



TORNANDO-SE RESTAURATIVO EM SEU LOCAL DE TRABALHO

**Uma gama de práticas restaurativas para lidar
restaurativamente com situações do dia a dia**

Abordagens Restaurativas em Ambientes de Comunidades Seguras
– Manual do usuário do Transforming Conflict, licenciado por
Creative Commons Attribution-ShareAlike 2.0 UK: England & Wales
License.

ÍNDICE

Introdução

Uma abordagem restaurativa para construção de comunidade, confiança e respeito mútuo06

Abordagem restaurativa para questões disciplinares07

Os cinco temas restaurativos fundamentais09

Introdução ao Processo Circular

Desenvolvendo uma Política de bons relacionamentos10

Reuniões de Círculos.....14

Introdução ao Perguntar Restaurativo, Conversar Restaurativo e Encontros

Conversas Restaurativas.....17

Perguntar Restaurativo.....18

Perguntar Restaurativo – Versão rápida.....30

Conferência informal / Mini Mediação31

Sua vez, minha vez (resolução de conflito interpessoal).....32

Encontros restaurativos.....33

Estrutura dos Encontros Restaurativos.....35

Formulário do Pensamento Restaurativo.....40

Lista do Observador de um Encontro Restaurativo.....41

Implementando e Sustentando uma abordagem restaurativa.....44

Referências Bibliográficas.....52

Transforming Conflict

Introdução

Este manual do usuário é uma introdução às abordagens restaurativas e refere-se a forma que devem ser aplicadas em ambientes comunitários, familiares, educacionais e residenciais, em contextos juvenis e de assistência social. As páginas introdutórias oferecem algumas notas breves sobre conceitos e temas-chaves. Você é a pessoa que sabe melhor como aplicar o que lerá aqui nas situações que enfrenta em seu trabalho. Esperamos que aquilo que você encontrar possa enriquecer seu trabalho e ajudá-lo a fazer ainda mais diferença na vida daqueles com quem você trabalha.

Páginas 06 a 15 focam no lado preventivo da abordagem – como prevenir e antecipar-se aos conflitos e situações desafiadoras através da criação em primeiro lugar, de ambientes cuidadosos e respeitosos. O foco principal aqui é a construção de comunidade, Círculos Familiares e Reuniões de Círculo.

Páginas 16 a 50 referem-se a ideias sobre o lado reativo – como responder restaurativamente a situações de baixa gravidade, rompimentos, conflitos, transgressões, questões disciplinares com a equipe, bullying, e comportamentos desafiadores.

A chave para todas as Conversas Restaurativas, Encontros e Círculos é aqui descrita como Perguntar Restaurativo baseada em 5 temas-chave. O mais importante no uso desta abordagem restaurativa não são as palavras utilizadas, mas as intenções por trás das palavras – e isto irá ajustar o tom usado, a linguagem corporal que acompanha as palavras e a forma de se responder ao que é dito.

Por favor, não se sinta constrangido por estas palavras – adapte-as ao seu próprio estilo – mas assegure que sua intenção é sempre de buscar reparar o dano causado, respeitando as necessidades e sentimentos de todos os envolvidos e permitindo todos aqueles com problemas, a encontrarem suas próprias formas de seguir em frente. Mesmo em uma interação com uma única pessoa, esteja aberto à perspectiva dela, não faça suposições e mantenha a crença de que a pessoa tem a chave para colocar as coisas em ordem – eventualmente.

Uma Abordagem Restaurativa Proativa para a Construção de Comunidade, Confiança e Respeito Mútuo – Algumas Ideias Chave

“Comportamento rebelde não pode sobreviver em um relacionamento saudável”
T O’ Connell

Todos nós precisamos de sentimento de pertinência– conectividade é um fator chave em nosso senso de bem estar. Nós nos importamos com aqueles com quem nos sentimos conectados e valorizamos sua boa estima. Estes laços sociais constroem senso de comunidade e segurança porque estão embasados em empatia mútua, cuidado, consideração e respeito. Este é o ambiente necessário na Escola para que o ensino e aprendizado efetivos aconteçam e para famílias e comunidades funcionarem bem.

Quando ocorre a desconexão decorrente de um conflito, formas de criar a reconexão devem ser providenciadas o quanto antes. Uma pessoa desconectada se sentirá excluída da empatia, cuidado, consideração e respeito e então, será menos apta a desenvolver isto com os outros. Uma pessoa desconectada será uma pessoa alienada. Uma pessoa alienada sente-se ameaçada e por sua vez, coloca os outros em ameaça. Conflitos desconectam as pessoas. Respostas punitivas ao conflito, desconectam ainda mais.

Para nos sentirmos conectados precisamos trabalhar COM as pessoas ao invés de impor nossas ideias ou desejos sobre elas. As pessoas precisam ser capazes de expressar suas visões e sentimentos e terem consideração dos outros por eles. Precisam ter a permissão de assumir a responsabilidade por suas escolhas e também assumirem o impacto destas escolhas. Se falharmos em fazer isto, cairemos em uma armadilha do ‘ajudar’ e fazer as coisas POR eles, o que é desrespeitoso e desempoderador.

Famílias e Unidades Residenciais e outros ambientes comunitários constroem senso de comunidade e de pertencimento de diversas maneiras – a mais importante delas é o modo como todos os membros da família/comunidade falam uns com os outros no cotidiano. Os adultos devem ser exemplo e usar uma linguagem respeitosa e cuidadosa, uns com os outros e também com os jovens. Além disto, todos os tipos de atividades, programas e projetos podem favorecer este sentimento de conexão, confiança e respeito e desenvolver habilidades emocionais e habilidades para fazer, manter e quando necessário, reparar relacionamentos:

- Encontros regulares de Hora de Círculo e Círculos de grupos de jovens e equipe
 - Grupos de Suporte
 - Conferências de Grupos Familiares
 - Mediações familiares
 - Encontros de inquilinos
 - Mediação de pares e monitores
 - Práticas que fortalecem habilidades emocionais e sociais da equipe e usuários dos serviços
 - Habilidades administrativas restaurativas
- Você pode imaginar formas da sua organização construir algo similar?

UMA ABORDAGEM RESTAURATIVA PARA QUESTÕES DISCIPLINARES, CONFLITOS FAMILIARES E CRIME:

Praticamente todas as chamadas “questões disciplinares” são na verdade conflitos interpessoais, que deixam duas ou mais pessoas sentindo-se bravas, chateadas, ressentidas, ansiosas ou até mesmo com medo.

O mesmo ocorre com pessoas que forma vítimas de um crime.

Quando em conflito, ou quando sofreram algum dano decorrente de um crime, as pessoas precisam:

- ter uma chance contar a sua versão da história - suas experiências;
- expressar seus sentimentos;
- entender melhor como a situação aconteceu;
- entender como pode ser evitada no futuro;
- sentir que foram entendidas pelos demais envolvidos;
- de um reconhecimento de que um dano foi causado, e talvez um pedido de desculpas;
- encontrar um modo de seguir em frente e sentirem-se melhores consigo mesmas.

Se as pessoas lidam com os conflitos e crimes de modo que estas necessidades sejam alcançadas, então os envolvidos podem reparar os danos causados àqueles a quem estavam conectados ou até construir conexões que não existiam antes. Eles se sentem tratados de forma justa e respeitados uma vez que recebem a confiança para encontrar soluções para si e para acertar as coisas à sua maneira. Justamente porque foram ouvidas, as pessoas em

conflito, ou que sofreram algum dano decorrente de um crime, estão mais preparadas a ouvir às perspectivas e respostas emocionais dos outros, e assim a empatia é desenvolvida. Como o respeito mútuo e a consideração vão sendo desenvolvidos, isto pode mudar as escolhas feitas em situações futuras.

Respostas punitivas por outro lado:

- causam ressentimento ao invés de reflexão;
- raramente são consideradas justas;
- não reparam as relações entre os envolvidos e podem até piorá-las;
- deixam aqueles que foram apontados como culpados sentindo-se mal consigo mesmos, levando a uma maior alienação;
- podem muitas vezes deixar os adultos, de quem se espera a punição, desconfortáveis e frustrados – e desejando que houvesse uma alternativa.

Até mesmo respostas não punitivas podem ser inúteis caso sejam impostas, ainda que de forma bem intencionada. A chave para um bom resultado é se este é alcançado pelas pessoas que realmente estão envolvidas no conflito.

