



# NOVA TEORIA DO CONFLITO



**Patrícia C. Coelho Carvalho**  
patriciacarvalho@hotmail.com

# APRESENTAÇÃO

Meu nome é...

E uma expectativa que tenho do curso é...



# MEDIAÇÃO NA ESCOLA



PARA QUÊ:

- ✓ para propor novas e eficazes ações, uma vez que ações punitivas não têm sido efetivas para a solução ou redução dos conflitos e da violência;
- ✓ construir uma comunidade relacional onde a convivência seja pautada no diálogo, respeito e cooperação.

# TEORIA DO CONFLITO

## AULA 1 – Teoria do Conflito

- ✓ Conceito e estrutura
- ✓ Reações ao conflito
- ✓ Aspectos objetivos e subjetivos
- ✓ Mapeamento do conflito



# TEORIA DO CONFLITO

## Objetivos pedagógicos

1. Compreender que o conflito é inevitável e que pode ser uma força positiva para o crescimento.
2. Compreender algumas diferenças entre processo construtivos e destrutivos de resolução de disputas.
3. Entender como o conflito se desenvolve em espirais e porque essa escalada de conflito é tão importante na gestão de disputas.
4. Compreender que um conflito pode melhorar ou piorar dependendo da forma com que se opta perceber o contexto conflituoso.

# TEORIA DO CONFLITO

## O que é CONFLITO?

- ✓ Desentendimento entre duas ou mais pessoas sobre um tema de interesse comum.
- ✓ Conflitos representam a dificuldade de lidar com as diferenças nas relações e diálogos, associada a um sentimento de impossibilidade de coexistência de interesses, necessidades e pontos de vista.
- ✓ Intuitivamente é um fenômeno negativo nas relações sociais.

# TEORIA DO CONFLITO

## Exercício

O QUE A PALAVRA CONFLITO TRAZ À SUA MENTE?



# TEORIA DO CONFLITO

## Objetivos gerais



- Melhorar as relações interpessoais e incentivar o diálogo para a resolução de conflitos.
- O processo de mediação de conflitos possa viabilizar o diálogo construtivo e a negociação de tomada de decisões, visando relações interpessoais confortáveis na convivência escolar.
- Apresenta-se à escola como uma alternativa democrática para prevenir situações em torno dos diversos tipos de violência.



# TEORIA DO CONFLITO

De que maneira o professor mediador escolar e comunitário está enfrentando as situações de conflito do ambiente escolar?



MEDIADOR ESCOLAR

# OBJETIVOS

- ✓ Compreender e refletir sobre aspectos legais para implementação da mediação de conflitos no espaço escolar;
- ✓ dialogar sobre concepções quanto à construção coletiva do PPP, do Projeto Educativo e sua efetividade numa perspectiva de cultura da não-violência;
- ✓ construir práticas para gestão de conflitos escolares, tendo em vista a mediação como proposta dialógica que contempla o desenvolvimento da cidadania e democracia.

# TEORIA DO CONFLITO

Pense em um conflito que você viveu na sua jornada escolar:

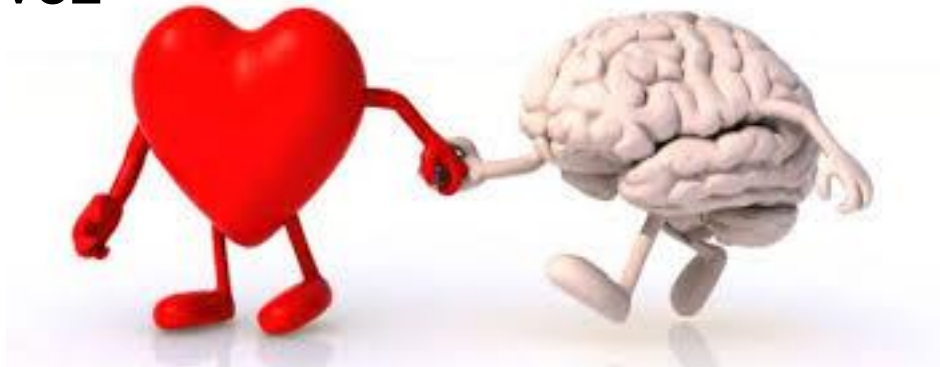
- ✓ que lugar você ocupou na situação?
- ✓ quais as estratégias que você utilizou para lidar com esse conflito?
- ✓ quais as reações fisiológicas?
- ✓ quais as reações emocionais?
- ✓ quais as reações comportamentais?

