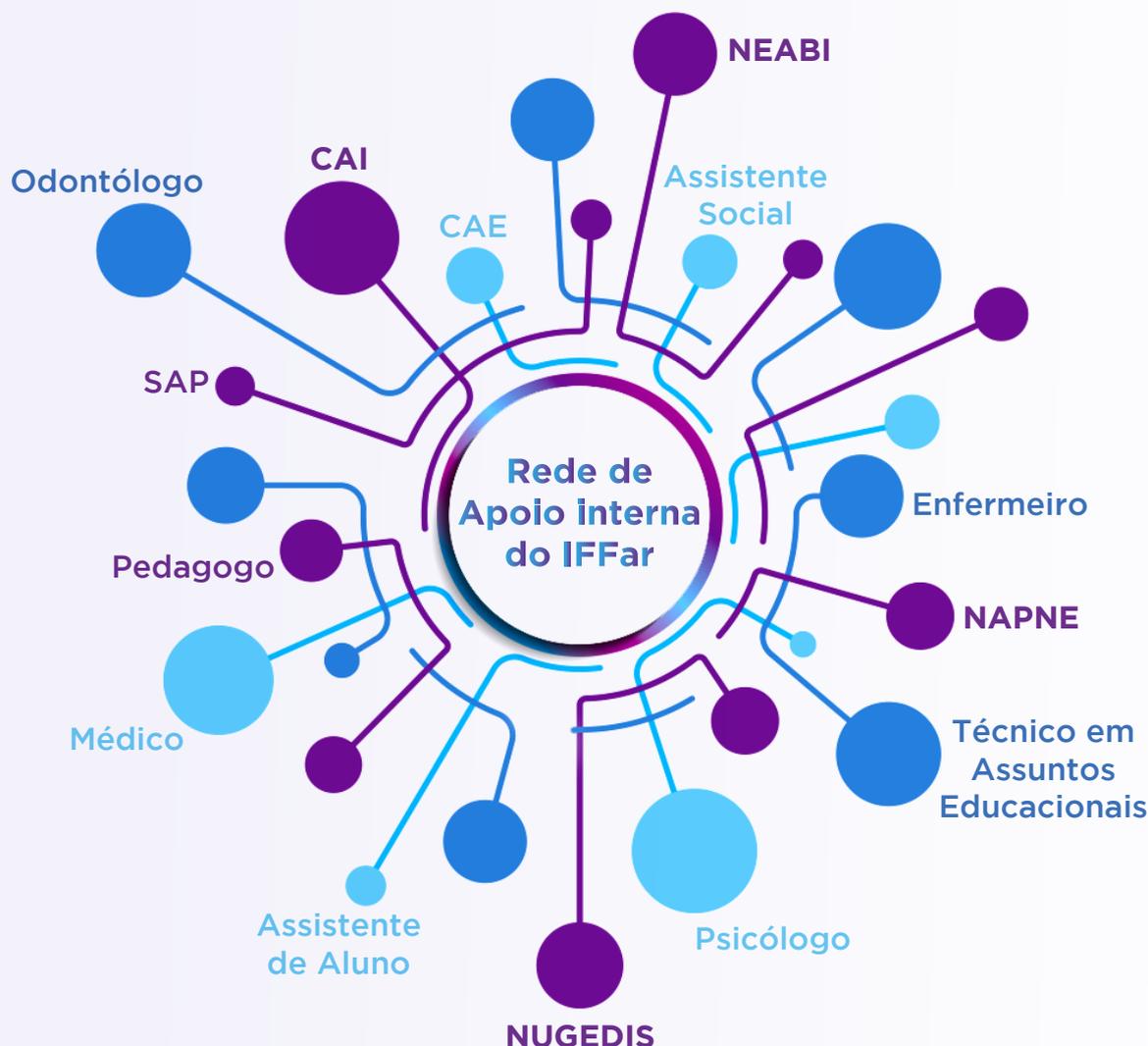
da educação para convivência e problematizar a normalidade como parâmetro de nivelamento de sujeitos. É constituído por representação de todos os segmentos institucionais e atua em parceria com o Atendimento Educacional Especializado (AEE), que se estrutura como um serviço pedagógico de responsabilidade de um professor de educação especial/AEE, o qual se caracteriza por disponibilizar atividades de complementação ou de suplementação as pessoas com deficiência, transtorno do espectro do autismo e/ou altas habilidades/superdotação.

