

## **PRÁTICAS RESTAURATIVAS**

### **Uma nova forma de transformar os conflitos**

Fabio Purchatti P Da Silva<sup>1</sup>  
Rubiane Gabriele C B S Zardi<sup>1</sup>  
Thawana Aquino De Oliveira<sup>1</sup>  
Silmara Quintana<sup>2</sup>

1– Assistentes Sociais, formados pela UNIP Campinas  
2- Coordenadora e professora orientadora, Curso de Serviço Social UNIP Campinas, Professora UNIFIA, Facilitadora formadora em Práticas Restaurativas.

#### **RESUMO**

A presente pesquisa relaciona o que é a violência e como a mesma está presente no cotidiano social dos sujeitos, as suas diversas manifestações e naturalização. Buscamos analisar a existência da mesma no ambiente escolar, como os discentes se comportam com ela e como a manifestam. Em contrapartida utilizamos dos preceitos das práticas restaurativas, para levar reflexão sobre a conjuntura atual em que convivemos com a violência e como podemos ter uma quebra de paradigma e construir novas possibilidades de transformação perante a mesma, utilizando do potencial transformador de cada sujeito social participante da pesquisa. Propor momentos de reflexão para que os alunos possam ter a consciência de que os atos que praticam interferem na relação com o próximo, e que os mesmos possam se tornar agentes multiplicadores das práticas restaurativas. As oficinas propõem atividades teatrais, nas quais os adolescentes poderão ter um olhar amplo sobre como suas atitudes podem interferir de forma positiva ou negativa na vida do próximo, diálogo sobre o que é violência e o qual o entendimento da palavra paz, tal atividade é pensada para contemplar o referencial teórico pautado por Howard Zehr, quando cita que os atos na justiça retributiva não compensam as lesões deixadas pelo ofensor e não se tem um olhar voltado para as necessidades da vítima; Atividade teórica, de reflexão e dinâmica sobre sentimentos com o objetivo de mostrar os quatro componentes da Comunicação não Violenta, abrangendo dessa forma o referencial teórico de Marshall Rosenberg quando explicita os componentes da comunicação não violenta e cita que a mesma nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos; A última atividade terá como objetivo fazer a reflexão de todas as atividades feitas, e contará com um questionário no qual eles podem escolher se aderem às práticas restaurativas e se serão agentes multiplicadores das mesmas. Consideramos que a receptividade do projeto na escola EMEF Orlando Carpino foi positiva em partes, a dificuldade de adesão ao projeto práticas restaurativas pela comunidade escolar considerando o sistema vigente de punição, os alunos da escola tiveram dificuldade em ter um olhar para além do paradigma da punição. A resistência pessoal de cada sujeito de direito em revisitar seus conflitos, refletir sobre o ato cometido e

diálogo entre as partes envolvidas sustentam a resistência na participação e no comprometimento ao projeto. O corpo discente relatou que já sofreu violência.

Palavras chaves: Violência, Comunicação não violenta, práticas restaurativas, discente, escola.

### ABSTRACT

This pesquisação relates what is violence and how it is present in everyday social life of the subject, its various manifestations and naturalization. We analyze the existence of the same in the school environment, how students behave with it and how to manifest. On the other hand we use the principles of restorative practices to bring reflection on the current situation in which we live with violence and how we can have a paradigm shift and build new possibilities for processing before the same, using the transformative potential of each social subject participant pesquisação. Propose moments of reflection for students to be aware that the acts that interfere practice in relation to the next, and that they can become multipliers of restorative practices. The workshops will propose theatrical activities in which teens can have a broad look at how your actions can affect positively or negatively the lives of others, dialogue on what violence is and which the understanding of the word peace, such activity is thought to contemplate the theoretical framework guided by Howard Zehr, when he quotes that acts on retributive justice does not compensate for the damage left by the offender and do not have a look back to the victim's needs; theoretical activity, reflection and dynamics of feelings in order to show the four components of non-violent communication, covering thus the theoretical framework of Marshall Rosenberg when explains the components of nonviolent communication and cites that it helps us to reframe the way by which we express ourselves and hear; The last activity will aim to make the reflection of all activities made, and will have a questionnaire in which they can choose to adhere to restorative practices and multipliers will be the same. We believe that the receptivity of the project in EMEF Orlando Carpino school was positive in parts, there is adherence difficult to design restorative practices by the school community considering the existing system of punishment, school students have difficulty in having a look beyond the punishment paradigm . The staff strength of each subject's right to revisit its conflicts, reflect on the committed act and dialogue between the parties involved support the resistance in the participation and commitment to the project. The student body reported that have suffered violence.

