

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Prof. Leandro Franklin Gorsdorf



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Apresentação

Objetivos (construção coletiva)

Estrutura da Oficina



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Conflito, o que é isso ?



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Quais os conflitos mais frequentes no nosso dia a dia na escola ?



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSODORF

Divergências: de expectativas; de valores; de gerações; de hierarquia; de opinião; de necessidades; de interesses; atrito; experiências de vida diferentes

Sentimentos: irritação; sentir-se ofendido; nervosismo; raiva; ira; indignação; ficar zangado; decepção; ansiedade; frustração; medo; insegurança; orgulho

Impulsividade: reagir com emoção; reagir sem pensar

Comportamentos de agressão/violência: ironia; provocação; intolerância; discriminação; “tirar sarro”; racismo; abuso de poder

Outras atitudes/abordagens: sentir-se vítima; ver o outro como sabotador; recuar; defender o nosso/não querer perder ou abrir mão; auto-defesa; não conversar; incompreensão imposição; competição; buscar uma solução rápida; entender as causas de conflito/analisar os fatos; mediação



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSODORF

Estilos para lidar com conflito:

(Raposa, Coruja, Tubarão, Carneiro, Avestruz)

1. Acomodação – concordar para sair do conflito.

Vantagem: Mantém a paz e relacionamentos.

Desvantagem: suas necessidades são raramente satisfeitas, no fundo você pode sentir-se zangado, ressentido e impotente.

2. Evitação – Você geralmente deixa outra pessoa cuidar de seus problemas, não se envolve.

Vantagem: você nunca vai entrar numa briga, fugir de uma situação perigosa é sempre uma boa idéia.

Desvantagem: Pode-se sentir impotente e não investe na resolução dos problemas.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

3. Agressividade – Ganhar conflito é mais importante para você do que resolver problema. Você tende a acusar e culpar o outro.

Vantagem: você sempre fala e toma posição forte, você está pronto para envolver-se, responsabilizar-se e correr riscos.

Desvantagem: Você raramente encontra pontos em comum ou escuta o ponto de vista do outro. Você sente que deve ser o vencedor.

4. Acordo

Você não quer ser incomodado por um conflito, então você procura a solução mais rápida possível.

Vantagem: você é flexível e conduz o conflito ao fim- pelo menos temporariamente.

Desvantagem: Você está preocupado em encerrar um conflito rapidamente do que forma justa e não explora todas as opções.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

5. Colaboração- você se concentra na resolução dos problemas, e se o conflito não pode ser resolvido, ou ele vai levar a violência, você sabe que é hora de pedir ajuda a alguém.

Vantagem: as soluções são frequentemente justa e duradouras, criando confiança e relacionamentos.

Desvantagem: exige tempo , compromisso e coragem.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Mediação (caso Barbara Porro)



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Surgimento e elementos do conflito

“Origem”

Elementos: pessoas; processo e o problema.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Pessoas:

- Um conflito na escola quase sempre envolve mais de duas pessoas ou grupo de pessoas.
- Cada uma das pessoas tem sua própria perspectiva do conflito e ninguém consegue percebê-lo em sua totalidade, já que intervêm emoções e afetos que o tornam mais complexo, isto é, misturam-se as emoções aos fatos.
- O conflito eclode quando o “eu” quero é incompatível com o que “ele/ela” quer ou faz.
- Em todo o conflito as pessoas tem a percepção de que a outra parte impede ou dificulta o cumprimento de seus desejos, interesses ou necessidades, o que nos conduz a personalizar o conflito e, dessa maneira, se responde a pessoa que “nos desafia”, a insultamos ou ela nos insulta.
- Necessário separar a pessoa do problema e centra-se no ponto concreto que nos separam e nos possíveis motivos. Trata-se de resolver o conflito, não de julgar ou menosprezar as pessoas.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Problema:

