

GUIA DE FORMAÇÃO CONTINUADA PARA ESTUDANTES

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: UMA PROPOSTA DE CAPACITAÇÃO PARA ESTUDANTES DO INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, VISANDO A PREVENÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR



Autora

Ione Brum da Silva

Orientadora

Profa. Dra.Taniamara Vizzotto Chaves

APRESENTAÇÃO

Este é o produto educacional elaborado a partir da dissertação de mestrado que tem como título “MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: uma proposta de capacitação para estudantes do Instituto Federal Farroupilha, visando a prevenção de conflitos no ambiente escolar”, construído dentro do Programa de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica – ProfEPT.

Trata-se de um guia de formação continuada, sob a forma de oficina, com sugestões de técnicas de mediação e comunicação não violenta, bem como de dinâmicas e jogos, a ser aplicado junto às lideranças estudantis do Instituto Federal Farroupilha, com vistas à formação de mediadores(as) entre os(as) estudantes.

A ideia da formação de mediadores entre os próprios estudantes está embasada nos princípios da mediação, segundo os quais os conflitos podem ser solucionados através do diálogo. Assim, estimular um ambiente colaborativo na escola, utilizando-se da mediação e da comunicação não violenta, através de soluções apresentadas pelos envolvidos, está de acordo com os objetivos e a filosofia dos Institutos Federais, que buscam a formação de cidadãos capazes de contribuir para uma verdadeira justiça social.

O guia apresentado contém as noções básicas sobre o tema proposto, podendo ser ampliado/alterado, conforme a necessidade e os objetivos que serão propostos a cada nova formação continuada. Ainda, apresentam-se, aqui, algumas sugestões de materiais e referências bibliográficas, as quais poderão ser alteradas ou ampliadas, nas várias oportunidades em que se realizarem as oficinas.

A formação deverá ser realizada por servidores das Coordenações de Assistência Estudantil e, se houver possibilidade, também por professores que tenham interesse nessa área específica de mediação de conflitos e comunicação não violenta. Quanto ao número de participantes, o ideal é que não ultrapasse quarenta, no máximo cinquenta estudantes, para que as interações sejam mais efetivas, o que ficaria mais difícil com um número maior de participantes.

A realização da formação continuada sob a modalidade de oficina exige que se apresentem as noções básicas de mediação, comunicação não violenta e algumas técnicas de mediação, sempre buscando uma maneira leve e objetiva de fazê-lo, evitando que se pareça com uma aula e dando ênfase à participação e manifestação de todos os envolvidos. Para tanto, elaborou-se um guia, com um roteiro contendo as informações sobre o tema e um exemplo de desenvolvimento da oficina, conforme segue.

ROTEIRO

Este roteiro de formação foi organizado em três momentos, a saber: Sensibilização; Formalização de Conceitos; e Avaliação.

O primeiro momento trata da Sensibilização, que tem como objetivo preparar os participantes para a atividade de formação sobre a mediação de conflitos. Neste momento, cabe ao mediador, ou condutor da formação, propor situações que envolvam algum conflito que seja da vivência dos estudantes, por exemplo, a violência de gênero, as relações abusivas, o bullying, entre outras temáticas que possam ser de interesse dos adolescentes e jovens.

Os participantes devem estar sensibilizados para a problemática a ser discutida, de forma a perceber o quanto ela é significativa para o estabelecimento das relações interpessoais. Para o primeiro momento, a ideia é a utilização de dinâmicas de grupo, para a sensibilização/mobilização dos participantes.

O segundo momento é o da Formalização de Conceitos necessários para a compreensão do tema central e da Sensibilização, ou seja, é preciso estabelecer as noções sobre a mediação de conflitos e a comunicação não violenta, sob orientação da pessoa que conduz a formação. Definições, conceitos, relações, leis serão aprofundados neste momento.

Para a apresentação dos conceitos essenciais à realização da oficina, sugere-se a elaboração de material sob a forma de *folder*, de fácil leitura e, preferencialmente, num formato colorido, contendo, sempre que possível, algumas ilustrações.

O terceiro momento é onde se dá a Avaliação, que se destina, sobretudo, a abordar sistematicamente os conceitos que vêm sendo incorporados pelos alunos, para analisar e interpretar tanto as situações iniciais que determinaram o seu estudo, como outras situações que não estejam diretamente ligadas ao motivo inicial, mas que são explicadas pelos mesmos conceitos.