Key words: violence, non-violent communication, restorative practices, student, school.

## **A BUSCA DE UM NOVO PARADIGMA**

A violência é histórica, social, cultural e está presente na vida dos sujeitos sociais em sua rotina. Como é algo que faz parte da história algumas de suas manifestações passaram a ser naturalizadas pela sociedade em geral, não fazendo a mesma parar para refletir que alguns atos podem ser uma forma de expressar a violência. A reflexão em cima do tema é de suma importância para conseguirmos enxergá-lo e buscar ferramentas para transformá-lo.

A prática restaurativa é uma ferramenta com a qual o cidadão que já enxergou a manifestação da violência, pode utilizar para transformar a mesma, buscando sempre a reflexão junto ao receptor e autor do ato, construindo de forma dialética os conceitos da violência.

Conforme a execução da prática podemos vivenciar a conjuntura que permeia a violência no âmbito escolar e construir de forma dialética junto aos discentes um novo olhar sobre os conflitos e consequências advindos da violência.

A teoria é suporte para a consolidação das observações empíricas encontradas no campo de pesquisa, desta podemos relacionar que a teoria e a prática são inerentes ao processo de construção e transformação.

No Presente projeto de pesquisa ao qual propomos momentos de reflexão para que os alunos possam ter a consciência de que os atos que praticam interferem na relação com o próximo, e que os mesmos possam se tornar agentes multiplicadores das práticas restaurativas. As oficinas propõem atividades teatrais, nas quais os adolescentes poderão ter um olhar amplo sobre como suas atitudes podem interferir de forma positiva ou negativa na vida do próximo, diálogo sobre o que é violência e o qual o entendimento da palavra paz, tal atividade é pensada para contemplar o referencial teórico pautado por Howard Zehr, quando cita que os atos na justiça retributiva não compensam as lesões deixadas pelo ofensor e não se tem um olhar voltado para as necessidades da vítima; Atividade teórica, de reflexão e dinâmica sobre sentimentos com o objetivo de mostrar os quatro componentes da Comunicação não Violenta, abrangendo dessa forma o referencial teórico de Marshall Rosenberg quando explicita os componentes da comunicação não violenta e cita que a mesma nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos

expressamos e ouvimos; A última atividade terá como objetivo fazer a reflexão de todas as atividades feitas, e contará com um questionário no qual eles podem escolher se aderem às práticas restaurativas e se serão agentes multiplicadores das mesmas. Consideramos que a receptividade do projeto na escola EMEF Orlando Carpino foi positiva em partes, á dificuldade de adesão ao projeto práticas restaurativas pela comunidade escolar considerando o sistema vigente de punição, os alunos da escola tiveram dificuldade em ter um olhar para além do paradigma da punição. A resistência pessoal de cada sujeito de direito em revisitar seus conflitos, refletir sobre o ato cometido e dialogo entre as partes envolvidas sustentam a resistência na participação e no comprometimento ao projeto. O corpo discente relatou que já sofreu violência.

## **1- Violência**

A violência é um fenômeno social, cultural e histórico, surge através de questões socioeconômicas, psicossociais, entre outros. Trata-se de um tema amplo, pois temos várias manifestações, tais como: violência física, institucional, intrafamiliar, moral, psicológica, sexual, etc. Ressaltando a necessidade de se ter um olhar multifacetado do mesmo.

Os atos que geram algum tipo de conflito nem sempre são vistos como uma violência perante o olhar da sociedade. Encontramos atos de violência de menor potencial ofensivo, que passam despercebidos pela comunidade a seu redor, isso ocorre pelo fato de que para a violência ser caracterizada como tal, passa a depender do aspecto cultural dos indivíduos, o que pode ser violência para um pode não ser violência para o outro.

O conflito surge quando não há uma concordância em determinada situação, na maioria das vezes os envolvidos em um conflito tendem a ter alguma ação violenta que acarreta algumas consequências danosas perante outros sujeitos, que podem ser tanto psicológicas, quanto físicas.