OS CINCO TEMAS RESTAURATIVOS FUNDAMENTAIS:



Abordagens restaurativas são baseadas em **5 temas ou ideias**, que estão na base das interações diárias de qualquer Instituição que adotou esse modo de trabalho:

Tema 1 – Perspectivas pessoais e igualmente valorizadas. Todos têm suas próprias perspectivas sobre uma situação ou acontecimento, e necessitam de uma oportunidade de se expressar para se sentirem respeitados, valorizados e ouvidos.

Tema 2 – Os pensamentos influenciam emoções, e emoções influenciam ações subsequentes. O que as pessoas pensam em um determinado momento influencia o que sentem naquele momento, e estes sentimentos informam o comportamento. Os pensamentos e sentimentos estão ‘abaixo da superfície’, mas ainda é muito importante entendê-los.

Tema 3 – Empatia e consideração pelo outro. Conflitos ou desentendimentos podem resultar em danos – em termos de emoções negativas como raiva, mágoa, medo, frustração e confusão, e em termos de relacionamentos e conexões danificados entre pessoas.

Tema 4 – Necessidades. É provável que tanto as pessoas que causam danos, quanto aqueles que são diretamente afetados têm necessidades similares. Até que estas necessidades sejam atendidas, o dano pode não ser reparado e os relacionamentos podem permanecer danificados.

Tema 5 – Confiança e empoderamento – Apropriação pela resolução de problemas e tomada de decisão. As pessoas afetadas pela situação ou acontecimento são quem melhor podem identificar o que deve acontecer, para

que todos sigam com suas vidas e para que o dano seja reparado. Esta 'apropriação' da tomada de decisão e resolução do problema, demonstra respeito e confiança, desenvolve habilidades e convicção pró-sociais e fortalece as conexões.

INICIAR ASSEGURANDO QUE SUA EQUIPE TRABALHE BEM JUNTA

Alguém já te perguntou o que você precisa para dar o melhor de si no trabalho? Você diria que toda sua equipe, incluindo seu chefe, tem interesse nestas necessidades e fazem todo o possível para atendê-las?

Você sabe o que seus colegas precisam para dar o melhor de si? Você normalmente faz tudo que pode para atender a estas necessidades?

Você sabe o que o seu gerente precisa de você para ser capaz de desempenhar bem o trabalho dele? Vocês discutem as necessidades que têm e como administrá-las diariamente?

Quando conflitos ou mal entendidos acontecem, geralmente é porque necessidades centrais foram ignorados ou violados. Um Encontro Restaurativo pode ajuda-lo a resolver algumas questões e identificar quais necessidades foram ignoradas – mas a princípio haverá menos conflito se a equipe como um todo discutir o que precisam e consigam desenvolver estratégias para atendê-las sistematicamente.

Uma equipe que é atenta às necessidades de seu pessoal e às necessidades da equipe como um todo, serão mais capazes de estar atentos às necessidades de seus clientes e usuários de seu serviço. O ponto de partida para o trabalho restaurativo é identificar os pensamentos, sentimentos e necessidades das pessoas e trabalhar com elas para atender a estas necessidades.

O que vem a seguir, é uma sugestão de uma forma de engajar equipes de todos os tamanhos em uma discussão acerca do que necessitam e o que precisam fazer para atender a estas necessidades. Cada local de trabalho pode decidir a melhor forma de entrar neste exercício, mas geralmente todos serão convidados a participar:

Diretores	Pessoal administrativo	Visitantes
Equipes específicas	Temporários	Clientes

Lembre-se do Tema Restaurativo 1:

Perspectivas únicas e igualmente válidas: *Todos tem sua própria perspectiva de uma situação ou evento e precisam de uma oportunidade de expressá-la a fim de sentirem-se respeitados, valorizados e escutados.*

O exercício de consulta servirá como um exercício de construção de equipe para todos os grupos envolvidos e pode precisar ser precedido por algum tipo de atividade de aquecimento para que as pessoas sintam-se seguras para falar abertamente. Apesar das discussões precisarem ser confidenciais, uma devolutiva através de um formulário precisará ser compartilhada, então um formato precisa ser estabelecido de modo que possa ser publicizado. Questões de natureza prática vão precisar ser registradas para futuras ações - o exercício pode ser muito útil para entender aspectos do sistema de comunicações, preenchimento de protocolos e outras políticas que podem não estar funcionando de forma satisfatória para todos.

Pessoas em geral se comprometem melhor com regras e diretrizes que elas mesmas tenham desenvolvido e nas quais elas veem um sentido. As ideias seguintes desenvolvem regras referentes a nossa própria necessidade de bem estar e ao nosso máximo esforço. Uma vez que as diretrizes foram acordadas é mais fácil ver que a quebra de regras tem um impacto significativo no bem estar de outros do grupo. Esse é o primeiro estágio no processo de encorajamento para que as pessoas vejam que cada ação é um comportamento com um impacto e que devemos fazer escolhas sobre como agimos.

O que vocês precisam uns dos outros para darem o melhor de si?

Como facilitar o exercício da Consulta –

Essa atividade utiliza princípios do Círculo, então lembre-se como ele funciona antes de você começar.

- 1) Escreva a seguinte pergunta em um quadro ou flipchart: **"o que precisamos uns dos outros para dar o nosso melhor?"** e convide as duplas a discuti-la primeiro antes de pedir contribuições.
- 2) Em seguida explique a diferença entre uma estratégia que é descrita em termos de uma ação (eu preciso que a pessoa.../ a pessoa precisa de) e uma necessidade real, que será um apoio substancial; aceitação, inclusão.
- 3) Coloque um kit de cartões de necessidades no centro do círculo para ilustrar o que você está querendo dizer.
- 4) Convide as pessoas a trabalharem em pares (você pode querer ajeitar os pares dando uma volta ao redor do círculo para conferir que ninguém foi deixado

de fora) e escolherem a necessidade que é mais importante para eles. Quando as duplas estiverem prontas ande pelo Círculo pedindo por uma contribuição de cada uma delas, sem comentá-las ou discuti-las, a não ser quando necessitar esclarecimento. Repita o procedimento se necessário até que todas as ideias sejam escritas. Ex: encorajamento, suporte, clareza, respeito, positividade, reconhecimento.

De todas as sugestões escritas no quadro, é necessário escolher cinco ou seis, então convide todos a escolher as três mais importantes, e irem marcar as suas escolhas no quadro. Isso deve identificar as mais importantes e a escolha dá a eles apropriação”.

Escreva as principais, mas mantenha as outras em uma letra menor para valorizá-las também. Isso pode ser aumentado e impresso para colocar na parede da classe. Essas sugestões precisam ser revisadas constantemente para garantir que as necessidades das pessoas sejam atendidas.

Necessidades que não são satisfeitas podem levar a um comportamento inapropriado/imprudente e isso pode trazer danos aos outros.

Se as necessidades não estão sendo satisfeitas as pessoas podem tentar atingi-las por meios inapropriados, que podem por sua vez, ignorar ou violar necessidades alheias. Assim danos podem ser causados para as próprias pessoas e para as relações entre elas. Portanto deve-se encontrar uma maneira de reparar o dano causado através de algum tipo de processo restaurativo.

Reverendo diretrizes

As regras básicas precisam constante revisão, elas são a declaração da missão do grupo para um trabalho conjunto harmonioso. É preferível a prevenção de conflitos do que “catar os pedaços” depois. Apesar de que todo conflito é uma oportunidade para o aprendizado de manejo de conflito, assim não é desejável que ele seja evitado totalmente.

Para a revisão das diretrizes e para o trabalho e desenvolvimento de compreensão entre o grupo sobre o que cada pessoa quer dizer quando dizem o que necessitam, deve-se tentar:

Completar sentença

Tome uma diretriz e use-a como uma oportunidade para completar a sentença, para realçar que apesar de que todos possam precisar das coisas mencionadas, precisamos das mesmas de maneiras um pouco diferentes e vale a pena

perguntar às pessoas exatamente o que precisam. Ex: A diretriz “Todos apoiamos uns aos outros” pode ser explorada por todos completando a sentença:

Eu não me sinto apoiado quando...

E depois passar novamente por todos com

Eu me sinto apoiado quando

A diretriz “Todos respeitamos uns aos outros” pode ser explorada completando a sentença:

Eu não me sinto respeitado quando...

E com a sentença

Eu me sinto respeitado quando...

