

# FORMAÇÃO EM AÇÃO FUNCIONÁRIOS

---



## A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR

---

# OBJETIVO

盤 Contribuir para que os funcionários possam provocar, refletir, problematizar e incorporar, no ambiente escolar, questões relacionadas à mediação de conflitos.





# POR QUE?

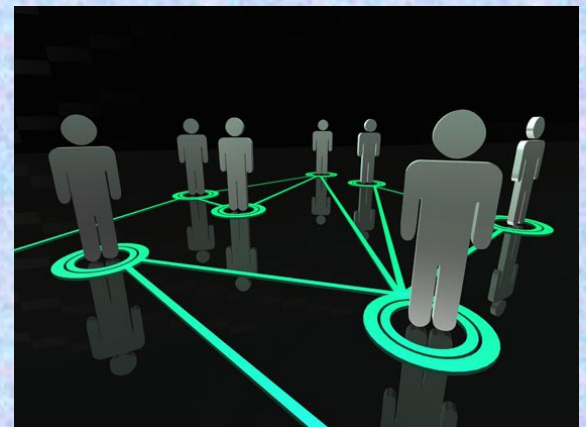
盤 Legislação: Caderno de subsídios para a elaboração do Regimento Escolar

## DEVERES DO FUNCIONÁRIO

盤 V. manter e promover **relações cooperativas** no ambiente escolar;

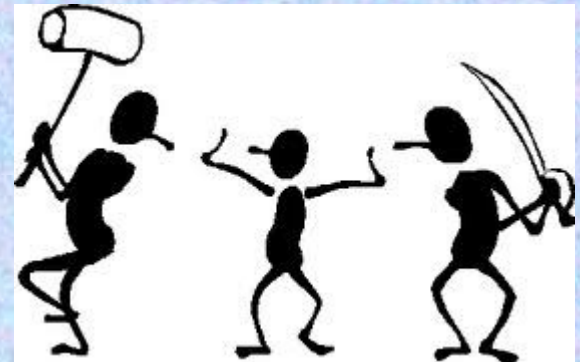
盤 VI. manter e fazer manter o **respeito e ambiente favorável** ao

desenvolvimento do processo de trabalho escolar;



# PROIBIÇÕES AOS FUNCIONÁRIOS:

- III. discriminar, usar de **violência** simbólica, agredir fisicamente e/ou verbalmente qualquer membro da comunidade escolar;
- V. **expor** alunos, colegas de trabalho ou qualquer pessoa da comunidade à situações constrangedoras;





# MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

盤 Mediação é uma **forma** de lidar com um **conflito** (como, por exemplo, em caso de apelidos, tratos, brigas entre alunos, etc.) através da qual um **terceiro** (o mediador ou a mediadora) **ajuda** as pessoas a se **comunicarem** melhor, a **negociarem** e, se possível, a chegarem a um **acordo**.

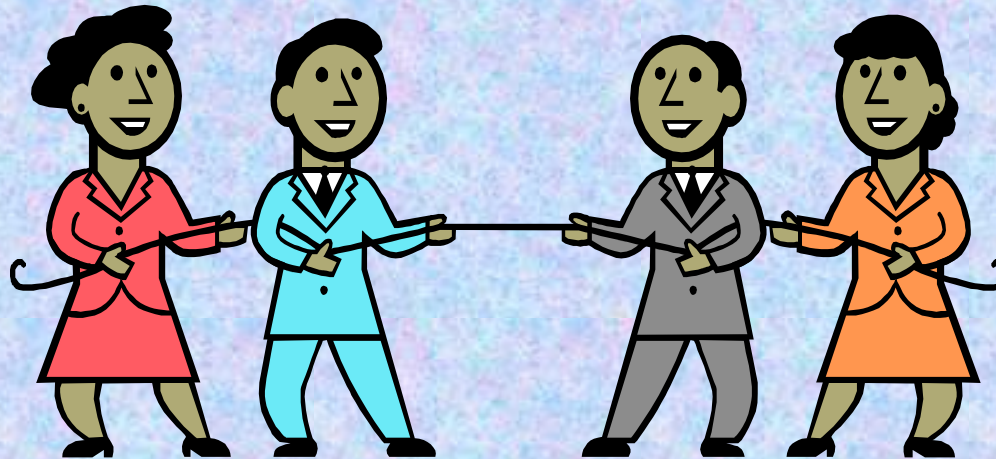


# VÍDEO

---

PERSPECTIVA  
CONFLITOS

CONSTRUTIVA DOS



Telma Vinha

# CONFLITO

盤 Situações em que se apresentam **diferenças** de interesses, necessidades e valores entre as pessoas, que **dificultam** a resolução de um problema. (PNV,2004)