- Em todo o conflito podemos distinguir um problema que se deseja resolver, no qual estão presentes interesses, necessidades e valores individuais e sociais.
- De acordo com a afirmação acima, assumem diversas posições para a sua solução que, com frequência, não são compartilhados pela outra pessoa.
- Se partimos das necessidades das diferentes pessoas em torno do problema, o leque de soluções é mais amplo e se chega ao centro do conflito.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Processo:

- É a maneira como se desenvolve o conflito e como se tenta resolvê-lo.
- Quanto mais intenso é o conflito, mais frequentemente piora a comunicação entre as pessoas. Isso ocorre porque, ao intensificar-se o problema, as pessoas buscam apoiar-se mais em sua posição e ouvir menos a outra.
- Nesse momento, as mensagens violentas apresentam-se com maior facilidade, desqualifica-se e estereotipa-se o adversário ou o ofende, generaliza-se o problema e os conflitos aumentam.
- Se o processo de comunicação não se restabelece, o conflito se complica e eclode em violência.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Saber “o que fazer e como fazer”

Habilidades – Competências

Processo de Aprendizagem

- Diagnosticar e dar seguimento
- Colocar em prática o que se aprende
- Aprender fazendo
- Estabelecer passos que orientam a aprendizagem



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Competências :

Auto – conhecimento

Auto- estima

Capacidade de lidar com sentimentos e emoções

Empatia

Respeito

Confiança

Apreço pela diversidade

Tomada de Decisões

Comunicação assertiva

Cooperação e colaboração

Pensamento Critico e criativo

Resolução de Conflitos



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Conflito:

Posições

Necessidades

Pressupostos

Objetivo Comum

Soluções Ganha – Ganha



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Posições :

Correspondem aos “queros” de cada uma das partes: o que elas dizem querer ou não querer, as exigências que fazem, as condições que impõem.

Posições divergentes ou incompatíveis.

Cabo de guerra.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Necessidades:

Toda posição corresponde a satisfação de necessidades.
(implícito)

A identificação das necessidades de cada uma das partes tende a ser mais difícil que a identificação das posições, por motivos como: muitas vezes as próprias partes não tem consciência das necessidades que estão buscando satisfazer por meio de suas posições; e às vezes as partes pensam que o “adversário” não deve saber as verdadeiras razões que o fazem defender determinadas posições de conflito.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Cada parte assume que:

- A única forma de satisfazer minha necessidade é obtendo o que quero.
- Se a outra parte obtém o que quer, eu não terei a minha necessidade satisfeita.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Pressupostos:

Os pressupostos correspondem as crenças de cada uma das partes envolvidas no conflito que as fazem acreditar que a sua posição (“quero”) é a única forma de ter as suas necessidades satisfeitas.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Possíveis desfechos no processo de resolução de conflito:

- a) ganha-perde (em que apenas uma das partes fica satisfeita com a solução encontrada);
- b) perde-perde (em que ambas as partes ficam insatisfeitas com a solução encontrada);
- c) ganha-ganha (em que ambas as partes ficam satisfeitas com a solução encontrada).



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Objetivo Comum:

Para que as pessoas envolvidas em um conflito possam buscar soluções de forma cooperativa, é fundamental que elas identifiquem que tem um objetivo comum, que será alcançado se ambas as partes conseguirem satisfazer suas respectivas necessidades.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

- Teoria das Restrições (TOC) : crença de que para qualquer sistema há uma restrição que impede o seu aperfeiçoamento e que, para a sua superação ao invés de focar os sintomas (o que são consequência dessa restrição), é mais eficaz focar na restrição em si.
- TOC for Education – tem sido aplicada em três áreas: comportamento (para lidar com aspectos das relações humanas), conteúdo (para lidar com aspectos de ensino e aprendizagem) e administração (para aperfeiçoamento do sistema).