Lembre-se:

- Sempre comece com um comentário negativo e acabe com um positivo!
- Lembre que todos tem o direito de passar a vez
- ofereça aos que passarem a vez na primeira rodada uma chance de contribuir no final, mas não insista
- Utilize a atividade regularmente, falando de uma diretriz de cada vez
- Desencoraje o uso de nomes próprios, encoraje o uso de ‘quando alguém..’ ou uma frase passiva como ‘quando eu sou ignorada eu me sinto...’

Se ficar claro que a equipe está vivendo situações de tensão e desentendimentos pode ser útil fazer uma rodada de círculo para rever as necessidades.

As pessoas podem identificar necessidades que foram ignorados há alguns dias ou semanas atrás e o que cada pessoa pode fazer para torna-las mais presentes na equipe. Este tipo de abordagem garante que não se culpe uma única pessoa pelo que está indo mal, mas que todos compartilhem a responsabilidade por colocar as coisas em ordem.

Esta é uma atividade muito útil para trabalhar com famílias. Usar esta abordagem regularmente nos encontros de equipe ajuda as pessoas a tornarem-se mais confortáveis com a mesma e a se convencerem da experiência pessoal que seu uso promove.

Reuniões em Círculo

Círculos podem ser utilizados para pensar em um problema que atinge a todos na família, na comunidade, ou em um grupo menor. Podem ser utilizados para revisar um incidente que afeta ou que envolve o grupo. Podem também ser utilizados para planejar um evento, um projeto. Ao invés dos profissionais/adultos pensarem na solução e contarem aos outros o que acontecerá, qualquer problema ou tarefa deve oferecer uma oportunidade de aprender como resolver problemas, como negociar e como dividir responsabilidade quando as coisas tornam-se complicadas. Este formato de reunião usa os mesmos cinco temas que embasam as mesmas cinco questões usadas em outros processos restaurativos.

O facilitador começa reconhecendo a presença de todos e agradecendo-os por terem vindo. É improvável que tenha alguém desconhecido no Círculo, mas se um adulto ou jovem entrem e saiam, ou se ainda não são conhecidos por todos, então, no início do Círculo devem ser feitas as apresentações, através de uma rodada (talvez usando uma peça de fala). A seguir, o facilitador explica a razão do Círculo numa linguagem apropriada para todos que estão sentados - algumas variantes:

“estamos sentados aqui para falar sobre o que fazer em relação a X, para que cada um de nós explique como vê as coisas, como é afetado pelo o que esta acontecendo ou pelo que pode vir a acontecer, para pensar no que cada um de nós precisa para seguir em frente e assim tentarmos chegar a um consenso sobre o que nós todos podemos fazer para resolver esta situação”.

Essa explicação serve para reunir os 5 temas da abordagem restaurativa (veja pg. 09). Pode ser apropriado relembrar as pessoas de algumas diretrizes:

- por favor, lembrar que somente a pessoa segurando a peça de fala que tem o direito de se colocar.
- tentem não falar por muito tempo, deixem que todos tenham a chance de expor suas ideias.
- permita que seu vizinho, quando segurando a peça de fala, termine o que quer falar e passe o objeto para você antes de você começar a falar.
- Lembre que você tem o direito de passar a peça de fala, mas você vai ter que esperar até que a peça de fala passe por todos ao redor do círculo até que você possa falar novamente.
- por favor, respeite o que todos têm a dizer mesmo que você não

concorde, e faça apenas expressões e gestos respeitosos.

Você pode querer abordar o tema confidencialidade se esta for uma questão, mas lembre-se de deixar as pessoas saberem sua responsabilidade legal de expressar sua preocupação com o bem estar se for este o caso. Isso pode ser discutido com aqueles que estão preocupados, se e quando aparecer.

Depois desse momento de boas-vindas você estará pronto para começar cinco rodadas, usando a peça de fala e dando a todos a chance de participar:

Rodada 1/Tema 1 – *Da forma como eu vejo, o problema é ... (ou o que aconteceu, do meu ponto de vista foi...)*

Rodada 2/Tema 2 – *O que estou pensando é... e o que sinto...*

Rodada 3/Tema 3 – *Eu sou afetado com isso por que... e eu também acho que...está sendo afetado porque...*

Rodada 4/Tema 4 – *O que eu preciso para que as coisas fiquem bem é...*

Rodada 5/Tema 5 – *Então o que precisa acontecer para resolver esse problema é... e o que eu posso fazer para ajudar é...*

Essas 5 rodadas vão fazer mais sentido depois de ler a próxima sessão do manual, que foca em respostas restaurativas e o uso dos 5 temas e o 'Perguntar Restaurativo' (páginas 18 a 30).

info@transformingconflict.org



**Introdução ao Perguntar
Restaurativo, Conversas
Restaurativas e Encontros**

Conversas Restaurativas

Quando você lida com mau comportamento ou conflito, sua resposta já é embasada nos cinco temas restaurativos? – temas que também são tão importantes para o desenvolvimento de habilidades pró-sociais e de alfabetização emocional.

Você convida as pessoas a darem suas próprias perspectivas? Sim/Não

Você fica realmente curioso sobre o pensamento e o sentimento dos outros no momento do conflito e daí em diante? Sim/Não

Você pede para eles pensarem sobre quem mais foi afetado ou envolvido? Sim/Não

Você os encoraja a identificar o que é preciso acontecer para colocar as coisas em ordem? Sim/Não

Você os convida a pensar sobre quais as necessidades pessoais eles têm para reparar o dano sofrido? Sim/Não

Você escuta ativamente e demonstra imparcialidade, cuidando para não:

Usar seu corpo ou tom de voz para ameaçar ou mostrar desaprovação? Sim/Não

Dar sua própria opinião acerca do ocorrido? Sim/não

Tomar partidos? Sim/Não

Assumir que você sabe o que aconteceu? Sim/Não

Dizer às pessoas o que fazer? Sim/Não

Oferecer conselhos que não foram solicitados? Sim/Não

Insistir que as pessoas se desculpem ou façam as pazes? Sim/Não

Perguntar Restaurativo

“Palavras podem ser janelas ou paredes” M.B Rosenberg

O Perguntar Restaurativo é a habilidade principal em todas as conversas restaurativas, intervenções e encontros, e está embasado pelos 5 temas restaurativos principais referidos na página 09. Se alguém está chateado, bravo, confuso ou amedrontado, ou se comportando de forma que te deixe desconfortável, eles precisam de uma oportunidade para colocar o seu lado da história e sentirem-se ouvidos. Se esta oportunidade é dada, a pessoa pode frequentemente, encontrar formas de seguir em frente, e sentir-se bem ao fazê-lo.

Antes de descrever cada passo desta abordagem, é importante acrescentar que uma habilidade importante é estar permanentemente alerta ao que você NÃO está dizendo:

Sem Julgamento

Sem avisos

Sem repreensões

Sem expressões de surpresa/choque/raiva/desaprovação

Sem tomar partidos

Sem suposições de que qualquer dos lados tem o monopólio da verdade, ou que você sabe o que está acontecendo!

Lembre-se que a intensão do Perguntar Restaurativo é manter a porta aberta para a comunicação e encorajamento da reflexão, apropriação e responsabilidade.

O que vem a seguir é uma explicação detalhada de como fazer a maior parte das perguntas chave que fluem a partir dos cinco temas fundamentais. Na sua forma detalhada, este enquadre pode ser útil para preparar diferentes pessoas para um encontro face a face, descrito mais adiante.

Uma versão curta pode ser usado para:

- Cuidar de questões comportamentais menos sérias.
- Responder inicialmente para enfrentar uma situação em casa
- Observar algum comportamento inapropriado na comunidade.

No entanto quando se utilizar a versão curta, esteja preparado para parar e tomar mais tempo se a situação parecer mais séria do que se pensava inicialmente.

Tema Restaurativo 1- Perspectivas únicas e igualmente válidas

Pergunte algo como:

“O que aconteceu? “

O que está ocorrendo?”

Olhe o seu tom de voz, sua expressão facial e sua linguagem corporal – e onde você está neste momento.

Tom de Voz – Parece desconfiado? Desaprovador? Chocado? Bravo?
Tente e o mantenha calmo, no mesmo nível, silencioso – parece como se você estivesse genuinamente interessado e preocupado.

Expressão facial – Você se parece desconfiado? Desaprovador? Chocado? Bravo?
Tente e mostrar-se interessado e preocupado.