- » **NEABI** - é o Núcleo de Estudos Afro-Brasileiros e Indígenas e tem por objetivo criar espaços e atividades que garantam uma educação pluricultural e pluri-étnica, para a construção da cidadania através da valorização da identidade racial, especialmente de negros, afro-brasileiros e indígenas.
- » **NUGEDIS** - é o Núcleo de Gênero e Diversidade Sexual e tem como objetivo desenvolver políticas, ações e projetos com o objetivo de promover o respeito e a valorização de todos os sujeitos, fomentar a criação de espaços para debater, estimular vivências e reflexões sobre questões envolvendo as temáticas de gênero e de diversidade sexual.

Setor Assessoria Pedagógica (SAP)

- » Composta por pedagogos e técnicos em assuntos educacionais que desempenham o papel de implementar, executar, avaliar e assessorar a correta execução das políticas e das legislações educacionais nacionais e institucionais a fim de garantir a qualidade de formação dos estudantes.
- » Tem por objetivo principal qualificar, a partir de diferentes olhares, o acompanhamento de alunos(as) que apresentam alguma dificuldade no seu processo de aprendizagem e assessorar os docentes para qualificar o processo didático-pedagógico, bem como facilitar o acesso e a troca de informações entre todos os envolvidos (responsáveis pelo aluno(a), docentes, Coordenação de Curso, Coordenação Geral de Ensino, Direção de Ensino e Assistência Estudantil), contribuindo para a qualidade de vida do estudante, bem como para a sua permanência exitosa na instituição.

5.1. Rede de apoio interna do IFFar:



A imagem acima demonstra a rede de apoio interna do IFFar que atua com estudantes, para aprimorar a rede de acolhimento e de acompanhamento da comunidade escolar. O IFFar conta, ainda, com um grupo de servidores, docentes e técnico-administrativos em educação que participaram de formações sobre as práticas restaurativas e a mediação de conflitos. Esses facilitadores e mediadores têm promovido mediações, círculos conflituivos e de paz, na tentativa de desconstruir a cultura de violência e de promover interações melhores, não só com estudantes, mas também com servidores da instituição. Mesmo assim, as necessidades sociais diversas, os conflitos e as tensões que extrapolam o ambiente escolar vão exigir que se acionem os recursos disponíveis na rede municipal e na comunidade, sendo imprescindível conhecê-los. Nesse sentido, o IFFar deve trabalhar em rede, para além da rede interna. Para tanto, conta com a **rede primária de apoio** e com a **rede de atendimento** dos municípios.

5.1.1. Rede primária de apoio

São aquelas que se organizam na perspectiva do apoio mútuo e solidariedade, como nas relações afetivas, de parentesco, de proximidade com amigos, vizinhos e nas relações entre os indivíduos de uma mesma comunidade. Essas formas de rede são tecidas no cotidiano, estimuladas pelas demandas de apoio, convivência e, frequentemente, passam despercebidas pelos sujeitos que nela se inserem e se relacionam (GONÇALVES E GUARÁ, 2010).

5.1.2. Rede de atendimento:

O IFFar é parte integrante da rede de serviços do município no que se refere ao acesso à educação. Ao assumir esse papel, a instituição precisa se relacionar com todos os serviços envolvidos na rede, sejam eles de assistência social, saúde, dentre outros. Por isso, é importante se trabalhar em parceria com os recursos e atores que atendem as demandas de assistência social, de saúde, saúde mental e de proteção social no município.

Ministério Público - defende os interesses sociais e individuais indisponíveis, além de zelar pela correta aplicação das leis e pela garantia do Estado Democrático de Direito. Cabe-lhe a defesa daqueles interesses da coletividade, ou seja, de todos os cidadãos, como o direito à saúde, à educação e ao meio ambiente. Também é função do Ministério Público, a defesa da vida, dos direitos das crianças, adolescentes, idosos e incapazes. Como instituição autônoma e independente, não está subordinado nem pertence aos Poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário, o que lhe garante autonomia para fiscalizar o cumprimento das leis, tanto na esfera pública como na privada. É composto por Promotores de Justiça e Procuradores de Justiça, além de servidores que atuam em funções administrativas e de assessoramento.

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 nº 136 do ECA. Ele não executa programas de atendimento; ele zela pelos direitos da criança e do adolescente.

Centros de Referência de Assistência Social (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 sócio assistenciais, 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 assistencial do SUAS ou por encaminhamento das demais políticas públicas e dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

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, advogado, etc.

A Unidade Básica de Saúde (UBS) – são a porta de entrada preferencial do Sistema Único de Saúde (SUS). O objetivo desses postos é atender até 80% dos problemas de saúde da população, sem que haja a necessidade de encaminhamento para outros serviços, como emergências e hospitais.

Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) - nas suas diferentes modalidades são pontos de atenção estratégicos da RAPS: serviços de saúde de caráter aberto e comunitário constituído por equipe multiprofissional e que atua sobre a ótica interdisciplinar e realiza prioritariamente atendimento às pessoas com sofrimento ou transtorno mental, incluindo aquelas com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas, em sua área territorial, seja em situações de crise ou nos processos de reabilitação psicossocial e são substitutivos ao modelo asilar.



6 ESPERANÇA E COMPROMISSO

Este guia foi construído para fortalecer algumas convicções, entre as quais, a de que é possível construir um ambiente escolar e comunitário em que se aprenda sobre a interconexão; em que se desenvolva a consciência emocional, que se pratique a comunicação não-violenta e se busque satisfazer às necessidades fortalecendo os laços justos de convivência. Um ambiente escolar em que se procurem resolver as controvérsias e conflitos de modo autocompositivo e restaurador das relações. Essa é a meta e a perspectiva que impulsiona, move e guia este material no firme propósito de instituir práticas restaurativas no IFFar.

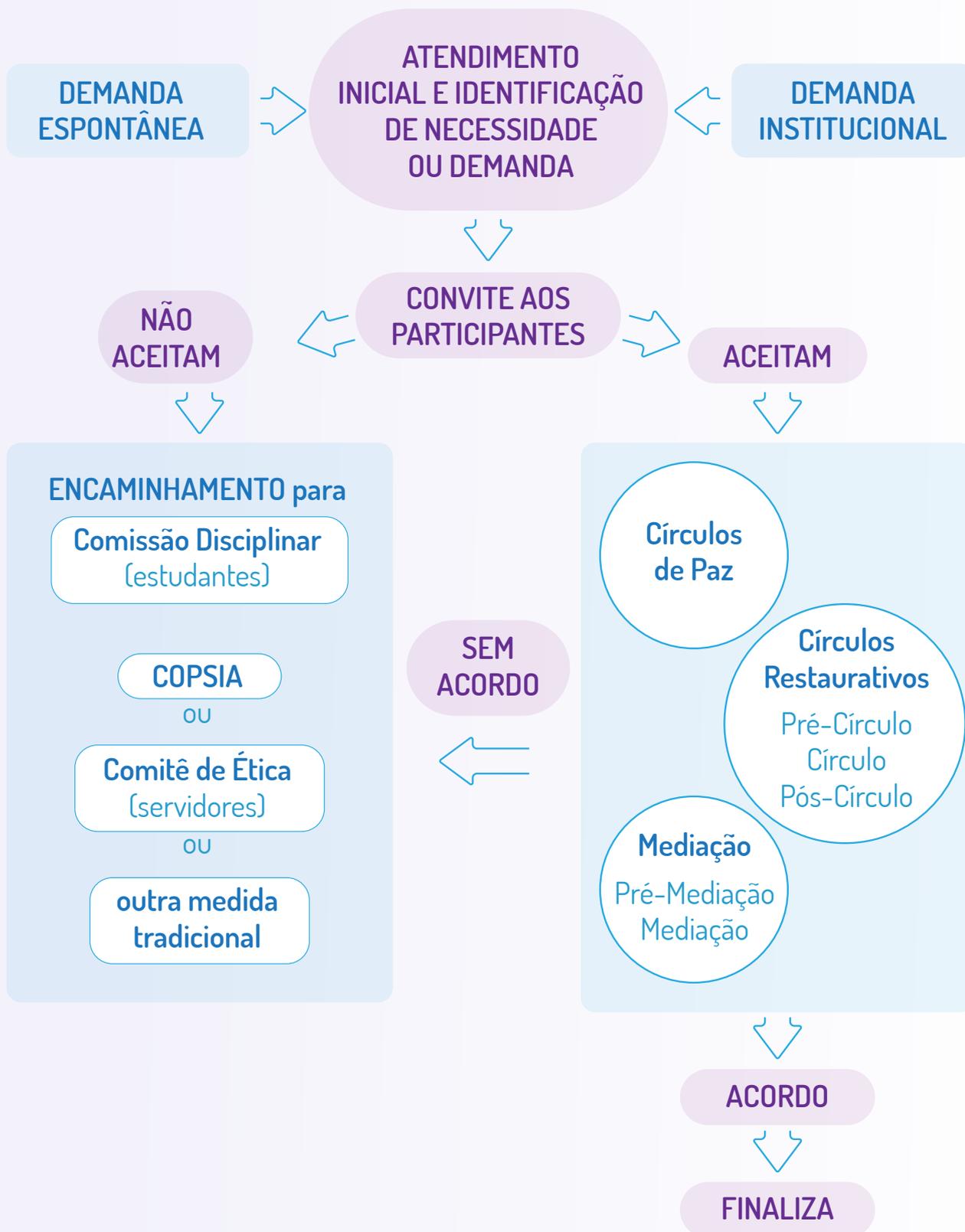
Com essa perspectiva, sugere-se adotar os seguintes encaminhamentos quando se apresentarem situações adversas:

- » Constituir um grupo responsável por receber as demandas e divulgar entre a comunidade quem são os responsáveis (facilitadores e mediadores capacitados);
- » As situações podem ser comunicadas e registradas por qualquer pessoa da instituição (estudantes ou servidores);

- » A solicitação de prática restaurativa ou mediação de conflito pode ser demandada individualmente, por um grupo de pessoas, pela gestão da instituição, por representantes de turmas ou de setores, entre outros interessados;
- » Se a prática for para facilitar o diálogo em situações conflitivas, deve-se obedecer ao exposto, nos capítulos anteriores, com vistas a buscar a aceitação da participação voluntária;
- » Deve-se realizar o registro do procedimento, passo a passo, conforme modelos de documentos anexos ao guia;
- » A qualquer momento, seguindo os procedimentos restaurativos, caso seja necessário, pode-se cancelar a prática e adotar outras metodologias de enfrentamento à situação;
- » Em caso de não se obter sucesso com a prática restaurativa ou com a mediação de conflito encaminhar-se-á para os procedimentos estabelecidos no Regimento de Convivência Discente ou Instâncias competentes (no caso de servidores). Entende-se como sucesso, nesses processos, minimamente: participação voluntária, atendimento às necessidades e responsabilização com suas possíveis pactuações.
- » Em caso de conflito que não tiver acordo, responsabilização e manifestação de satisfação dos participantes se encaminhará à Comissão Disciplinar para que prossiga a tentativa de resolução da situação, adotando outras metodologias (no caso de estudantes) ou instâncias responsáveis em apuração e processos administrativos e/ou gestão competente (no caso de servidores);
- » Em caso do conflito que não tiver acordo e envolver servidor, encaminhar-se-á ao Comitê de Ética ou a COPSIA.

Imagem do processo de práticas restaurativas e mediação de conflitos:

PROCESSO DE PRÁTICAS RESTAURATIVAS E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



A efetiva realização dos processos acima listados vai depender sempre do tipo de demanda, da participação das partes e do encaminhamento adotado pelos participantes.

Este guia propõe, de forma orgânica, a instauração das práticas restaurativas como primeira e melhor forma de enfrentamento às situações que se apresentem no IFFar, que sejam decorrentes ou promovedores de violências ou conflitos. Este guia trata de como promover essas práticas. Os conhecimentos e as experiências compartilhadas para elaborar o documento reafirmam o quanto é necessário e possível imprimir novas posturas para construir o futuro que se deseja.

Nesse documento, reafirmamos os valores do respeito e da responsabilidade mútua, uma vez que entendemos que é o arcabouço para uma vida social saudável. Desse modo, quanto mais for possível proporcionar as práticas restaurativas, mais nos tornaremos empáticos, responsáveis e cuidadosos com o outro. Kay Pranis cita de forma alegórica que estamos numa grande teia, assim, não estamos sós, cada e todas as ações humanas reverberam nessa teia, logo, é inevitável que haja um equilíbrio entre as necessidades individuais e as coletivas.

Assim torna-se fundamental que no IFFar se promovam diversas possibilidades para reaprendermos a: viver juntos, considerar e respeitar as necessidades, comunicar de forma não violenta, aprimorar as conexões e os relacionamentos.

REFERÊNCIAS

AMSTUTZ, Lorraine Stutzman, MULLET, Judy H. **Disciplina Restaurativa para escolas: responsabilidades e ambientes de cuidado mútuo**. São Paulo: Palas Athena, 2012.

BRASIL, Conselho Nacional do Ministério Público. **Diálogos e Mediação de Conflitos na Escola**. Brasília, DF. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha. **PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional 2019-2026**. Resolução CONSUP 09/2019 de 26 de abril de 2019. Disponível no endereço eletrônico: <https://www.iffarroupilha.edu.br/documentos-do-pdi/item/13876-pdi-2019-2026>.