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Conflitos – Método das Nuvens

Permitem as pessoas compreender melhor as situações de conflito e encontrar soluções que levem em conta a necessidade de todas as partes envolvidas.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Conversar para resolver

1. Fazer uma pausa. Retomar a calma.
2. Falar e escutar-se um ao outro.
3. Determinar o que ambos necessitam.
4. Propor soluções.
5. Eleger a ideia que mais agrade a ambos.
6. Traçar um plano e colocá-lo em prática.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Escola e Poder Judiciário

Regimento Escolar

O aluno que deixar de cumprir ou transgredir de alguma forma as disposições contidas no Regimento Escolar ficará sujeito às seguintes ações:

- I. orientação disciplinar com ações pedagógicas dos professores, equipe pedagógica e direção;
- II. registro dos fatos ocorridos envolvendo o aluno, com assinatura;
- III. comunicado por escrito, com ciência e assinatura dos pais ou responsáveis, quando criança ou adolescente;
- IV. encaminhamento a projetos de ações educativas;
- V. convocação dos pais ou responsáveis, quando criança ou adolescente, com registro e assinatura, e/ou termo de compromisso;
- VI. esgotadas as possibilidades no âmbito do estabelecimento de ensino, inclusive do Conselho Escolar, será encaminhado ao Conselho Tutelar, quando criança ou adolescente, para a tomada de providências cabíveis.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

Das Atribuições do Conselho

Art. 136. São atribuições do Conselho Tutelar:

- I - atender as crianças e adolescentes nas hipóteses previstas nos arts. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art. 101, I a VII;
- II - atender e aconselhar os pais ou responsável, aplicando as medidas previstas no art. 129, I a VII;
- V - encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência;
- VI - providenciar a medida estabelecida pela autoridade judiciária, dentre as previstas no art. 101, de I a VI, para o adolescente autor de ato infracional;
- X - representar, em nome da pessoa e da família, contra a violação dos direitos previstos no [art. 220, § 3º, inciso II, da Constituição Federal](#);
- XI - representar ao Ministério Público, para efeito das ações de perda ou suspensão do pátrio poder.

XI - representar ao Ministério Público para efeito das ações de perda ou suspensão do poder familiar, após esgotadas as possibilidades de manutenção da criança ou do adolescente junto à família natural. ([Redação dada pela Lei nº 12.010, de 2009](#)) [Vigência](#)



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Título III

Da Prática de Ato Infracional

Capítulo I

Disposições Gerais

Art. 103. Considera-se ato infracional a conduta descrita como crime ou contravenção penal.

Art. 104. São penalmente inimputáveis os menores de dezoito anos, sujeitos às medidas previstas nesta Lei.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, deve ser considerada a idade do adolescente à data do fato.

Art. 105. Ao ato infracional praticado por criança corresponderão as medidas previstas no art. 101.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Capítulo IV

Das Medidas Sócio-Educativas

Seção I

Disposições Gerais

Art. 112. Verificada a prática de ato infracional, a autoridade competente poderá aplicar ao adolescente as seguintes medidas:

- I - advertência;
- II - obrigação de reparar o dano;
- III - prestação de serviços à comunidade;
- IV - liberdade assistida;
- V - inserção em regime de semi-liberdade;
- VI - internação em estabelecimento educacional;
- VII - qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Art. 148. A Justiça da Infância e da Juventude é competente para:

- I - conhecer de representações promovidas pelo Ministério Público, para apuração de ato infracional atribuído a adolescente, aplicando as medidas cabíveis;
- II - conceder a remissão, como forma de suspensão ou extinção do processo;
- III - conhecer de pedidos de adoção e seus incidentes;
- IV - conhecer de ações civis fundadas em interesses individuais, difusos ou coletivos afetos à criança e ao adolescente, observado o disposto no art. 209;
- V - conhecer de ações decorrentes de irregularidades em entidades de atendimento, aplicando as medidas cabíveis;
- VI - aplicar penalidades administrativas nos casos de infrações contra norma de proteção à criança ou adolescente;
- VII - conhecer de casos encaminhados pelo Conselho Tutelar, aplicando as medidas cabíveis.



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
PROF. LEANDRO FRANKLIN GORSDORF

Judiciário e Criminalização

solução para Conflitos na escola
?