A utilização de dinâmicas é, também, um excelente caminho para o fechamento da atividade, possibilitando uma maior interação entre os participantes, além da exposição de suas ideias. Ainda, para finalizar a atividade de formação, antes do encerramento, deve-se propor uma reflexão aos estudantes, no sentido de se verem no papel de mediadores e como vão agir, estando nessa situação. Assim, deve-se, também, proporcionar encaminhamentos, com a indicação de materiais de estudo, com a inclusão de *links* de cartilhas e espaços didáticos voltados ao tema.

Primeiro momento – Sensibilização

A Sensibilização inicial é o momento em que são abordados os temas que se deseja discutir naquele encontro específico. Exemplificativamente, pode-se trazer à discussão a violência de gênero, as relações abusivas, o bullying, gestão de conflitos ou qualquer outra temática de interesse dos estudantes.

Esse momento pode ser desenvolvido por meio de uma dinâmica de grupos, onde os estudantes estejam sentados em círculo e o mediador conduza as atividades através de perguntas, imagens, frases de impacto, que permitam aos participantes se abrirem, se posicionarem e se sensibilizarem para a temática a ser abordada.

Sugestões de dinâmicas de grupo

Para a concretização da formação continuada sob a forma de oficina, é fundamental que se escolha uma ou mais dinâmicas capazes de envolver os participantes de forma descontraída, para facilitar a comunicação e a exposição das ideias.

Sugere-se a utilização de obras específicas, exemplificativamente, a obra “COOLKIT: jogos para a não-violência e igualdade de gênero” (CooLabora, 2011), que é um recurso educativo que compreende um conjunto de atividades lúdico-pedagógicas, como dinâmicas de grupo e jogos cooperativos voltados para abordar questões de gênero e trabalhar competências de gestão de conflitos junto a adolescentes e jovens. Essa obra foi produzida pela CooLabora, que é uma cooperativa de consultoria e intervenção social, com sede na Covilhã, Portugal.

O material sugerido pode ser encontrado no seguinte link:
<http://www.coolabora.pt/publicacoes/coolkit.pdf>



Também a título de exemplo, segue o desenvolvimento da dinâmica “Namorar dá o que falar...”, conforme segue:

Atividade 01 - Sensibilização

Tema: Violência no namoro.

Objetivos: promover a compreensão da importância dos afetos e da expressão dos sentimentos; facilitar o posicionamento em situações de relações abusivas.

Idade: a partir dos 13 anos.

Número de participantes: até 50 alunos.

Duração: 90 minutos.

Materiais:

- 3 folhas de cartolina contendo uma das seguintes expressões: **Concordo**, **Discordo** e **Não Sei**.
- Cartões com frases polêmicas.
- 1 saco de papel, para colocar os cartões onde se escreveram as frases polêmicas.

Implementação passo a passo:

1. Afixar num canto da sala a folha contendo a palavra **Concordo**, em outro canto a folha contendo a palavra **Discordo** e no meio das duas a folha que tem escrito **Não Sei**.
2. Explicar aos(as) participantes que irão discutir sobre o namoro e que o(a) dinamizador(a) irá retirar do saco de papel uma frase de cada vez e lê-la. Os(as) participantes devem posicionar-se junto da palavra que melhor refletir sua opinião. Quem ficar junto do **Concordo** e do **Discordo** deve argumentar, de forma a ajudar a quem ficar junto ao **Não Sei** a se posicionar, ou aquelas pessoas que ficarem em grupo contrário a mudarem de opinião e de lugar.
3. Dar início ao debate, retirando a primeira frase do saco de papel e lendo-a. Quando todos(as) os(as) participantes estiverem posicionados(as), de acordo com a sua opinião, moderar o debate gerado. A seguir, ir retirando novas frases e seguir a atividade até o mediador entender necessário. As frases a serem usadas estão descritas a seguir:
 - Os(as) namorados(as) às vezes gritam, mas isso é normal.
 - Se o meu namorado me pedir para manter relações sexuais com ele, devo aceitar para provar o meu amor.

- Se eu tiver namorada(o) não posso ser amigo(a) de outras(os) meninas(os).
 - Tenho o direito de ver as mensagens no celular da(o) minha(meu) namorada(o)
 - Posso deixar o(a) meu(minha) namorado(a) ver as mensagens no meu celular.
 - Posso contar o que faço com a(o) minha(meu) namorada(o) aos(às) meus(minhas) amigos(as).
 - Quem tem muito ciúme é porque tem uma grande paixão.
 - Não deixo que minha namorada use decotes ou saias curtas, para protegê-la dos olhares dos outros.
4. Depois da discussão de diferentes frases, proceder ao debate final com a utilização de questões orientadoras, conforme descrito a seguir:
- Que conclusões pode-se retirar da realização da atividade?
 - Quais os sinais que indicam que uma relação poderá ser abusiva ou violenta?
 - Como distinguir uma relação romântica de uma relação abusiva?
 - De que forma a violência de gênero é retratada? A violência é romantizada?
 - Será que isso afeta o modo como os(as) jovens se relacionam com pessoas do outro sexo, ou com pessoas com uma sexualidade diferente?