Devemos começar por entrar na experiência real do crime e da justiça o mais profundamente possível. Somente com uma base firme nessa realidade é que começaremos a compreender o que fazemos e por quê. E talvez, assim espero, será possível identificar o que podemos começar a fazer de modo diferente (ZEHR, 2008, p. 15).

Torna-se necessário darmos maior atenção às expressões da violência no cotidiano dos sujeitos sociais, entender o porquê a mesma ocorre, assim como suas várias manifestações e interpretações perante a coletividade.

Somente a partir desse reconhecimento iremos conseguir buscar parâmetros racionalizados que busquem articulações para o enfrentamento da violência, e o entendimento do por que tal fenômeno ocorre. Da mesma forma entender o papel e o dever da justiça sobre tal fenômeno.

Segundo Zehr (2008,p. 15), “mas compreender a experiência do crime não é tarefa fácil, e nem todos estamos dispostos a empreendê-la”.

Vivenciar e presenciar a imagem do crime advindo da violência na conjuntura e no cotidiano da sociedade atual causa impacto nos olhares dos sujeitos de direitos, que constroem no seu histórico de vida, colaborado pela mídia, conceitos baseados no senso comum, o que impedem os sujeitos de enxergarem o crime na sua conjuntura mais ampla, identificando as realidades antagônicas que formam a sociedade atual.

## **2- Comunicação Não Violenta**

A transformação de conflitos exige uma metodologia, onde as pessoas que no futuro queiram se tornar agentes de transformação consigam utiliza-la e aprende-la.

A CNV baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela não tem nada de novo: tudo que foi integrado à CNV já era conhecido a séculos. O objetivo é nos lembrar do que já sabemos – de como nós, humanos, deveríamos nos relacionar uns com os outros – e nos ajudar a viver de modo que se manifeste concretamente esse conhecimento (ROSENBERG, 2006. p. 10).

As relações do cotidiano social muitas vezes são embasadas por conceitos pré-determinados de algumas ideias cristalizadas no senso comum, diferenças culturais, sociais, étnicas e pessoais. Tais relações a partir do momento em que entram em um embate de ideias geram naturalmente conflitos, que se não observados de uma forma humanizada, aonde as partes olhem não somente para as suas filosofias, mas também para a do outro, podem gerar a violência nas suas diversas manifestações.

Segundo Rosenberg (2006, p.15) “A CNV serve como recurso valioso para comunidades que enfrentem conflitos violentos ou graves tensões de natureza étnica, religiosa ou política.” As experiências de Marshael Rosenberg mostraram que a comunicação não violenta vai além dos conflitos dos

cotidianos dos sujeitos sociais, ela engloba os atos de violência com um maior potencial ofensivo como os étnicos, religiosos e políticos, sendo uma forma de ameniza-los, os mesmos estão enraizados e são históricos nos conceitos das sociedades, como preconceitos advindos da exploração do homem pelo homem.

A comunicação não violenta expressa em sua filosofia a capacidade de olhar o ser humano com um olhar mais tolerante através de situações de conflitos que possam surgir entre os mesmos, fazendo assim com que as partes percebam que possuem em sua estrutura emocional sentimentos.

Segundo Rosenberg (2006, p. 17), “aprendemos a articular o que claramente desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora”. A comunicação não violenta nos proporciona momentos de reflexão que auxiliam a forma e a maneira de como refletir no que necessitamos e desejamos junto a um ato conflituoso que possa existir.

Para que o processo de reflexão possa existir a comunicação não violenta utiliza de processos metodológicos que se baseiam em perguntas, podemos ver o método utilizado na seguinte citação abaixo:

Os quatro componentes da CNV são:

- 1- Observação
- 2- Sentimento
- 3- Necessidades
- 4- Pedido (ROSENBERG, 2006. p. 13)

Através da observação em um ato conflituoso os indivíduos envolvidos podem enxergar os acontecimentos de uma forma ampla, identificando os atos tanto pessoais, quanto do outro que causaram o conflito. A fase do sentimento é baseada no momento em que as partes envolvidas possam se olhar internamente e refletir sobre os sentimentos surgidos no momento do conflito, tal fase pode trazer para os mesmos no aspecto emocional, sentimentos de outrora, advindos de situações com as quais não souberam lidar, por esse motivo é que alguns sujeitos não se permitem olhar para os sentimentos surgidos, pois, os mesmos como não foram trabalhados causam desconforto emocional. A fase da necessidade faz com que as partes possam refletir sobre o que necessitam para que tal conflito possa ser transformado. A última fase que é a do pedido leva as partes envolvidas a expressarem os seus pedidos para a outra, levando em consideração as necessidades refletidas. Dessa

forma seguindo esses quatro passos da comunicação não violenta, os sujeitos sociais possuem uma ferramenta que possibilita a criação de uma nova forma de se enxergar os conflitos.