# TEORIA DO CONFLITO

## O que é CONFLITO?

## REAÇÕES

1. Transpiração
2. Taquicardia
3. Ruborização
4. Elevação do tom de voz
5. Irritação
6. Raiva
7. Hostilidade
8. Descuido verbal

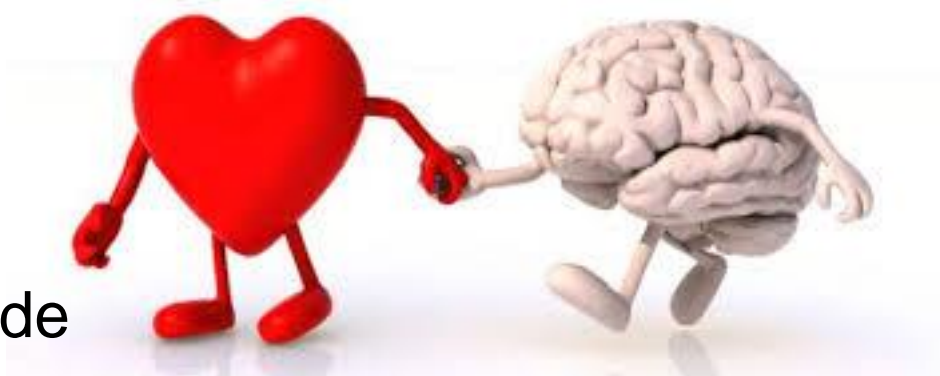


# TEORIA DO CONFLITO

## O que é CONFLITO?

### REAÇÕES CONHECIDAS

1. Reprimir comportamentos
2. Analisar fatos
3. Julgar
4. Atribuir culpa
5. Responsabilizar
6. Polarizar relação
7. Analisar personalidade



# TEORIA DO CONFLITO

## Objetivos específicos

- ✓ **Para os gestores** – promover o diálogo e construir as regras coletivamente.
- ✓ **Para os professores** – discutir formas de intervenção e dar a autonomia aos alunos.
- ✓ **Para os funcionários** – compreender as práticas de mediação e atuar para validá-las.
- ✓ **Para os alunos** – refletir sobre a importância do respeito, da cooperação e da solidariedade e debater maneiras não violentas de reagir a situações diversas.

# TEORIA DO CONFLITO

A escola é um contexto complexo de relações



# TEORIA DO CONFLITO





# RESOLUÇÃO SE Nº 19/2010

O mais recente esforço para conter os conflitos e a violência escolar, fruto da justiça restaurativa, foi promovida pelo Governo do Estado de São Paulo (Secretaria da Educação) por meio da Resolução SE 19/2010

Ela cria o Sistema de Proteção Escolar e a função de Professor Mediador Escolar e Comunitário (PMEC).

# RESOLUÇÃO SE Nº 19/2010

O art. 7º revela as ações específicas do Sistema de Proteção Escolar, ressaltando as atribuições desse professor, que são:

I – adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar e apoiar o desenvolvimento de ações e programas de Justiça Restaurativa;

II – orientar os pais ou responsáveis dos alunos sobre o papel da família no processo educativo;

III – analisar os fatores de vulnerabilidade e de risco a que possa estar exposto o aluno;

# RESOLUÇÃO SE Nº 19/2010

Art. 7º (continuação)

IV – orientar a família ou os responsáveis quanto à procura de serviços de proteção social;

V – Identificar e sugerir atividades pedagógicas complementares a serem realizadas pelos alunos fora do período letivo;

VI – orientar e apoiar os alunos na prática de seus estudos.

# TEORIA DO CONFLITO

## **Pensar, sentir e reagir de maneira positiva**

A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito.