CAPPELLARI, Jéferson. **ABC do Girafês**: Aprendendo a ser um comunicador emocional eficaz. Volume Único. Curitiba: Multideia, 2012.

FREIRE, Paulo. **Conscientização**: teoria e prática da libertação - uma introdução ao pensamento. São Paulo: Centauro, 2001.

GONÇALVES, Antonio Sérgio; GUARÁ, Isa Maria Rosa. **Redes de proteção social na comunidade**. In: Redes de proteção social [coord. Isa Maria F. R. Guará]. 1º ed. São Paulo: Associação Fazendo História: NECA - Associação dos Pesquisadores de Núcleos de Estudos e Pesquisas sobre a Criança e o Adolescente, 2010.

JUNQUEIRA, Luciano Prates. **A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor**. Saúde e Sociedade v.13, n.1, jan-abr. 2004, p. 25-36.

LUZ, Natália da. Raízes Jornalismo Cultural. Ubuntu: **A filosofia africana que nutre o conceito de humanidade em sua essência**. Texto de. Disponível em: <https://www.portalraizes.com/ubuntu-filosofia-africana/> Acesso em 16/09/2018.

MARIOTTI, Humberto. **As paixões do ego**: complexidade, política e solidariedade. São Paulo: Palas Athena, 2000.

MIOTO, Regina Célia Tamaso; SCHUTZ, Fernanda. **Intersectorialidade e política social: subsídios para o debate**. Sociedade em Debate, Pelotas, 16(1): 59-75, jan.-jun./2010.

NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Diálogos e Práticas Restaurativas nas Escolas: Guia Prático para Educadores**. SP. 2018. Disponível em <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Educacao/Diálogos%20e%20práticas%20restaurativas%20nas%20escolas%20_%20Guia%20prático%20para%20educadores.pdf> Acesso em 18/08/2019.

O'CONNELL, Terry; WACHTEL, Bem; WACHTEL, Ted. **Reuniões de Justiça Restaurativa**, Volume 2: Guia de Reuniões Restaurativas. International Institute for Restorative Practices. ASIN: B00H9MHYIS.

PISTOIA, Cristiane Debus; SILVA, Isabel Cristina Martins. **Práticas Restaurativas: uma metodologia ao alcance do educador**. Porto Alegre: Ediplat, 2017.

PRANIS, Kay. **Círculos de Justiça Restaurativa e de Construção de Paz: Guia do Facilitador**. Trad. Fátima de Bastiani. RS: AJURIS. Ed. Brasileira. 2011.

PRANIS, Kay. **Processos Circulares**. São Paulo: Palas Athena Editora. 1ed. 2010.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta** – Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo, Ed. Ágora, 2006.

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

ZEHR, Howard. **Justiça Restaurativa**. Tradução Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena.

ANEXOS

1 - Lista de Sentimentos quando as necessidades não forem atendidas:

Ampliando o repertório de sentimentos

Lista de sentimentos mais comuns quando sentimos que nossas necessidades não foram atendidas

abandonado	ciumento	exasperado	mal-humorado	sonolento
abatido	confuso	exausto	malvado	soturno
aflito	consternado	fraco	melancólico	surpreso
agitado	culpado	frustrado	monótono	taciturno
alvorçado	deprimido	fulo	mortificado	temeroso
amargo	desamparado	furioso	nervoso	tenso
amargurado	desanimado	hesitante	obcecado	triste
amedrontado	desapontado	horrorizado	oprimido	
angustiado	desatento	hostil	perplexo	Fonte: Págs. 74 e 75
ansioso	desconfiado	impaciente	perturbado	de 'Comunicação
apático	desconfortável	impassível	pesaroso	Não-Violenta -
apavorado	descontente	incomodado	pessimista	técnicas para
apreensivo	desesperado	indiferente	péssimo	aprimorar
arrepentido	desencorajado	infeliz	preguiçoso	relacionamentos
assustado	desiludido	inquieto	preocupado	pessoais e
aterrorizado	desolado	inseguro	rancoroso	profissionais' de
austero	despreocupado	insensível	receoso	Marshall Rosenberg.
bravo	encabulado	instável	rejeitado	
cansado	encrencado	irado	relutante	 LesAmplix
carregado	enojado	irritado	ressentido	www.lesamplix.com
cético	entendiado	irritante	segregado	
chateado	envergonhado	irritável	sem graça	Estamos no Insta-
chato	exagerado	letárgico	sensível	gram, Facebook e
chocado	exaltado	magoado	solitário	medium, vá lá: @lesamplix

2 - Lista de Sentimentos quando as necessidades forem atendidas:

Ampliando o repertório de sentimentos

Lista de sentimentos mais comuns quando sentimos que nossas necessidades foram atendidas

à vontade	despreocupado	inspirado	tranquilo
absorto	emocionado	interessado	útil
agradecido	empolgado	livre	vigoroso
alegre	encantado	maravilhado	vivo
alerta	encorajado	maravilhoso	
aliviado	engraçado	motivado	
amistoso	entretido	orgulhoso	
amoroso	entusiasmado	otimista	
animado	envolvido	ousado	
atônito	equilibrado	pacífico	
ávido	esperançoso	plácido	
bem-humorado	esplêndido	pleno	
calmo	estimulado	radiante	
carinhoso	excitado	relaxado	
complacente	extasiado	resplandecente	
compreensivo	exuberante	revigorado	
concentrado	exultante	satisfeito	
confiante	falante	seguro	
confiável	fascinado	sensível	
consciente	feliz	sereno	
contente	glorioso	surpreso	
criativo	gratificado	terno	
curioso	grato	tocado	

Fonte: Págs. 72 e 73 de 'Comunicação Não-Violenta - técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais' de Marshall Rosenberg.



www.lesamplix.com

Estamos no Instagram, Facebook e medium, vá lá:
@lesamplix

3 - Lista de necessidades

Lista de necessidades

Autonomia

- escolher seus próprios sonhos, objetivos e valores
- escolher seu próprio plano para realizar esses sonhos, objetivos e valores

Celebração

- celebrar a criação da vida e os sonhos realizados
- elaborar as perdas: entes queridos, sonhos etc (luto)

Integridade

- autenticidade
- autovalorização
- criatividade
- significado

Interdependência

- aceitação
- amor
- apoio
- apreciação
- calor humano
- compreensão
- comunhão

- confiança
- consideração
- contribuição para o enriquecimento da vida (exercitar o poder de cada um, doando aquilo que contribui para a vida)
- empatia
- encorajamento
- honestidade
- proximidade
- respeito
- segurança emocional

Lazer

- diversão
- riso

Comunhão espiritual

- beleza
- harmonia
- inspiração
- ordem
- paz

Necessidades físicas

- abrigo

- água
- alimento
- ar
- descanso
- expressão sexual
- movimento, exercício
- proteção contra formas de vida ameaçadoras: vírus, bactérias, insetos, predadores
- toque

Fonte: Págs. 86 a 88 de 'Comunicação Não-Violenta - técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais' de Marshall Rosenberg.



LesAmplix

www.lesamplix.com

Estamos no Instagram, Facebook e medium, vá lá:
[@lesamplix](https://www.instagram.com/lesamplix)

MATERIAIS DE APOIO

MODELO DE PROCEDIMENTO RESTAURATIVO (adaptado do modelo existente em <http://justica21.web1119.kinghost.net/> por NUNES, 2018, p. 130-138.)

Dados Gerais:

() Círculo Restaurativo (com a participação da vítima)

() Círculo Restaurativo (sem a participação da vítima)

Campus: _____

Data do Relatório: _____

Facilitador: _____

Co-facilitador: _____

Nome do Requerente (se houver): _____

Nome do ofensor: _____

Nome da vítima: _____

Nome de outros envolvidos (se for o caso): _____

Pré-círculo:

Informações gerais sobre o caso:

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

Anotar as fontes de informações usadas:

Resumo do caso:

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

Anotar o resumo dos fatos:

Relação de convidados para o círculo:

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

NOME DO CONVIDADO	CONDIÇÃO*	CURSO/SETOR/ INSTITUIÇÃO	TELEFONE

*Lista de siglas:

O – Ofensor

V – Vítima

AO – Apoiador do ofensor

AV – Apoiador da vítima

RE – Referência da Escolar

RC – Referência Comunitária

Círculo:

Dados gerais:

Data:

Local:

Duração do Encontro:

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

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

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

NOME DO PARTICIPANTE	CONDIÇÃO*	IDADE
1 -		
2 -		
3 -		
4 -		
5 -		
6 -		
7 -		
8 -		
9 -		
10 -		

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

Roteiro:

Introdução:

- Informar os participantes sobre o propósito do círculo (p. ex. "o que pretendemos neste círculo é que seja possível realizar uma compreensão mútua entre todos os envolvidos. Oportunizar que cada uma possa falar e ser escutado, responsabilizar se pelas suas escolhas e finalmente fazer alguma combinação ou acordo. Este trabalho é baseado no diálogo e no respeito, sem julgamentos ou perseguições").
- Explicar os procedimentos básicos que serão seguidos.
- Explicar o papel do facilitador (p. ex. "Meu papel será manter as etapas do processo, ajudar as pessoas a falarem, e a ouvirem umas às outras, e para registrar o acordo").
- Reforçar a importância da participação ativa de todos em todas as etapas que vão se seguir.
- Ler o resumo dos fatos.
- Dar a opção de escolha para a vítima sobre iniciar a falar. Ela pode preferir que o ofensor fale primeiro, respeitando assim a necessidade dela no momento atual. Algumas vítimas têm necessidade de serem ouvidas por primeiro e outras preferem ouvir.