### **3- A Restauratividade**

A restauratividade é a busca de transformação de um ato que gerou alguma manifestação de conflito.

A Justiça restaurativa baseia-se num procedimento de consenso, em que o prejudicado pela conduta e o autor da conduta – e, quando apropriado, outras pessoas ou membros da comunidade afetados pela conduta – como sujeitos centrais, participam coletiva e ativamente na construção de soluções para a restauração dos conflitos (traumas, danos e perdas) causados. (QUINTANA, 2014, p. 30)

A proposta da justiça restaurativa vem com um novo olhar diante das demandas apresentadas, sendo uma forma de se facilitar a comunicação entre as partes envolvidas em um conflito, ou seja, estabelecer um dialogo onde as partes se reconheçam a si e o outro como sujeitos de direito, os sujeitos envolvidos em um determinado conflito tornam-se agentes de fundamental importância para o ato conflituoso a ser transformado, os mesmos passam a ser sujeitos centrais para a proposta da justiça restaurativa, assim como a comunicação não violenta que proporcionará o caminho para a cultura da restauratividade.

#### Justiça Retributiva

O crime é uma violação contra o Estado, definida pela desobediência a lei e pela culpa. A justiça determina a culpa e inflige dor no contexto de uma disputa entre ofensor e Estado, regida por regras sistemáticas.

#### Justiça Restaurativa

O crime é uma violação de pessoas e relacionamentos. Ele cria a obrigação de corrigir os erros. A justiça envolve a vítima, o ofensor e a comunidade na busca de soluções que promovam reparação, reconciliação e segurança. (ZEHR, 2008, p. 170)

O paradigma retributivo permite que um terceiro decida o que é melhor para as partes, e que a ação é punitiva, enquanto no paradigma restaurativo as partes deliberam sobre o que precisam que aconteça para que se transforme o conflito, e com responsabilidade e compromisso traçam planos para o futuro.

Uma forma de novo paradigma é a justiça restaurativa, nela o ofensor e o receptor de um conflito, poderão se comunicar, expressar seus sentimentos e entrar em um acordo para que tal ato conflituoso seja reparado. Zehr nos relata

em seu livro a diferença entre a justiça retributiva e a restaurativa, na retributiva o crime é cometido contra o Estado, sendo que na restaurativa o ato conflituoso é cometido contra a comunidade, possibilitando a transformação das ações de forma a se responsabilizarem por si e pelo coletivo.

Para atingir tais pressupostos, a justiça restaurativa remete-se a valores fundamentais: Respeito, participação, honestidade, humildade, interconexão, responsabilidade, emponderamento, esperança, cooperação, sistematização, democracia e educação. (QUINTANA, 2014, p. 31)

As partes envolvidas em um conflito que desejem utilizar dos métodos restaurativos para a comunicação devem estar dispostas a se olharem e olhar outro de uma forma empática, para isso ela necessita de alguns elementos que se encontram no abstrato para conseguir fazer uma ligação entre si, e as partes estabelecem, juntas, um acordo do que é necessário para transformar o conflito.

## **O projeto de pesquisa**

As práticas restaurativas possuem um olhar voltado a todos os envolvidos em um conflito, os sujeitos sociais conseguem através da mesma, ter um novo olhar sobre o que é a violência e suas consequências a partir do ato conflituoso. O ambiente escolar é um meio em que as práticas restaurativas, sendo sistemáticas encontram chances de serem implantadas, possibilitando dessa maneira a cultura da paz.

### **Metodologia:**

A pesquisa utiliza da complementariedade da abordagem quantiquantitativa, o nível de pesquisa é exploratório, descritivo, explicativo com técnicas estruturadas com formação de questões.