Linguagem corporal – Você está indo para cima da pessoa ou está no mesmo nível que ela? Você está tenso? Você está parecendo ameaçador? Cheque suas mãos – elas estão fechadas ou abertas? Seus gestos estão demonstrando respeito e preocupação?

Onde você está? – Você pode conversar com o outro sem estar no meio de um monte de pessoas ou o resto do grupo estar ouvindo? É um lugar neutro?

Lembre-se – *Se você ficar numa postura um pouquinho inadequada, as pessoas vão se fechar, ficar na defensiva, entrar na negação e possivelmente*

reagir agressivamente. O propósito da sua intervenção é encorajar o diálogo e a reflexão.

Use algumas técnicas simples para encorajar a pessoa a falar a fim de:

- ajudá-los a colocar seus sentimentos e pensamentos em ordem.
- assegurar que eles se sintam ouvidos.
- ajudar a você mesmo a ter um quadro claro do que eles pensam que está acontecendo.
- entender a experiência e expectativa deles.

Imagine a história deles se desdobrando como uma história em quadrinhos, e note que alguém pode escolher começar em qualquer ponto da narrativa de sua própria vida, dependendo do que é mais importante para ele neste ponto:

Comece com uma questão simples e aberta:

- O que aconteceu?
- O que está acontecendo?

Encorajamentos mínimos:

Use frases como:

“Prossiga.....”

“Conte mais.....”

“E então.....?”

“E depois.....?”

“Depois disto.....?”

“Hm..mmm? (elevando o tom da sua voz).

“.....? (SILÊNCIO – sua técnica mais poderosa mas veja sua expressão facial e linguagem corporal de forma que este seja um silêncio acolhedor).

Através do uso de encorajamentos mínimos a narrativa segue em frente:

Ecoar / Parafrasear

Escolha uma palavra chave ou frase e elabore uma frase como a seguinte –

Isto te aborrece? ... Conte mais...?

Ou simplesmente repita as últimas palavras que eles acabaram de falar com uma elevação no tom de voz.

“Então ele veio para cima de você?”

Sumarizar

“Então você está dizendo que ela.....e daí.....Eu entendi corretamente? Conte mais.

Através do uso do ecoar e sumarizar, algumas vezes a narrativa vai sendo preenchida e mais vai sendo dito sobre partes específicas da história:

Uma invasão do local...conte mais?

Questões abertas:

Mantenha mais questões abertas do que fechadas – evite, por exemplo:

Foi você,,,? Você fez...?

Foram vocês...? Foi isto?

Estas questões geralmente significam que você se refere a uma agenda própria que pode ser atendida com um “sim” ou “não” que fechará a conversa.

Acima de tudo evite a questão por quê? A sessão sobre o Tema 2 vai te ajudar a entender mais sobre isto.

A Linha do Tempo

Seja minucioso e mantenha uma linha narrativa e uma linha do tempo

Quando você pergunta “o que aconteceu?” as pessoas podem partir de qualquer ponto de suas vidas e normalmente o fazem no ponto mais significativo para eles. Os encoraje a falar o máximo possível das maneiras sugeridas anteriormente.

Em algum ponto convide-os a refletir sobre o que pode ter acontecido antes, ou como as coisas eram antes disso acontecer em relação aos outros envolvidos, e complete os espaços da narrativa, se isto for apropriado.

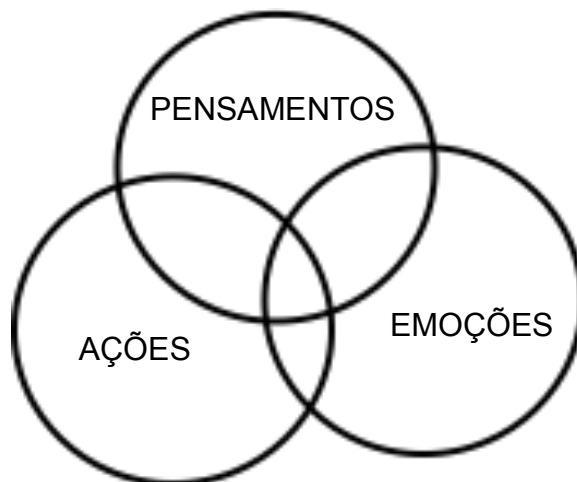
Se algum tempo se passou, pode ser útil dar às pessoas a chance de falar sobre o que eles têm passado desde o ocorrido.

Tema Restaurativo 2 – Pensamentos influenciam emoções e emoções influenciam ações

Faça questões como:

O que você estava pensando?

As interpretações das pessoas do que veem e ouvem afeta como elas se sentem. Como elas se sentem afeta como elas reagem. Fazer diferentes interpretações sobre algo pode modificar completamente a resposta emocional e a reação subsequente (“Ah, se eu soubesse disto não teria me sentido tão bravo...”).



Ambas as perguntas precisam ser formuladas em relação ao mesmo ponto, primeiro as questões sobre os pensamentos. Seja específico e escolha pontos significativos da narrativa que precisam ser ressaltados.

O que você estava pensando...naquele momento?/quando você viu ela fazer aquilo?/ quando caiu no chão e quebrou? Etc
E como você estava se sentindo? O que você sentiu internamente neste ponto?

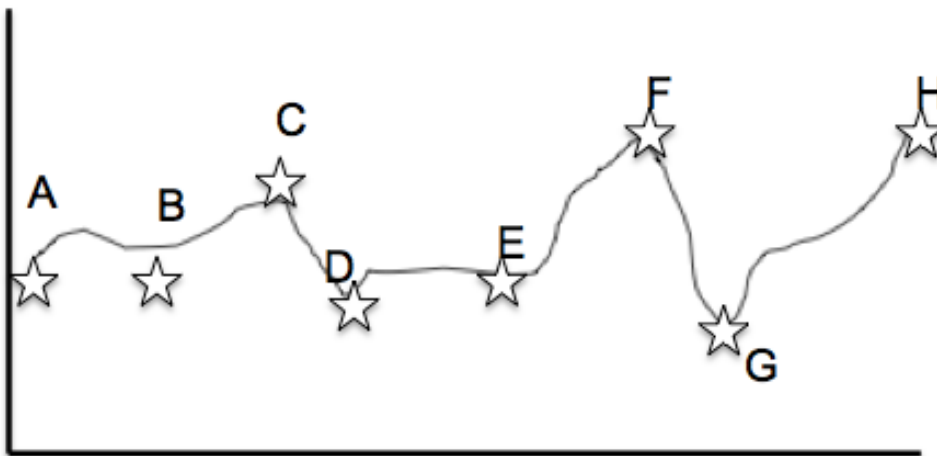
Essas perguntas ajudam o locutor e os ouvintes a entender COMO e POR QUE alguma coisa aconteceu, sem perguntar “por quê”?

Não pergunte “O que você pensou/sentiu sobre o que estava acontecendo?”. Isso é um convite para uma opinião/julgamento – e não o como você ficou depois de tudo, e *ainda por cima você pode inflamar a situação.*

Pode ser útil pensar na narrativa como um gráfico com altos e baixos de suas experiências emocionais. Como um ouvinte, você nota essas “marcas” emocionais, e depois de ouvir os detalhes da experiência, convida-os a considerar o que estavam pensando e como eles estavam se sentindo nesses momentos específicos.

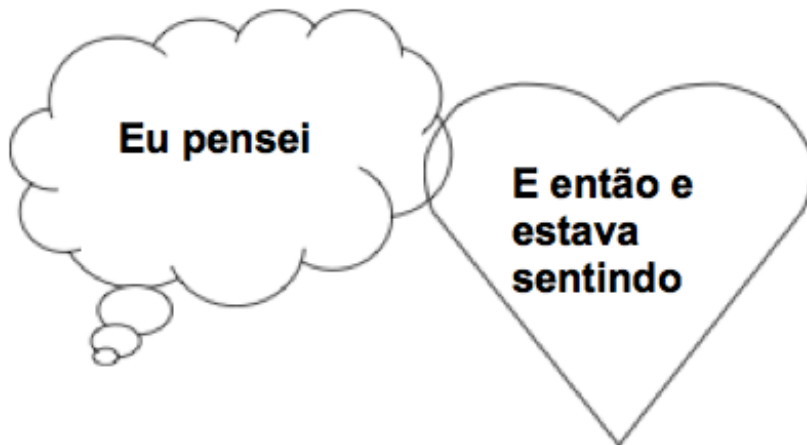
O primeiro estágio é ouvir e encorajar:

“continue...conte mais...e então...”