Segundo momento – Formalização de Conceitos

A Formalização se dará a partir de conceitos simples e objetivos, oferecendo as noções básicas necessárias ao desenvolvimento da formação. Pode ser realizada através de palestra, folder, slides ou da maneira que o mediador responsável julgar mais adequada. Esse momento deve ter a duração de 90 (noventa) minutos. Como exemplo, apresenta-se o modelo a seguir:

O que é mediação?

É o método de solução ou transformação de conflitos em que uma pessoa imparcial (mediador) auxilia a comunicação entre duas ou mais pessoas, por meio da utilização de técnicas que visam construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, com o objetivo de que os próprios envolvidos resolvam o impasse, de maneira consciente e voluntária.

O que é comunicação não violenta?

Comunicação não violenta é o estabelecimento de relações de parceria e cooperação, em que predomina comunicação eficaz e com empatia, de forma a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros.

O que se busca, com a utilização da mediação na escola?

A utilização da mediação no ambiente escolar visa, precipuamente, a prevenção/solução de conflitos entre pessoas que estudam e convivem no mesmo ambiente. Como tem natureza transformadora, supõe uma mudança de atitude, em relação ao conflito. Busca-se capacitar os mediandos nas suas narrativas, identificando as suas expectativas, os seus reais interesses e necessidades, construindo o reconhecimento, verificando as opções e levantando os dados da realidade, visando, inicialmente, à transformação do conflito, ou restauração da relação, para, depois, a construção de algum acordo. (VASCONCELOS, 2018)

Algumas técnicas de mediação

Escuta ativa: o mediador decodifica o conteúdo da mensagem como um todo, a partir da linguagem verbal e não-verbal. Possibilita a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura a quem está falando a sensação de que está sendo ouvido.

Parafraseamento: nesta técnica, o mediador reformula a frase, sem alterar o sentido original, para organizar, sintetizar e neutralizar seu conteúdo.

Formulação de perguntas: o mediador faz perguntas para obter as informações necessárias à compreensão do conflito, propiciar sua ressignificação e a identificação de alternativas viáveis.

Resumo seguido de confirmações: o mediador relata, de maneira abreviada, aquilo que foi dito ou o que ocorreu na interação entre os mediandos. Permite que as partes observem como suas palavras ou ações foram registradas pelo mediador.

Caucus: o mediador encontra-se em separado com cada parte e pode testar potenciais opções identificadas para a realização de um acordo.

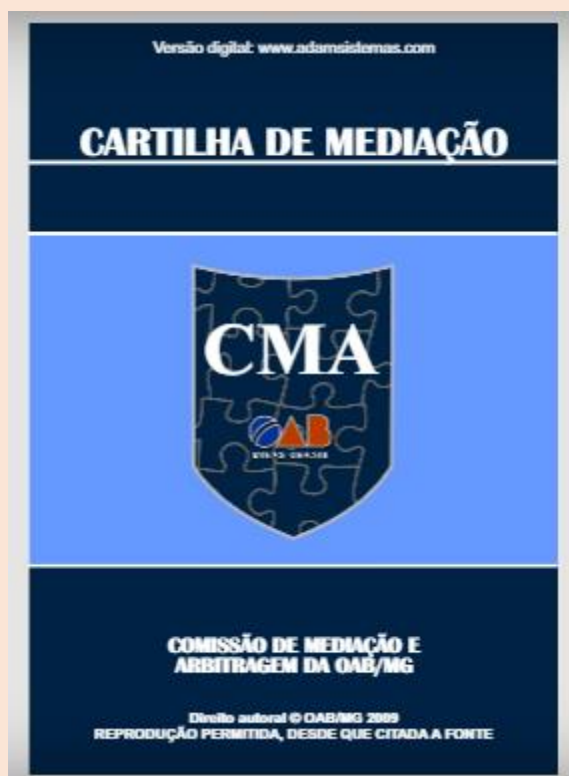
Brainstorming (tempestade de ideias): incentiva a criatividade, quando os mediandos não conseguem, por si, levantar opções. É realizada inicialmente para gerar ideias sem críticas (falar aquilo que vem à mente, sem pensar) e, em seguida, analisar e selecionar as ideias mais valiosas e interessantes.