Para o projeto em questão, encontramos em contato com a escola Orlando Carpino para iniciarmos as oficinas. Foram realizados quatro encontros durante a implantação da pesquisa, que ocorreram as Quintas-Feiras das 16:00 – 17:00, totalizando uma hora de oficina, o critério para a escolha dos alunos para participarem das mesmas será um diálogo juntamente com a direção da escola, identificamos pelo livro de ocorrência da escola, a reincidência de conflitos como os alunos do sétimo ano B do ensino fundamental, tendo



delimitado a amostra em nove alunos, identificaremos os alunos como sendo sujeito A, B, C, D, E, F, G, H e I.

As oficinas irão propor atividades teatrais, nas quais os adolescentes poderão ter um olhar amplo sobre como suas atitudes podem interferir de forma positiva ou negativa na vida do próximo, diálogo sobre o que é violência e qual o entendimento da palavra paz, atividade teórica, de reflexão e dinâmica sobre sentimentos com o objetivo de mostrar os quatro componentes da Comunicação não Violenta, a última atividade terá como objetivo fazer a reflexão de todas as atividades feitas, e contará com um questionário no qual eles podem escolher se aderem às práticas restaurativas e se serão agentes multiplicadores das mesmas, porém no projeto em tela tal proposta será destinada aos alunos que participarão das oficinas, contemplando também um dos objetivos específicos deste projeto.

#### **4 – Conhecendo a escola**

A escola EMEF/EJA Orlando Carpino está localizada na rua Luiz Alberto Wustemberg, 49, Jardim Ouro Branco, Município de Campinas/SP. Possui o ensino fundamental do primeiro ao nono ano, abrigando o ensino jovem adulto – EJA no período noturno. Oferece oficinas de artes, esporte e direitos sociais para complementar o ensino dos alunos.

A pesquisa se deu nessa escola, pelo fato da mesma já ter contato com as práticas restaurativas desde o ano de 2013, tendo realizado uma oficina semanal sobre práticas restaurativas no ano de 2014 pelo projeto Mais Educação do MEC.

#### **5 – Os encontros**

##### **1º Encontro**

O tema do primeiro encontro surgiu da necessidade de saber se os participantes sofreram ou tiveram algum tipo de contato com a violência, dessa maneira iniciamos através de uma roda de conversa, onde nós pesquisadores

apresentamos o Estatuto da Criança e do Adolescente e o utilizamos como objeto de fala<sup>1</sup>.

## **2º Encontro**

No segundo encontro foram apresentadas imagens sobre violência e folha separada sobre os vários tipos de violência, os sujeitos tiveram que olhar as imagens e identificar qual tipo de violência continha na imagem, logo após, realizamos uma discussão sobre as imagens e os tipos de violência.

## **3º Encontro**

No terceiro encontro foi explanado sobre o que é a prática restaurativa, sua metodologia e foi feito uma dinâmica. Foram divididos em dois grupos, foi proposto um conflito com o objetivo dos sujeitos utilizarem a comunicação não violenta para a transformação do mesmo. O conflito proposto foi de que a mãe e a filha foram no supermercado e identificaram um iogurte no valor de 2,00, ao passar pelo caixa o preço do produto constava 5,00, houve uma discussão, e o gerente foi chamado, a partir desse momento os participantes passaram encenar o conflito em duas partes, a primeira onde não entrava os princípios da comunicação não violenta e a segunda onde para haver uma transformação os mesmos deveriam utilizar das práticas restaurativas, utilizando comunicação não-violenta.

Como pesquisadores, passamos a estabelecer um diálogo junto aos adolescentes trabalhando na realidade condizente dos mesmos, realizamos os encontros e a partir disso passamos a mediar e articular para a realização dos próximos encontros, preparando as metodologias, analisando as respostas com objeto da pesquisa desse trabalho e assim identificávamos a presença da violência nas relações interpessoais no âmbito escolar

## **4º Encontro**

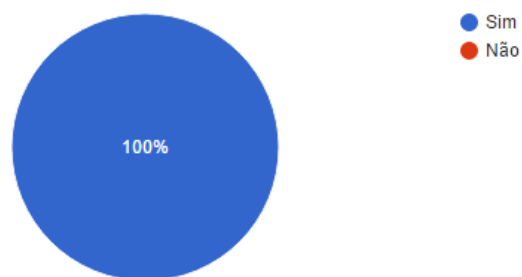
---

<sup>1</sup> Objeto de fala: O objeto de fala nas práticas restaurativas é um objeto do qual tenha alguma simbologia para o facilitador ou para o grupo. Quando algum participante quiser expor sua fala, ele utiliza do objeto de fala. Esse instrumento foi criado pela assistente social KayPrains.