O próximo estágio é voltar assinalar os pensamentos, e depois os sentimentos que estes pensamentos influenciaram:

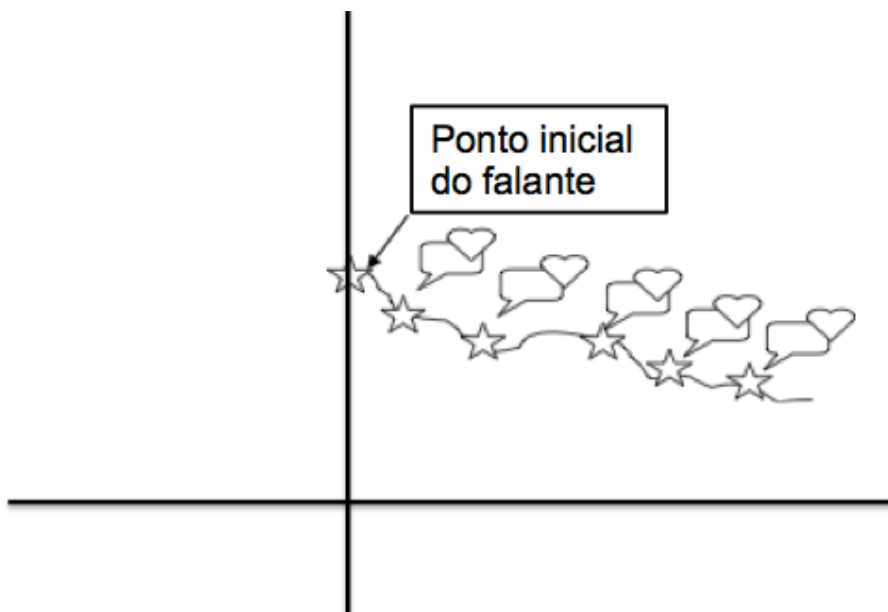
“O que você estava pensando naquele momento (espere a resposta e pergunte) e como você estava se sentindo?”



Para evitar confusão e para manter o foco no que é mais importante para o falante, mantenha-se atento em onde você está na narrativa.

Integrando a narrativa, os pensamentos e os sentimentos na linha do tempo

Ouvinte – “O que aconteceu?”

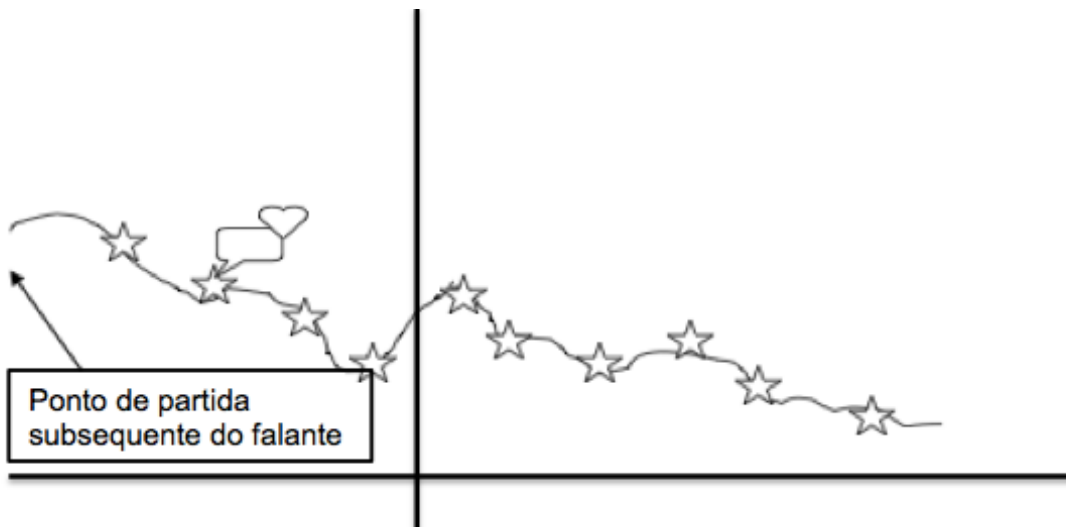


Pode não ser necessário ser tão completo com relação aos pensamentos e sentimentos do passado, mas seja sensível. Algumas vezes algo que aconteceu anteriormente é o verdadeiro problema, ou a razão para o incidente que você primeiramente pensou que era a questão central.

Para alguém que se apresentou como a pessoa que sofreu o dano, mas que depois acaba revelando que pode ter instigado o comportamento do outro, este pode ser um momento sensível. Eles precisam confiar que o ouvinte vai continuar oferecendo oportunidades para reparação, agora para ambas as questões.

Ouvinte:

“Como era a relação entre vocês antes/no passado?”



Tema Restaurativo 3 – Empatia e consideração pelos outros

Faça Perguntas como:

**Quem sofreu danos/ foi afetado pelo o que aconteceu?
Como foram afetados?**

Essas perguntas são mais eficazes do que as convencionais:
“E como você acha que o Sr. X sentiu-se quando você...”
que podem parecer um pouco acusatórias e fechar a comunicação.

As respostas encorajam a empatia, abrem espaço para a pessoa reconhecer que eles próprios foram afetados e explicar como, e também pode ajudar a identificar quem poderia participar de uma reunião restaurativa subsequente caso seja necessário.

Tema Restaurativo 4 – Necessidades e reparação

Faça Perguntas como:

O que você precisa para sentir-se melhor a respeito disto?

Quando perguntamos o que necessitam, as pessoas tendem a responder o que eles acham que devem fazer, “Eu preciso...”, ou o que os outros deveriam fazer, “Ele precisa...”.

Um ouvinte restaurativo se torna hábil em encorajar o falante a pensar em que necessidade seria satisfeita se essa ação ocorresse.

Exemplo um:

Falante – “eu preciso falar para ela que sinto muito”

Ouvinte – “Qual necessidade sua seria satisfeita se você fizesse isso?”

Exemplo dois:

Falante – “ele precisa admitir que começou a briga”

Ouvinte – “qual necessidade sua seria satisfeita se ele fizesse isso?”

Se esse tipo de interação for muito sofisticado para o falante, então, como quando estávamos tratando de sentimentos, o ouvinte pode arriscar um palpite.

Falante – “Eu preciso contar a ela que sinto muito”

Ouvinte – “parece que você precisa de perdão/ um modo de se reconectar”
(utiliza palavras que passam essas ideias na linguagem apropriada).

Tema Restaurativo 4 – Identificar necessidades vem antes de identificar estratégias para atender a estas necessidades

Praticar o perguntar sobre os sentimentos subjacentes à demanda ou vontade

Como você responderia às seguintes demandas, erroneamente expressas como necessidades:

“Eu preciso/quero que você exclua ele”

“Eles precisam fazer o que eu falo”

“Eu preciso/quero que ele se desculpe”

“Eu preciso/quero que você tire esta criança da minha sala”

“Eu preciso/quero que você diga a ele que não pode comportar-se deste jeito na minha casa”

“Eu preciso que eles venham depois do horário de aula”

“Eu preciso que você fale com o Pedro sobre o que aconteceu ontem”

“Eu preciso que você lide com essa criança agora”

“Eu preciso que ela seja retirada da minha casa”

“Ela precisa parar de me tratar como um capacho”

“Ele precisa aprender a respeitar”

Tema Restaurativo 5 – Confiança e Empoderamento

Apropriação da resolução do problema e tomada de decisão

Faça perguntas como:

O que você precisa que aconteça para colocar as coisas em ordem?

Ou, se estiver falando com alguém que admitiu a responsabilidade pelo que aconteceu ou quer ajudar a dar apoio à aqueles que”

O que você poderia fazer para colocar as coisas em ordem e reparar o dano?

Esse é o estágio em que muitas pessoas consideram mais difícil porque deixa a responsabilidade e a iniciativa com os envolvidos. Quando esse formato é utilizado em uma relação um a um, esse é o ponto em que as opções podem ser exploradas - uma reunião face a face pode ser um caminho a seguir, mas somente se os envolvidos quiserem. Reservas, dúvidas e medos podem ser trabalhados nesse ponto - se as necessidades subjacentes podem ser melhor atendidas com um encontro face a face, então pode-se explorar o melhor a fazer para atender as necessidades do falante de sentir-se seguro, e que diretrizes ou regras básicas podem ser estabelecidas. Um encontro face a face não pode ser imposto.