# VIOLÊNCIA



般 Atos ou omissões que **atentam** contra a **integridade** física, psicológica, sexual ou moral de qualquer pessoa. Toda ação violenta tem a **intenção** de causar **dano** e exercer **abuso de poder**. Também se consideram violência as ações ou **atitudes negligentes** que denotam falta de atenção em termos de qualidade ou oportunidade (restringir, ignorar, excluir). (PNV,2004)



# INDISCIPLINA

盤 **Transgressão** das **normas** escolares, **prejudicando** as **condições** de aprendizagem, o ambiente de ensino ou o relacionamento das pessoas na escola. (VEIGA, 2008)





# ATO INFRACIONAL

盤 O ato infracional é a **conduta** descrita na lei como **crime** ou **contravenção penal**, praticado por crianças (pessoa até doze anos de idade incompletos) ou por adolescentes (pessoa entre doze anos e dezoito anos de idade), excepcionalmente aplicado às pessoas entre dezoito e vinte e um anos de idade, de acordo com o art. 2º, parágrafo único, da Lei 8.069/90. (Instrução 013/2010, SUED/SEED)



# O QUE FAZER?

- INDISCIPLINA +

?

-ATO INFRACIONAL +

- ESCOLA
- PAIS
- ALUNOS
- COMUNIDADE

- POLÍCIA
- JUSTIÇA

MEDIAÇÃO  
DE  
CONFLITOS



# NECESSIDADES

Toda **relação intra e interpessoal** precisa estar baseada no **respeito**. O ser humano tem necessidades básicas, uma delas é a **autoestima**, estabelecida pelo reconhecimento e valorização. Quando existe respeito e confiança é possível construir ambientes harmônicos, **relações equilibradas** e compromissadas. Porém, quando somos frustrados em nossas necessidades surge o conflito. (Malmann, 2003)