No quarto encontro foi aplicado o questionário da pesquisa, contendo cinco questões, sendo quatro fechadas e uma aberta, quatro participantes responderam. Sendo elas:

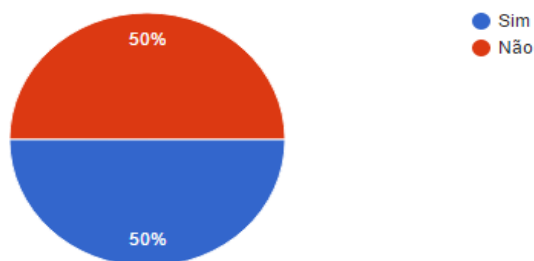
### 1. Você já presenciou algum tipo de violência?

Você já presenciou algum tipo de violência (4 respostas)



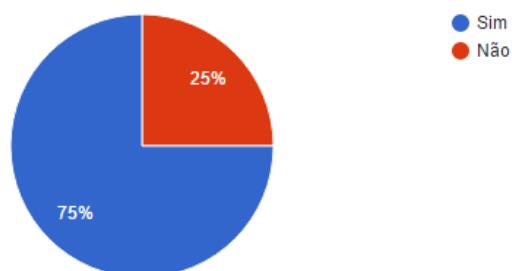
### 2. Você já sofreu algum tipo de violência?

Você já sofreu algum tipo de violência? (4 respostas)



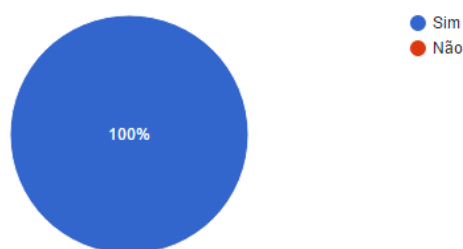
### 3. Os encontros proporcionaram momentos de reflexão sobre violência?

Os encontros proporcionaram momentos de reflexão sobre violência? (4 respostas)



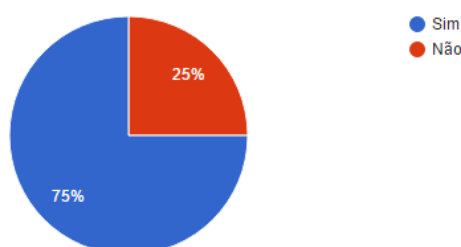
#### 4. Você conseguiu entender o que é comunicação não violenta?

Você conseguiu entender o que é a comunicação não violenta? (4 respostas)



#### 5. Você será um agente multiplicador das práticas Restaurativas?

Você será um agente multiplicador das práticas restaurativas? (4 respostas)



Nota-se que os resultados encontrados de forma geral estão de acordo com as hipóteses e objetivos levantados inicialmente.

### Discussões e Resultados

O presente capítulo visa fazer uma análise entre os resultados obtidos na pesquisa com os pressupostos do referencial teórico que suportam esse estudo, considerando as hipóteses e os objetivos, certificando se os mesmos foram alcançados.

Analisamos que a hipótese da aceitação do projeto pelo corpo discente e pela escola foi positiva em partes, pois, encontramos no processo de pesquisa um participante que não frequentou os encontros e outros que faltaram. Na realização do projeto, houve conversas paralelas e brincadeiras na exposição do tema..

Averiguamos que alcançamos o objetivo geral parcialmente, conseguimos propor momentos de reflexão sobre o tema abordado na pesquisa, porém, no formulário não conseguimos obter o 100% de agentes multiplicadores das práticas restaurativas. Entraremos em mais detalhes na apresentação e discussão do resultado da pesquisa.

Tem-se 100% dos participantes disseram que já presenciaram algum tipo de violência.