Neste estágio o facilitador pode virtualmente “desaparecer”, recuar, manter-se interessado, mas ser bem discreto de forma que os participantes conversem uns com os outros, e não através do facilitador. Do mesmo modo, se o facilitador puder permanecer em silêncio na discussão inicial, ainda melhor.

Quando tudo parecer estar decidido, o facilitador pode então envolver-se novamente, esclarecendo o acordo e preenchendo o formulário de acordo, orientado pelos participantes. Novas discussões podem ser necessárias se o acordo não for S.M.A.R.T. (inteligente)

S Specific (Específico)

M Mesurable (Mensurável)

A Achivable (Alcançável)

R Realistic (Realista)

Time bound (Com limite de tempo)

Tema Restaurativo 1 – Princípios únicos e igualmente válidos

Faça perguntas como:

**O que aconteceu?
O que está acontecendo?**

Tema Restaurativo 2 – Pensamentos influenciam emoções e emoções influenciam as ações

Faça perguntas como:

**O que você estava pensando?
E o que você estava sentindo?**

Tema Restaurativo 3 – Empatia e Consideração

Faça perguntas como:

**Quem sofreu algum dano/ foi afetada pelo que aconteceu?
Como eles foram afetados?**

Tema Restaurativo 4 – Identificar necessidades vem antes de identificar estratégias para atender a estas necessidades

Faça perguntas como:

O QUE VOCÊ PRECISA PARA QUE AS COISAS FIQUEM EM ORDEM E VOCÊ POSSA SEGUIR EM FRENTE?

**Tema Restaurativo 5 – Confiança e empoderamento
Apropriação da solução do problema e tomada de decisão**

Faça perguntas como:

O que você pensa que precisa acontecer para colocar as coisas em ordem?

Ou se você está falando com alguém que admitiu a responsabilidade pelo que aconteceu ou quer dar apoio àqueles que sofreram algum dano.

O que você pode fazer para colocar as coisas em ordem e reparar os danos?

Perguntar Restaurativo – A Versão Rápida

Para uso em comunidades, em seu escritório, em ônibus/trens, em corredores - em qualquer lugar em que ocorre algo que alguém não goste!

Essa versão seria utilizada quando se fala com um indivíduo sozinho.

Tema 1 O que está acontecendo? O que aconteceu?

Tema 2 a) O que você estava pensando?

b) E o que você estava sentindo?

Tema 3 Como você está agora? Quem mais foi afetado pelo que aconteceu?

Tema 4 O que você precisa para sentir-se melhor?

Tema 5 O que precisa acontecer para colocar as coisas em ordem?

Se essa versão rápida não resolver o assunto, as pessoas estiverem muito bravas para se encontrarem naquele momento ou se houver muitas pessoas em volta, ofereça um lugar silencioso onde o indivíduo poderá acalmar-se. Pode-se sugerir que a pessoa use um formulário reflexivo.

Conferência Informal

Para ser usada em ambientes educacionais, famílias, comunidade, ou qualquer lugar onde ocorram conflitos menores que possam ser trabalhados na mesma hora!

Quando estiver falando com duas pessoas em conflito/ dificuldade

Pergunte para Pessoa A Tema 1 O que está acontecendo? / aconteceu?

Pergunte para Pessoa A Tema 2

a) O que você estava pensando quando isto aconteceu?

b) E então, o que você sentiu quando isto aconteceu?

Pergunte a Pessoa B Tema 1 O que está acontecendo? / aconteceu?

Pergunte a Pessoa B Tema 2

a) O que você estava pensando quando isto aconteceu?

b) E então, o que você sentiu quando isto aconteceu?

Pergunte a Pessoa A Tema 3 Quem mais foi afetado?

Pergunte a Pessoa B Tema 3 Quem mais foi afetado?

Pergunte a Pessoa A Tema 4 O que você precisa para sentir-se melhor?

Pergunte a Pessoa B Tema 4 O que você precisa para sentir-se melhor?

Pergunte a Pessoa A Tema 5 O que precisa acontecer para colocar as coisas em ordem?

Pergunte a Pessoa B Tema 5 O que precisa acontecer para colocar as coisas em ordem?

Deixe tempo para ambos discutirem e encontrarem uma forma mutuamente aceitável de seguir em frente.

Se essa versão rápida não resolver o assunto, as pessoas estiverem muito bravas para se encontrar naquele momento ou se houver muitas pessoas em volta, ofereça um lugar silencioso e sugira tentar uma reunião restaurativa (mas lembre de realizar primeiro o Perguntar Restaurativo completo com cada pessoa separadamente). Novamente um tempo de trabalho privado com um formulário reflexivo pode ser útil.

Sua vez, minha vez

Lembre-se que você pode explicar seu lado também, se você estiver envolvido! É difícil expressar isso sem parecer chateado ou bravo. Mas lembre-se que o lado do outro é tão importante quanto o seu e que juntos vocês precisam achar um caminho a seguir. Se você estiver muito envolvido para ser capaz de fazer esta conversa, peça a um colega, ou a um jovem capacitado, que ajude sendo o facilitador.

Tente evitar descrições pesadas quando estiver relatando o ocorrido – atenha-se ao que você ouviu e viu. Esteja preparado para reconhecer que a sua perspectiva é apenas um lado da história, sua interpretação individual dos eventos. Não assuma que você sabe os motivos da outra pessoa.

(Tema1) “Sua vez primeiro

O que está acontecendo? / aconteceu?”

“Agora deixe-me contar o que eu vivenciei.”

(Tema 2a) “Agora você novamente:

O que você estava pensando quando isto aconteceu?”

“Agora deixe-me contar o que eu pensei”

(Tema 2b) “Agora você novamente:

”O que você sentiu quando isto aconteceu?

“Agora deixe-me dizer o que eu estava sentindo”

“Como está você agora?”

“E eu, estou me sentindo....”

(Tema 3) “Quem mais você acha que foi afetado?”

“Deixe-me te contar quem mais eu penso que foi afetado.....”

(Tema 4) “O que você pensa que precisa acontecer para colocar as coisas em ordem?”

“Estas são as minhas ideias”

(Tema 5) ”Agora podemos fazer um acordo sobre como as coisas devem ser encaminhadas daqui para frente para atender as necessidades de nós dois?

Encontros Restaurativos

Encontros Restaurativos podem ser solicitados por todos os tipos de razões e entre qualquer membro da comunidade. Eles funcionam melhor quando todos os participantes optaram por estar ali e foram afetados de alguma forma pelo que aconteceu. Todos terão encontros restaurativos particulares prévios com a pessoa que irá facilitar todo o encontro. Estes encontros um a um podem ajudar o facilitador a desenvolver confiança e harmonia com cada pessoa, perceber se há algum risco no encontro face a face entre as partes, e cuidar de qualquer preocupação ou medo que os indivíduos têm sobre o encontro.

Nosso modelo de Encontro Restaurativo não diferencia entre mediação – quando algumas pessoas estão em conflito, possivelmente com ambas culpabilizando o outro pelo que está acontecendo de errado entre elas – e Encontro – quando uma ou mais pessoas tenham causado danos aos outros . Nós achamos desnecessário desenvolver dois processos diferentes, embora algumas questões precisem ser adaptadas para se adequarem às circunstâncias.

Em nossa experiência, não é de ajuda fazer suposições iniciais sobre quem pode ser o responsável pelo dano – muito frequentemente nos contextos juvenis, quanto mais se supõe saber, menos clara a situação se torna. Nós achamos que o enquadre para todo encontro deve ser suficientemente robusto e flexível para se adaptar às mudanças da situação que ocorrem à medida que as histórias emergem.

Encontros Restaurativos precisam ser preparados cuidadosamente. Estes encontros devem ser precedidos por encontros individuais com utilização de uma versão detalhada do Perguntar Restaurativo (página 18), com todos que participarão do encontro (tanto com os adultos como com os jovens).

O Encontro deve ser voluntário e os encontros um a um podem ajudar o facilitador a desenvolver confiança e harmonia com cada pessoa, perceber se há algum risco no encontro face a face das partes, e cuidar de qualquer preocupação ou medo que os indivíduos tenham sobre o Encontro. Esta preparação cuidadosa é geralmente suficiente para assegurar que todos aceitarão participar.

A única diferença com encontros grandes é que pessoas que não estiveram presentes no incidente, não podem responder a questão “o que aconteceu?” a partir de uma experiência direta, então ao invés desta questão, deve-se perguntar “O que você ouviu falar sobre o que aconteceu?”.