Isso porque a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é possível se perceber o conflito de forma positiva.

# TEORIA DO CONFLITO

Pensar, sentir e reagir de maneira positiva

GUERRA  
BRIGA  
DISPUTA  
AGRESSÃO  
TRISTEZA  
VIOLÊNCIA  
RAIVA  
PERDA

PAZ  
ENTENDIMENTO  
SOLUÇÃO  
COMPREENSÃO  
FELICIDADE  
AFETO  
CRESCIMENTO  
GANHO

# TEORIA DO CONFLITO

## **Pensar, sentir e reagir de maneira positiva**

Nota-se que a coluna da esquerda seria abandonada pelo mediador, caso ele possuísse as técnicas e habilidades autocompositivas necessárias e percebesse o conflito como uma oportunidade.

# TEORIA DO CONFLITO

## Características de um bom mediador escolar:

**ser bom ouvinte** – é importante que o mediador escute e entenda o que o outro diz. Não é buscar a verdade, mas tentar compreender;

**ser capaz de estabelecer um diálogo** – ele deve deixar as pessoas confortáveis para falar, sem que se sintam julgadas ou previamente apontadas como culpados.

# TEORIA DO CONFLITO

## Características de um bom mediador escolar:

**ser sociável** – aproximar dos membros da comunidade escolar, conquistando sua confiança;

**ser imparcial** – p.ex. quando é chamado para interceder no caso de um aluno que constantemente tem atitude inadequada, deve avaliar se está tomando partido de um dos lados previamente.



# TEORIA DO CONFLITO

## Modos de enfrentar uma situação de conflito

**Competir** – atitude agressiva, objetivo: ganhar.

**Acomodar-se** – atitude passiva – deixar que o outro ganhe.

**Comprometer-se** – atitude neutra – cada parte se dá em busca de uma solução de compromisso, transigir.

**Evitar** – agir com desconhecimento – não fazer nada.

**Colaborar** – atitude colaborativa – busca-se em conjunto uma solução.

**Fonte:** Ser humano – resolução de conflito – Ed. Troquel (Qual é o seu estilo?)

# TEORIA DO CONFLITO

## Modelos de resolução de conflito

- Adversarial –** Paradigma – competição  
Objetivo ganha-perde  
Uso de recursos competitivos  
Foco na vontade do direito objetivo
- Conciliatório –** Paradigma – colaboração  
Objetivo ganha-ganha  
Uso de recursos colaborativos  
Foco nos interesses das partes

# O CONFLITO

## Como deve ser visto

O conflito é inevitável na vida dos seres humanos. É o resultado normal das diferenças humanas e da insatisfação das necessidades.

Outro olhar sobre o conflito.

Não podemos eliminar o conflito, ele deve ser administrado.

A crise gerada, por ser **fator de crescimento e mudança**, produz mudanças.

# MEDIAÇÃO ESCOLAR

## Considera todos os envolvidos

1. Busca entender e atender as necessidades

**Quem causou o dano**

**Quem sofreu o dano**

**Comunidade**

2. Envolve todos na identificação do que está ocorrendo e na construção de melhores formas de reparação dos danos.

# CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO ESCOLAR

## Conceito e estrutura

- ✓ Processo do conflito: nasce, cresce, se desenvolve, pode ficar estacionado ou ser ressignificado e resolvido.
- ✓ Divergência de interesses percebidos como incompatíveis.
- ✓ O processo judicial, de fato, rende com frequência, menos do que poderia. Em parte por “defeitos procedimentais” (ZAMORA Y CASTILLO, processualista mexicano).

# CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO ESCOLAR

## Espirais de conflito

Para alguns autores como Rubin e Kriesberg, há uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação.

Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa.