# PERSPECTIVA POSITIVA

盤 Conflito – oportunidade de crescimento e mudança positiva

盤 Habilidades de comunicação

盤 Trabalhar junto com o outro visando o ganha ganha

盤 Educar para a cultura positiva



# VÍDEO

---

## CONFLITOS NA ESCOLA

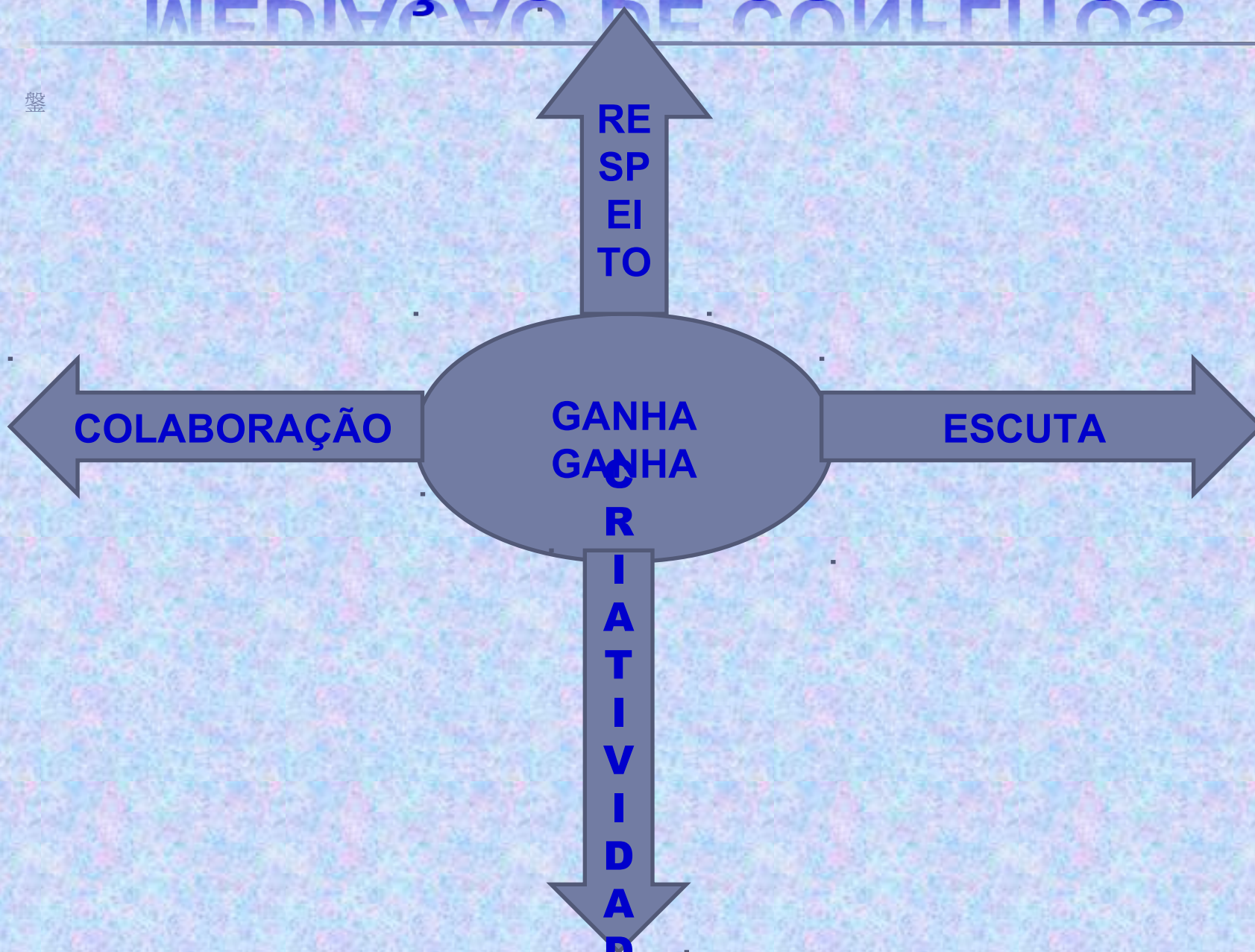
**Telma Vinha**





# MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

盤



# RESPEITO

盤 Como?

盤 Acolho

盤 Valorizo

盤 Ouço

盤 Reconheço o outro





# ESCUTA ATIVA

盤 COMPREENSÃO



盤 PERCEPÇÃO



盤 OUÇA SEM INTERROMPER

Tom de voz  
Gestos  
Expressões



# COLABORAÇÃO

---

**RELAÇÃO COLABORATIVA**



**BOA VONTADE**

**SENTIR-SE RESPONSÁVEL**

**INTERESSE COMUM**





# MEDIADOR

Intencionalidade e reciprocidade

Atribuição de significados

Sentimento de competência

Regulação e controle

Sentido de compartilhar

Consciência da individualidade

Consciência do ser humano modificável

Abordagem positiva

Pertencimento





# CRIATIVIDADE

FLEXIBILIDADE

ORIGINALIDADE

ELABORAÇÃO

INCONFORMISMO

AUTOCONFIANÇA

IDEIAS POSSIBILIDADES

ALTERNATIVAS SOLUÇÕES

SUGESTÕES OPÇÕES



# MÉTODO: CONVERSAR PARA RESOLVER

## 6 PASSOS:



- 般 Fazer uma pausa. Retomar a calma.
- 般 Falar e escutar-se um ao outro.
- 般 Determinar o que ambos necessitam.
- 般 Propor soluções.
- 般 Eleger a ideia que mais agrada a ambos.
- 般 Traçar um plano e colocá-lo em prática.

(PNV,2004)

# TRABALHO EM GRUPO

盤 **Discutir** algumas **premissas** importantes no processo de resolução de conflitos.

盤 Escolher uma premissa, **exemplificá-la**, considerando o cotidiano da escola e apresentar para o grande grupo através de **mímica**.





# RESPEITE AS REGRAS PARA CONVIVER BEM EM GRUPO



# SEJA RESPONSÁVEL PELAS SUAS ATITUDES



# NÃO SEJA OMISSO





# “ATAQUE” O PROBLEMA E NÃO AS PESSOAS



# CONVERSE PARA RESOLVER



# COMUNIQUE-SE DE FORMA CLARA





# OUÇA COM ATENÇÃO

---



# CONVERSE AO INVÉS DE ACUSAR



# EVITE DAR SERMÕES

---





# ESTEJA ATENTO AO SEU JEITO DE FALAR



# TRATE OS SENTIMENTOS COM RESPEITO





# APRENDA A LIDAR COM A RAIVA



# ESCOLHA UM BOM MOMENTO PARA “CONVERSAR PARA RESOLVER”



# BUSQUE SOLUÇÕES JUSTAS PARA OS CONFLITOS

---





# ENCONTRE SOLUÇÕES CRIATIVAS PARA OS PROBLEMAS



# RESPEITE AS DIFERENÇAS



# APRENDA A LIDAR COM A 'PRESSÃO DA TURMA'





# ARRISQUE-SE A FAZER DIFERENTE

---



# DICAS PARA SOLUCIONAR CONFLITOS:

- 1) Identifique o problema;
- 2) Concentre-se no problema;
- 3) Ataque o problema, não as pessoas;
- 4) Escute com a mente aberta;
- 5) Trate o sentimento das pessoas com respeito;
- 6) Tenha responsabilidade pelos seus atos.



# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

盤 MALMANN, Vera. Mediação. Material impresso, 2003.

盤 PROJETO NÃO-VIOLÊNCIA. Conversar para resolver. Curitiba, 2004.