A experiência deles foi ouvir a respeito e responderão sobre aquilo que ouviram do que aconteceu. Estas pessoas precisam ter a chance de falar sobre sua experiência pessoal e como foram pessoalmente afetados.

São necessárias diversas habilidades para facilitar um Encontro face a face e as informações aqui oferecidas, funcionam apenas como lembretes, mas não substituem uma capacitação substancial com oportunidades para praticar estas habilidades, receber feedback dos pares e do capacitador.

Preparação para o Encontro Restaurativo

Que preparos você vai precisar garantir para que todos concordem em participar de uma maneira que se sintam seguros?

Há alguma consideração cultural, religiosa ou outra que deve ser considerada quando estiver realizando o Encontro?

Há alguma possibilidade de um desequilíbrio de poder (questões de hierarquia, como idade, status, gênero, personalidade)? E como você vai promover, o máximo possível, o equilíbrio de poder?

Onde o encontro deve ser realizado e quem decide isto?

O que você fará se alguém faltar na última hora?

Quem senta onde durante o encontro?

Como você se dirigirá aos participantes e como vai descobrir isto?

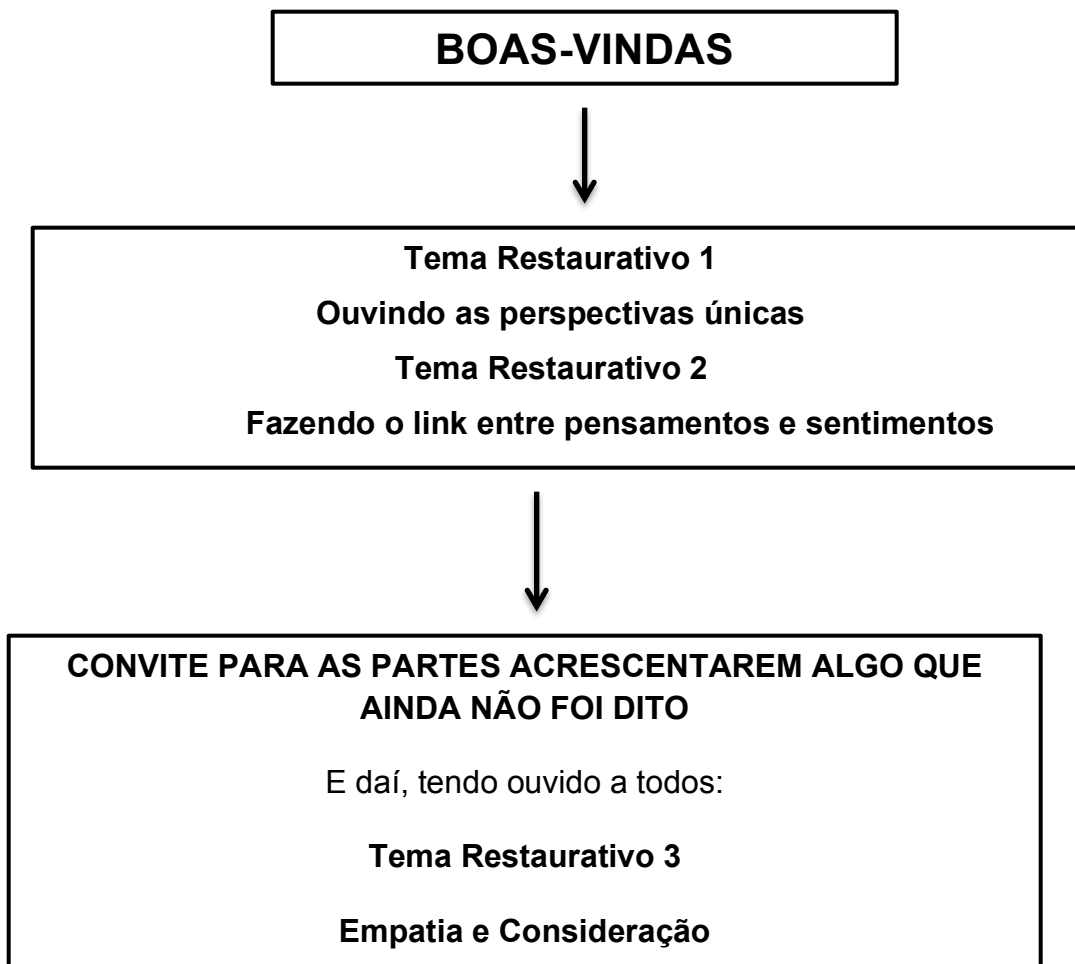
Como você vai identificar as regras de funcionamento que as pessoas vão precisar para darem o melhor de si durante o Encontro, e o que precisam para sentirem-se seguros?

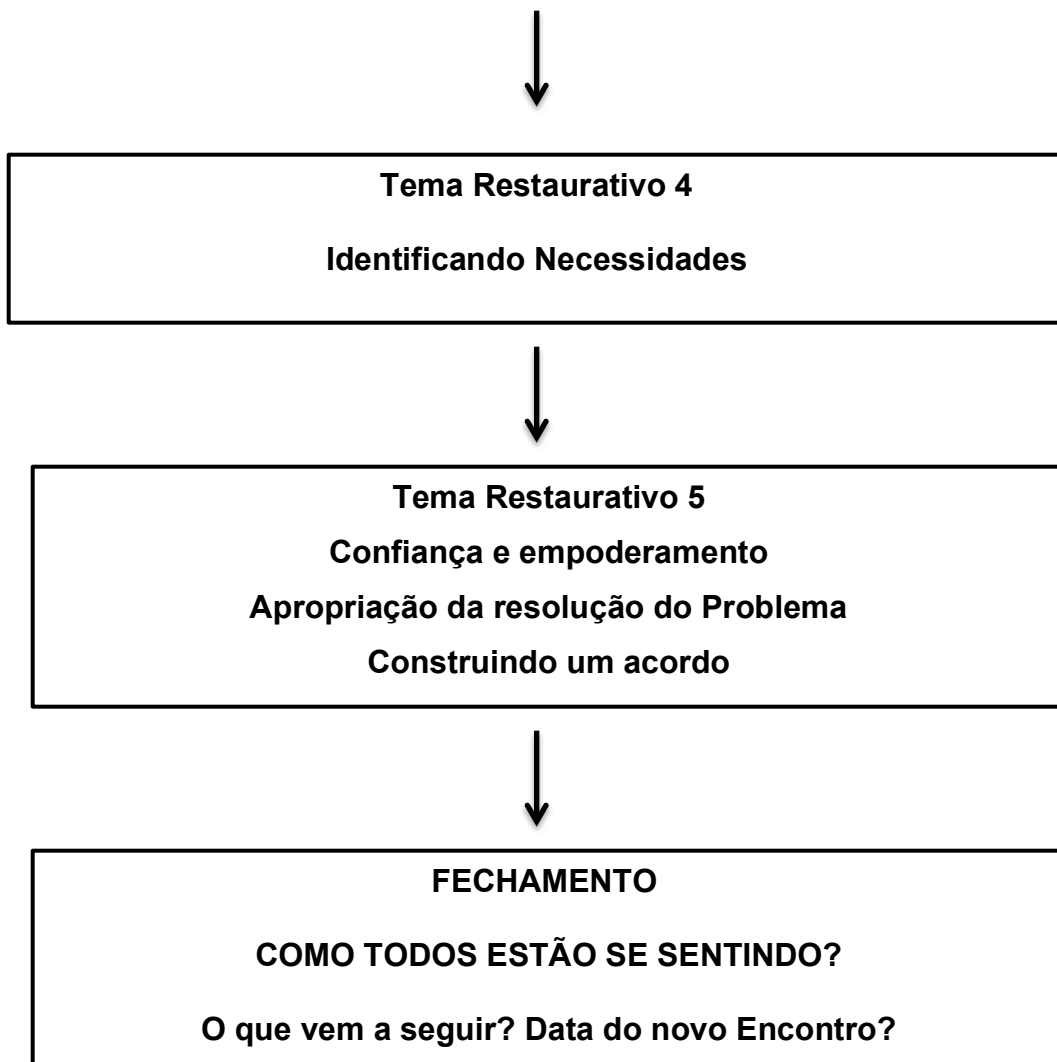
Como você vai lidar com as emoções do grupo?

Você vai precisar recursos extras – locais para as diferentes pessoas esperarem enquanto estão chegando? Uma sala de espera? Um colega ficará a disposição para receber as pessoas?