“Remontando às trevas do tempo, o extermínio é uma das práticas características do homo sapiens. Os massacres e os genocídios pontuam todo o curso da história. Homens, agrupados em torno de uma crença ou de um projeto, precipitam-se sobre seus semelhantes- mas semelhantes percebidos como diferentes – para mata-los, mata-los em massa, matar o maior número possível”. (Dadoun,1998,p.13)

A violência é um fenômeno social, cultural e principalmente histórico. O homem desde sua existência como homo sapiens, utiliza da violência para conquistar o seu objetivo, que nesse dado momento é sobreviver. Ao longo da história com o homem já adquirido a consciência de si e do próximo, continua a utilizar da violência como forma principal de alcançar seus objetivos, fatos históricos importantes como os genocídios e extermínio de culturas mostram como a violência está impregnada nas ações dos homens.

Sabendo que existem diversos tipos de violência, sendo estas, violência verbal, física, psicológica entre outras, o âmbito escolar não fica fora deste contexto, sendo comum um ato de violência, identificada como “brincadeira”.

A pesquisa obteve que 50% dos participantes disseram que já sofreram algum tipo de violência e os outros 50% relataram que não sofreram algum tipo de violência. Um integrante relatou que já sofreu violência verbal e o outro bullying.

Segundo Colombier,1989 “A violência que as crianças e adolescentes exercem, é antes de tudo, a que o seu meio exerce sobre eles”. A criança e o adolescente tende a reproduzir falas, atitudes que presenciou e vivenciou.

Às vezes o sujeito passa a não reconhecer uma violência, até mesmo pelo seu aspecto cultural, o que é violência para um, pode não ser violência para o outro, quando passamos a reproduzir e tornar como comuns os atos de violência e essa passa a ser parte do nosso cotidiano, o modo violento de se relacionar, e a partir disso, passamos a não identificar os diversos tipos de violência que sofremos constantemente, logo vem à aceitação e até mesmo a naturalização dessa.

“A maioria de nós supõe que o mundo (ao menos a parte do mundo na qual vivemos) é um lugar ordenado, previsível e compreensível. Nem tudo acontece da forma como gostaríamos, mas ao menos conseguimos encontrar explicações para boa parte do que acontece. Geralmente sabemos o que esperar. Não fosse assim, como ter alguma sensação de segurança?” (Zehr,2008,p.24)

A violência é um tema constrangedor que causa medo, insegurança e até mesmo vergonha, isso ocorre porque o indivíduo não tem segurança nas relações interpessoais, pois, essa necessidade não foi construída no seu meio social, dessa forma os sujeitos não conseguem expor seus sentimentos, fazendo com que o mesmo se isole e naturalize a violência.

“A intolerância, a ausência de parâmetros que orientem a convivência pacífica e a falta de habilidade para resolver os conflitos são algumas das principais dificuldades detectadas no ambiente escolar. Atualmente, a matéria mais difícil da escola não é a matemática ou a biologia; a convivência, para muitos alunos e de todas as séries, talvez seja a matéria mais difícil de ser aprendida”. (FANTE, 2005, p.4)

Analizamos no processo de pesquisa que a intolerância faz parte do cotidiano social dos discentes da escola, tal fenômeno causa nos mesmos atitudes de violência que podem ser percebidas em suas falas, e vivência na área escolar e social.

Assim, sendo por definição universal, bullying é um conjunto de atitudes agressivas, intencionais e repetitivas que ocorrem sem motivação evidente, adotado por um ou mais alunos contra outro(s), causando dor, angústia e sofrimento. Insultos, intimidações, apelidos cruéis, gozações que magoam profundamente, acusações injustas, atuação de grupos que hostilizam, ridicularizam e infernizam a vida de outros alunos levando-os a exclusão, além de danos físicos, morais e materiais, são algumas das manifestações do comportamento bullying. (FANTE,2005,p.28)

Os adolescentes ao terem uma ação repetitiva que causa ofensas, agressões físicas, verbais, psicológicas e morais, aonde os ofensores não vêem como uma violência e sim como uma “brincadeira”, que passa a ser uma comunicação violenta, sendo constantes tais ações no âmbito escolar a devida providência nem sempre é tomada, pelo fato de ser vista como “brincadeira”. Tendo um olhar para a totalidade vimos o impacto desde ato na vida do receptor do ato, o que pode até atrapalhar o seu rendimento escolar.

Dentre os pesquisados 75% dos participantes disseram que os encontros proporcionaram momentos de reflexão sobre violência. 25% dos

participantes disseram que os encontros não proporcionaram momentos de reflexão sobre violência.