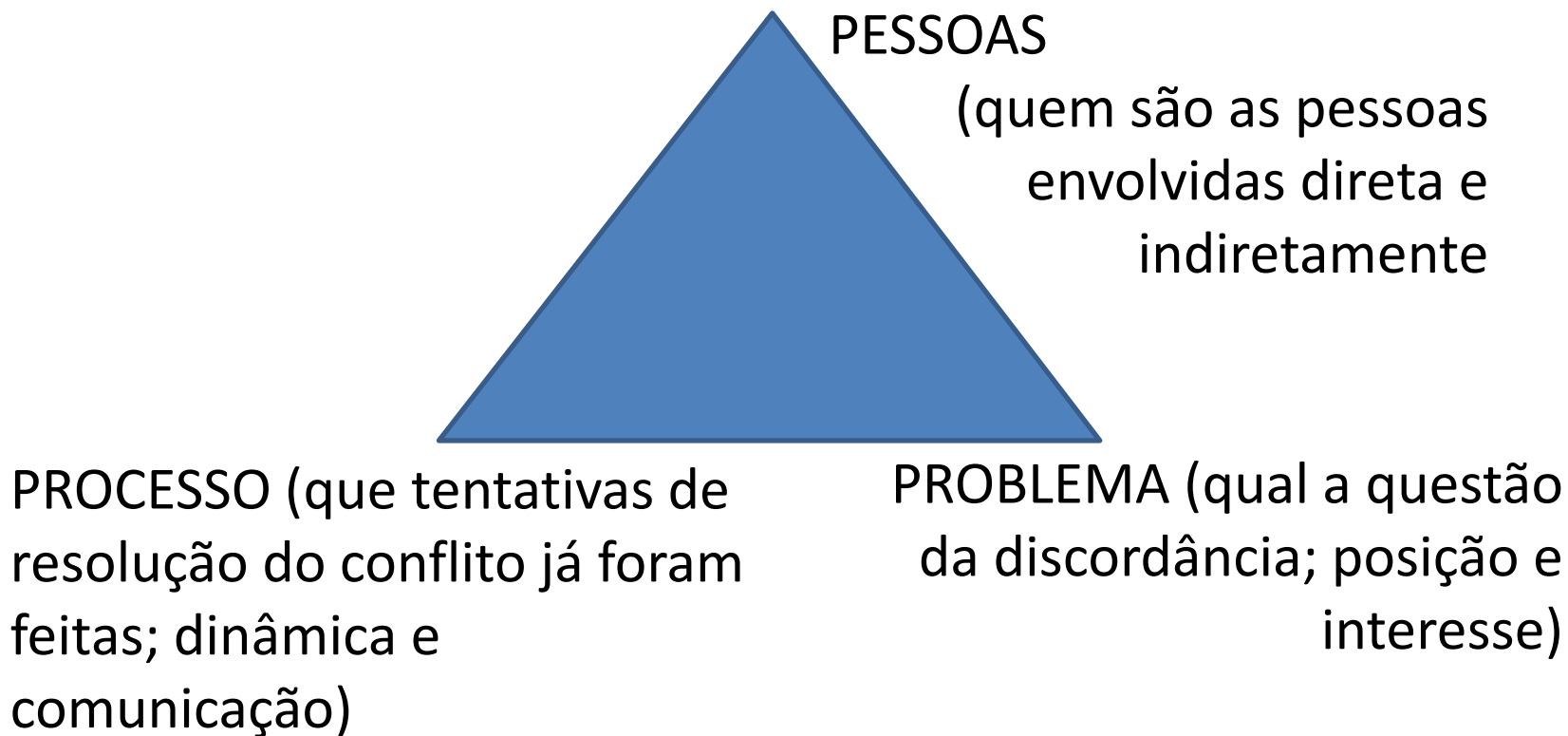
# TEORIA DO CONFLITO

## Conceito e Estrutura

- ✓ Processos construtivos – elementos:
  - ✓ boa comunicação;
  - ✓ informação compartilhada;
  - ✓ confiança e respeito mútuo;
  - ✓ percepção das semelhanças de valores e crenças;
  - ✓ aceitação da legitimidade do outro;
  - ✓ processo centrado no problema.