Teste de realidade: o mediador busca uma reflexão realista dos mediandos sobre as propostas apresentadas por meio de parâmetros objetivos.

Silêncio: o mediador deve considerar o silêncio como um aliado no aprofundamento das respostas. Às vezes, as partes necessitam ponderar antes de dar uma resposta e, por isso, ficam em silêncio. Este, se for breve, deve ser considerado um aliado do mediador (SPENGLER, 2017).

Inversão de papéis: a inversão de papéis estimula a empatia entre as partes, levando-as a perceber o contexto também o contexto uma da outra. Será realizada em sessões privadas, informando-se que o procedimento ocorrerá com ambas, facilitando que cada uma se coloque no lugar da outra (SPENGLER, 2017).

No site do CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, podem ser encontradas maiores informações relativas à mediação de conflitos. A Cartilha de Mediação da OAB/MG apresentada a seguir pode ser acessada no link: <http://www.conima.org.br/cartilhaoabmg>



Terceiro momento – Avaliação

A Avaliação é o fechamento das atividades. Após a Sensibilização e a Formalização de Conceitos, deve-se avaliar os resultados do encontro. Neste momento, a utilização de dinâmicas facilita a resposta dos participantes, faz com que reflitam sobre os temas discutidos e sintetizem as ideias.

Ao final da Avaliação, é necessário levar os participantes à reflexão, para que pensem sobre a função de mediador(a), analisem como se sentem em relação ao desempenho desse papel. Sugere-se o tempo de 60 (sessenta) minutos para esse momento, divididos entre a dinâmica (10 a 15 minutos) e a reflexão dos participantes no tempo restante. Ainda, é indispensável o encaminhamento de material didático e referenciais sobre o tema, para aprofundamento dos estudos.

Segue um exemplo de dinâmica a ser realizada com o objetivo de concluir a atividade de formação:

Título da atividade: A Mala

Duração: 10 minutos

Materiais:

- Folhas de cartolina com desenhos de malas
- *Post-its* coloridos
- Canetas

Implementação:

O(a) dinamizador(a) afixará o desenho da mala em uma parede, ou no quadro branco, e entregará a cada participante 3 (três) *post-it*.

A seguir, pedirá aos participantes que reflitam sobre a dinâmica realizada anteriormente e escrevam aquilo que consideram ser a “bagagem” mais importante que levam consigo.

Pode tratar-se de bagagem relativa a conteúdos, relacionamentos, ideias, sentimentos etc. Assim que todos tiverem escrito os *post-it*, devem colocá-los na mala. No final, a mala será fotografada e enviada a todos os participantes, via e-mail ou WhatsApp.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto de formação continuada através da modalidade de oficina é um guia que pode, e deve, ser adaptado ao momento de sua aplicação. Ainda, a partir da realização da atividade, que propicia as primeiras noções de mediação aos envolvidos, é necessário o aprofundamento dos estudos, especialmente para aqueles estudantes que realmente pretenderem exercer o papel de mediadores no ambiente escolar.

Também é aconselhável que, para assegurar a necessária neutralidade, a implementação da mediação seja planejada de maneira que os mediadores encarregados de atuar em determinado conflito não sejam colegas de turma dos mediados. Assim, a imparcialidade e a isenção são mais facilmente observadas, aumentando consideravelmente as chances de realização de uma mediação exitosa.

Nas referências a seguir, encontram-se obras sugeridas para o aprofundamento do tema.

REFERÊNCIAS

Coolkit. **Jogos para a Não-Violência e Igualdade de Gênero**. Coolabora, Covilhã, Portugal, 2011. Disponível em: <http://www.coolabora.pt/publicacoes/coolkit.pdf> Acesso em 27 de mar. de 2019.

Ordem dos Advogados do Brasil. **Cartilha de mediação**. Comissão de Mediação e Arbitragem da OAB/MG, 2009. Disponível em: <http://www.conima.org.br/cartilhaoabmg> Acesso em 23 de mar. de 2019.

Projeto Escola de Mediadores. Disponível em:

[www.cnmp.mp.br > conteate10 > pdfs > tema4_cartilha-mediadores](http://www.cnmp.mp.br/conteate10/pdfs/tema4_cartilha-mediadores) Acesso em 30 de mar. de 2019.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 2. ed. São Paulo: Ágora, 2003.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.