Momento 1 – Foco na vítima:

- A vítima fala sobre os seus sentimentos e as necessidades atuais decorrentes dos fatos.
- O ofensor diz o que ouviu a vítima dizer.
- A vítima confirma se o ofensor a compreendeu.
- A seguir, podem falar a respeito as pessoas da escola, da comunidade e de apoio à vítima.

Anotar manifestações mais relevantes:

Momento 4 - Acordo:

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

Anotar as necessidades não atendidas:

NOME DOS PARTICIPANTES	NECESSIDADE

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

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

- O ofensor fala se existe alguma coisa que ele poderia dizer ou fazer para a vítima.

- A vítima fala se aceita.

- A vítima fala se existe alguma coisa que poderia dizer ou fazer para o ofensor.

- O ofensor fala se aceita.

- As comunidades de apoio falam se há alguma forma de contribuir e apoiar que foi proposto pelo ofensor e vítima.

Rascunhar a minuta do acordo:

AÇÃO*	PARTICIPANTE RESPONSÁVEL**	CONDIÇÃO***	QUANDO
1			
2			
3			
4			
5			

*Descrever objetivamente cada compromisso assumido.

**Identificar o responsável pela ação.

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

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

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

Roteiro

Pós-círculo:

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

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

NOME DO PARTICIPANTE	MEIO DE CONTATO	DATA
1		
2		
3		
4		
5		

Anotar os resultados da efetivação do acordo:

AÇÃO	NOME DO PARTICIPANTE	OBSERVAÇÃO SOBRE O CUMPRIMENTO DO ACORDO*

*Informar se a ação foi cumprida ou não, quando, como, entre outras observações pertinentes.

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

Mediação roteiro modelo:

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ABERTURA - MEDIAÇÃO

Sejam bem-vindos ao nosso encontro. Sou __ — , mediador do encontro de hoje. Por favor, peço que cada pessoa se apresente falando seu nome e sua relação com (nomes do ofensor e da vítima). Obrigado pela presença e pela disponibilidade de participar.

Nosso objetivo hoje é conversar sobre o fato _____, entender como as pessoas foram afetadas e verificar como o dano pode ser reparado. Espero que seja possível chegar a uma compreensão mútua entre todos os envolvidos. Este trabalho é baseado no diálogo e no respeito.

Meu papel será manter as etapas do processo, ajudar as pessoas a falarem e a ouvirem umas às outras e registrar o acordo, se houver. Assim, gostaria de ter a participação ativa de todas as pessoas, a conversa é com todos os participantes. Vocês já participaram de uma sessão de mediação? Gostaríamos de informar e esclarecer os procedimentos que serão adotados:

1 - A mediação é uma reunião em que nós, mediadores, trabalhamos para ajudá-los a compreender e resolver a situação que os trouxe aqui. Um de cada vez, terá a oportunidade para expor a situação e as suas preocupações. Esta sessão terá a duração de _____ — horas, procuraremos equilibrar o quanto possível o tempo de fala de cada um dos mediados. Caso não se consiga concluir os trabalhos hoje, será agendada nova data para continuidade.

2 - A mediação tem princípios que serão observados, sendo o primeiro: a autonomia e a voluntariedade isto é, cada um está aqui por sua livre vontade. O segundo é a que a mediação é um encontro informal, quer dizer, não é uma audiência em que um representante falará por vocês (advogado), mas é um espaço em que vocês irão se expressar e expor os conflitos ou danos que os trouxeram aqui, respeitando assim o princípio da oralidade. O próximo princípio é que este espaço é seguro e de confiança, todas as informações aqui disponibilizadas não poderão ser utilizadas em outros tipos de reuniões ou audiências e garantimos que não comentaremos, com qualquer pessoa, sobre o que for dito durante a mediação, respeitando a exceção se caso venha à tona uma informação de crime, temos a obrigação de reportar às autoridades competentes. Outro princípio é o da consensualidade, buscaremos o tratamento do conflito em questão objetivando consenso de vocês no que se refere aos encaminhamentos. E, por último, o princípio da boa-fé, entendemos que estão aqui para buscar uma solução para evento que seja a melhor possível para ambos (e para os demais envolvidos se houver).