# ELEMENTOS DO CONFLITO

## Mapa do conflito como sistema





# MEDIAÇÃO EDUCACIONAL

## Desenvolve ações

### PREVENTIVAS

- antes da ocorrência do conflito
- foco na convivência saudável
- voltada para toda a comunidade escolar

### REATIVAS

- após a ocorrência do conflito
- foco na satisfação das partes
- voltada para as partes diretamente afetadas pelo conflito

# CONFLITO: CAUSAS - ACLAND

## Território físico ou psicológico

- ✓ Representa a segurança
- ✓ Objeções triviais à proposta de mudança
- ✓ Dificuldades para delegar
- ✓ Burocracia

Ex.: há um território em jogo porque uns alunos se consideram com a razão e o outro que está errado, tanto no sentido psicológico como no literal.

# CONFLITO: CAUSAS - ACLAND

## Relações explícitas ou implícitas: vínculos, poder e papéis

- ✓ Contratos psicológicos: expectativas tácitas e inconscientes do que cada um espera dos demais
- ✓ Suposições sobre o outro
- ✓ Pré-juízos

Ex.: está em jogo a estrutura da relação entre dois irmãos.

# CONFLITO: CAUSAS - ACLAND

## Princípios ou valores

- ✓ Crenças religiosas
- ✓ Ideologias políticas
- ✓ Valores morais
- ✓ Reputação pessoal
- ✓ Categoria social pública

Ex.: comunicação não violenta deve ser aplicada, aprender a conviver: estudantes recamam sobre ação do outro, não se corresponsabilizam.

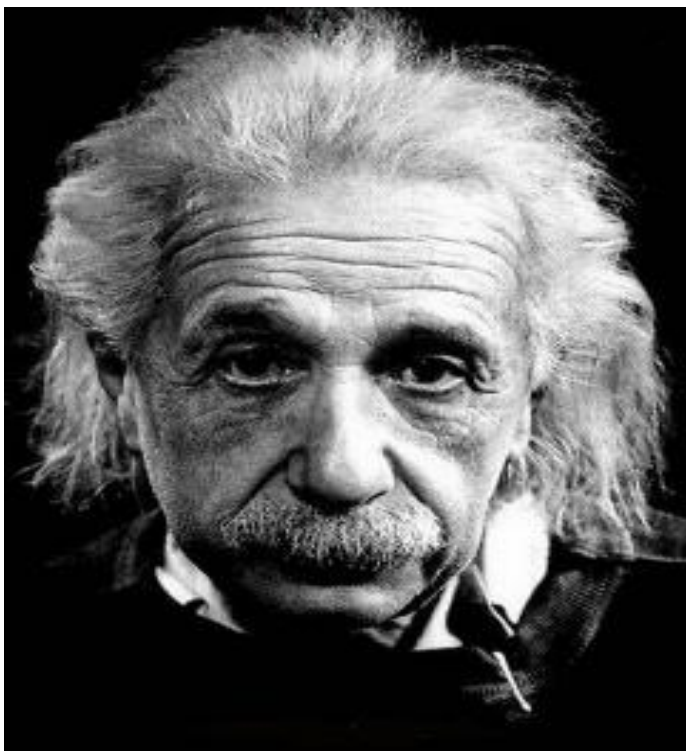
# CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: INTRODUÇÃO

*“A paz não pode ser mantida à força. Somente pode ser atingida pelo entendimento.”*

ALBERT EINSTEIN

*“O segredo da mudança é focar toda a sua energia, não em brigar com o velho mas em construir o novo.”*

SÓCRATES



Nenhum problema  
pode ser resolvido  
pelo mesmo estado  
de consciência que  
o criou.

Albert Einstein

 PENSADOR

**Gratidão!**  
**E que a mediação nos acompanhe!!!**

# REFERÊNCIAS

ACLAND, Andrew Floyer. **Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos em las organizaciones**. Barcelona: Paidós Empresa, 2004.

AZEVEDO, André Gomma (org). **Manual de mediação judicial**. 6ª ed. Brasília: Ministério da Justiça e Programa PNUD, 2016 ([www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)).

ENTELMAN, Remo F. **Teoría de conflictos: hacia um nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa,, 2005.

MOORE, Cristopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

SUARES, Marinés. **Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Buenos Aires: Paidós, 2005.