A abordagem “científica” newtoniana funciona bem para explicar e prever boa parte do que acontece no mundo físico visível. Durante muitos anos acreditou-se que ela era uma representação acurada da estrutura da realidade, aplicável ao mundo psicológico e ao mundo físico. Esta visão formou nosso bom senso. No entanto, hoje estamos aprendendo que essa compreensão é limitada. E esses limites se mostram não apenas na área da psicologia, mas também no próprio mundo físico. (ZEHR, 2008,P.81)

É necessário trabalhar a reflexão nos sujeitos dos paradigmas atuais, pois, tais reflexões mudam com as novas descobertas da ciência, porém, acontece de alguns sujeitos sociais não se abrirem a tais mudanças e principalmente fazer uma reflexão.

A violência é um tema muito amplo, por esse motivo passamos a trabalhar com alguns dos seus significados e suas diversas manifestações, tais como, violência verbal, física, moral, psicológica, intrafamiliar, institucional, patrimonial e sexual, proporcionando dessa maneira momentos de discussão e identificação da mesma, através do uso de imagens da violência proporcionando momentos de reflexão, tanto individual quanto coletiva, construindo os conceitos de forma dialética, trabalhando com a coparticipação dos adolescentes, e assim, a construção para identificar a qual violência à imagem pertencia. Fazendo dessa forma com que 100% dos integrantes conseguissem reflexão sobre a violência.

No total de 100% dos participantes disseram que conseguiram entender o que é a comunicação não violenta.

A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora. (ROSENBERG,2006,p.9)

Ao trabalhar com a temática comunicação não violenta, passamos a resgatar alguns episódios condizentes que já vivenciamos ou presenciamos,

logo construindo um novo olhar perante aos conflitos que fazem parte do nosso cotidiano.

Em um resultado para além de nossas expectativas 75% dos participantes disseram que serão agentes multiplicadores das práticas restaurativas. 25% dos participantes disseram que não serão agentes multiplicadores das práticas restaurativas.

Segundo Ceará (2009. p.15) o perfil ideal do agente multiplicador deverá ser uma pessoa que já contribui ou pretende contribuir para a melhoria da qualidade de vida da coletividade.

O papel de um agente multiplicador é de extrema importância, pois, o sujeito passa a se comprometer a construir com o outro novas possibilidades de se relacionar e ter um olhar além, não sendo um momento transitório, mas sim de permanência e construção sistemáticas das práticas restaurativas.

O sujeito social pode entender as relações que permeiam a violência, estar de acordo com as práticas restaurativas, porém, tem a escolha de não querer se tornar um agente multiplicador da mesma, por motivos diversos.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao trabalhar com os adolescentes com o tema práticas restaurativas e comunicação não violenta, conseguimos propor um novo olhar, desconstruindo um paradigma preconceituoso, rótulos e brincadeiras naturalizadas que causam ofensa para o outro, assim sendo um trabalho de extrema importância, pois, a base fundamental é o respeito e o reconhecimento do outro como sujeito de direito.

O Serviço Social trabalha na lógica da garantia dos direitos, reconhecendo o processo sócio histórico dos sujeitos sociais, tendo como um dos seus princípios do Código de Ética a não discriminação de etnias, religião, identidade de gênero entre outros, sendo um fator de extrema importância para contribuição da transformação social.



## REFERÊNCIAS

COLOMBIER, Claire. A violência na escola, summus editorial, São Paulo, 1989.

CEARÁ, Curso de capacitação para agentes multiplicadores. Ceará, 2009.

<http://www.semace.ce.gov.br/wp-content/uploads/2010/12/Apostila-curso-multiplicadores.pdf>

DADOUN, Roger. A violência ensaio acerca do “homo violens”, Difel, Rio de Janeiro, 1998.

FANTER, Cleo. Fenômeno bullying, Verus editora, São Paulo, 2005.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político do Serviço Social, Cortez, São Paulo, 1999.

QUINTANA, Silmara C. R., Justiça Restaurativa a trajetória da implantação em Campinas, São Paulo, Novas Edições, 2015.

ROSENBERG, Marshall, Comunicação Não Violenta, Palas Athena, São Paulo, 2003.

ZEHR, Howard, Trocando as Lentes – Um novo foco sobre o crime e a justiça, Palas Athena, São Paulo, 2008.