3 - Se for necessário, será disponibilizada uma sessão privada com cada um dos participantes, com a mesma duração de tempo, a fim de que possam comunicar eventos, situações ou sentimentos que não queiram comunicar coletivamente.

4 - Gostaríamos de assegurá-los de que nós mediadores não temos conhecimento prévio sobre a situação que aqui será apresentada, e, que permaneceremos imparciais ao longo do processo. Nosso trabalho não é decidir qual está certo ou errado, mas sim entender suas preocupações e auxiliá-los a desenvolver soluções que atendam adequadamente seus interesses.

5 - Poderemos fazer algumas perguntas no sentido de compreender e clarear algumas questões acerca da situação, os interesses e os sentimentos. Poderemos fazer anotações para não deixarmos de lado algo que falaram. Sugerimos que também utilizem papel e canetas para anotar alguma ideia quando lembrarem e não for sua vez de falar.

6 - Faremos um resumo do que foi dito por cada um de vocês para verificarmos se compreendemos bem o que disseram. Poderemos continuar questionando para que pensem em possibilidades para resolver a situação pendente e para estabelecerem procedimentos de interação futura, se for o caso, e esperamos que sim, tendo vocês pactuado um acordo, faremos a redação para que se comprometam com o que decidirem, mas lembramos que os resultados desta sessão dependem de vocês.

7 - Para que esta sessão tenha bom êxito esperamos que possamos trabalhar juntos para a busca da solução da situação apresentada. Ainda, esperamos que cada um possa falar sem interrupções explicando para todos os presentes quais são as suas preocupações, sugestões de encaminhamentos e o que pode se comprometer a fazer para melhorar o relacionamento futuro.

Após explicarmos os procedimentos e antes de disponibilizar a palavra para a explanação do conflito, queremos verificar se compreenderam, se concordam e se permanece a livre vontade de participar da mediação. Assim pergunto:

Há alguma dúvida sobre a mediação?

Confirmam sua participação?

Em geral começamos a ouvir aquele que procurou a mediação, pode ser assim? Gostaria de começar?

MATERIAIS COMPLEMENTARES:

Endereços eletrônicos para acesso a mais subsídios que auxiliem na implementação das práticas restaurativas e que serviu de apoio a construção deste guia:

Círculos de justiça restaurativa e de construção da paz – guia do facilitador. Disponível no endereço eletrônico: <http://justica21.web1119.kinghost.net/arquivos/guiapraticakaypranis2011.pdf>

Círculos em Movimento - construindo uma comunidade escolar restaurativa. Disponível no endereço eletrônico: <http://circulosemmovimento2018.webflow.io/>

Curso de introdução à justiça restaurativa para educadores. Disponível no endereço eletrônico: <http://www.escoladeformacao.sp.gov.br/portais/Portals/84/docs/cursos-concursos/ingresso/supervisor-de-ensino/Manual-Pr%C3%A1tico-de-Justi%C3%A7a-Restaurativa-Minist%C3%A9rio-P%C3%BAblico.pdf>

Diálogos e práticas restaurativas nas escolas - Guia Prático para Educadores. Disponível no endereço eletrônico: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Educacao/Di%C3%A1logos%20e%20pr%C3%A1ticas%20restaurativas%20nas%20escolas%20_%20Guia%20pr%C3%A1tico%20para%20educadores.pdf

Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível no endereço eletrônico: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm

Estatuto da Juventude. Disponível no endereço eletrônico: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm

Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível no endereço eletrônico: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

Guia para comunicadores sobre justiça e práticas restaurativas. Disponível no endereço eletrônico: http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/justica_restaurativa/

[guia_para_comunicadores_sobre_justica_restaurativa.pdf](#)

No coração da esperança: guia de práticas circulares. Disponível no endereço eletrônico: https://parnamirimrestaurativa.files.wordpress.com/2014/10/guia_de_praticas_circulares.pdf

Lima, Ana Karina Menezes. Dimensão Pedagógica da Justiça Restaurativa e os Círculos Virtuais de Construção de Paz / Ana Karina Menezes Lima, Isabel Maria Sampaio Oliveira Lima, Ludmilla Khatarina Rocha de Lima. -- São Paulo: edição do autor, 2020. e-book : il. color. ISBN: 978-65-991110-0-6