Você vai convidar as pessoas a ficarem para um lanche? Quem providenciará isto?

A ESTRUTURA RESTAURATIVA PARA UM ENCONTRO RESTAURATIVO DE QUALQUER TAMANHO





ESTÁGIO: MOMENTO DE BOAS VINDAS

Sua intenção aqui é de definir o cenário, colocar as pessoas à vontade, desenvolver confiança e harmonia.

- Boas Vindas
- Agradecimento pela opção do Encontro
- Apresentações
- Lembrar o propósito do Encontro – para reparar o dano causado pelo conflito e para encontrar uma forma aceitável de encaminhá-lo.
- Explicação sobre o que vai acontecer

Função do facilitador

- Eu não vou dizer a vocês o que devem fazer.
- Eu vou ajudá-los a solucionar o problema, se possível for.
- Não vou tomar partido.
- Vou manter a confidencialidade do que for dito aqui nesta sala, a menos que eu tema pela segurança de vocês – e nós discutiremos no momento que ocorrer.

Norteadores (podem variar dependendo das necessidades previamente expressas) – Durante os encontros privados vocês me disseram que:

- Vocês precisam sentirem-se ouvidos, então vocês se dispõem a ouvir uns aos outros sem interrupção?
- Vocês precisam sentirem-se seguros, então vocês se dispõem a evitar ameaças verbais e físicas, e manter o que foi dito dentro desta sala?
- Vocês precisam de respeito, então se dispõem a usar uma linguagem respeitosa e a serem honestos?
- Vocês precisam do comprometimento de todos aqui para encontrar um caminho a seguir, então cada um de vocês se dispõe a fazer este comprometimento consigo mesmo?

Então OK, vamos começar com você gostaria de explicar o que aconteceu?

Tema Restaurativo 1

Princípios únicos e igualmente válidos

Tema Restaurativo 2

Pensamentos influenciam emoções e emoções influenciam as ações subsequentes

Lembre-se de proporcionar a todos no Encontro a oportunidade de contar sua história e explicar os pensamentos subliminares e as ações subsequentes.

A única diferença com os Encontros grandes é que as pessoas que não estiveram presentes no incidente não podem responder a questão “o que aconteceu?” a partir de sua própria experiência, então deve-se fazer a pergunta “Como você ouviu pela primeira vez o que aconteceu?” A experiência deles foi ouvir a respeito e responder sobre aquilo que ouviram do que aconteceu. Estas

peessoas precisam ter a chance de falar sobre sua experiência pessoal e como foram pessoalmente afetados.

Transição

Este estágio funciona como uma ponte entre o estágio de contar histórias e o estágio de solução do problema/reparação. Não prosseguir para este estágio se ainda houver alguma hostilidade. Este é um sinal de que pode ter algo mais a ser dito.

CONVITE PARA AS PARTES ACRESCEN- TAREM ALGO QUE AINDA NÃO FOI DITO

E daí, tendo ouvido a todos:

Tema Restaurativo 3

Desenvolvendo empatia e consideração pelos outros

Tema Restaurativo 4

Necessidades e reparação

Assegure que este estágio não se confunda com o próximo. Convide as pessoas a pensarem sobre o que elas precisam, mais do que, o que elas irão fazer ou que querem que os outros façam.

Pense como se todos “estivessem colocando suas cartas na mesa” antes de começar uma negociação a respeito de como todos terão suas necessidades atendidas.

Quais as habilidades que você pensa serem necessárias durante este estágio do processo?

Tema Restaurativo 5

Confiança e empoderamento

Apropriação da resolução do Problema e tomada de decisão

Construindo um acordo

Uma vez identificadas as necessidades de todos, esta é a hora que o facilitador se recolhe e quase se torna invisível, de forma que os participantes tem a oportunidade de discutir entre eles próprios qual a melhor maneira de seguir adiante.

O facilitador mantém-se atento à discussão para assegurar que ninguém está dominando a discussão ou impondo suas ideias sobre os demais.

Uma vez que todos chegaram a um acordo, o facilitador pode oferecer para escrever o acordo usando um formulário como o da próxima página. Em um encontro face a face o acordo pode simplesmente envolver uma desculpa e nem um lado e nem o outro precisam ou querem uma cópia escrita do acordo. No entanto com encontros grandes, geralmente utilizados para lidar com assuntos mais sérios, é recomendado um acordo escrito. Cada um fica com uma cópia após todos terem assinado o mesmo.

Este deve ser um estágio importante e o acordo precisa ser: **SMART (Inteligente)**

Specific - Específico – quem está fazendo o que?

Mesurable - Mensurável – como todos vão saber que foi cumprido?

Achievable - Alcançável – É um acordo possível ou impossível de ser alcançado?

Realistic - Realista

Time-bound - Definido no tempo – todos tem clareza sobre que dias, que horas etc os acordos vão ser cuidados e por quanto tempo?



ACORDO

Entre _____ e _____

Data _____

Quem vai fazer o que? Quando? Onde e Até quando?

Facilitado por _____ e _____

Assinado por _____ e _____

Check list do Observador para um Encontro Restaurativo

- Boas-Vindas calorosas
- Estabelecendo confiança e harmonia
- Postura calma e relaxada
- Contato visual equilibrado entre todas as partes
- Demonstrando respeito por todos os participantes
- Introdução/explicação clara do que vai acontecer
- Explicação respeitosa das regras básicas
- Escuta empática de todos os presentes
- Manejo confiante das perguntas restaurativas com cada um dos participantes do Encontro:
- Uso de:
- a) Encorajamentos mínimos
 - b) Ecoar e sumarizar
 - c) Encorajar expressão de pensamentos e sentimentos
 - d) Linha do tempo (no momento, antes e desde então)
- Ajudar cada pessoa a identificar quem foi afetado evitando
direcionar questões
- Capacidade de reformular estratégias em necessidades quando
apropriado

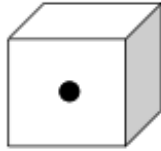
www.transformingconflict.org

Permanecendo neutro durante o estágio de solução de problemas e empoderar os presentes a encontrarem juntos formas de seguir em frente

Facilitando a negociação de um acordo verbal ou escrito com todas as suas premissas (S.M.A.R.T*)

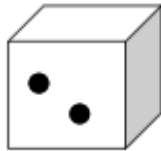
Fechamento do Encontro – conferindo a data para retorno e verificando como cada um está; convite para o lanche

Compreensão evidente da estrutura geral do processo, e explicações claras de cada fase para os participantes durante o Encontro (ou seja, sinalização)



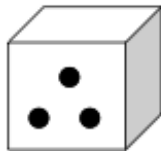
Um ponto = você e o que está dentro da sua cabeça!

O pensamento restaurativo; sua intenção



Dois pontos = Duas pessoas

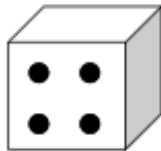
Existem diversas formas nas quais a abordagem restaurativa pode ser útil quando você está envolvido com outra pessoa: Perguntar Restaurativo; Chats e Conversas Restaurativas; Manejo de conflitos interpessoais.



Três pontos = Um facilitador e duas pessoas

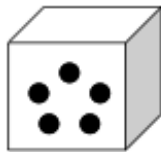
Mediação/Mini Conferência informal e espontânea, ou formal e precedida pelo Perguntar Restaurativo para cada um dos indivíduos de forma privada.

Os pontos nos próximos três dados são indicativos de grandes números e são simbólicos



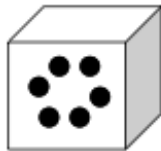
Quatro pontos = Um facilitador e um pequeno grupo

Pequenos grupos de solução de Problemas



Cinco pontos = um/dois facilitadores mais pessoas chave e suportes (possivelmente pais/cuidadores)

Encontro Restaurativo – possivelmente envolvendo pais/cuidadores/apoios das pessoas diretamente envolvidas e também membros da equipe.



Seis Pontos = facilitador/coordenador de círculo ou grupo, com qualquer idade ou tamanho – Hora de

Círculo: conferências, Círculos de solução de problemas de Equipe, Círculos de pais etc.



**Implementando e sustentando uma
abordagem restaurativa em uma
Equipe, Serviço ou Organização**

Nos dezoito anos que nós oferecemos capacitação em Abordagens Restaurativas em contextos educacionais e juvenis, aprendemos muitas lições. Sabemos que para que mesmo uma simples intervenção restaurativa tenha sucesso – através da ajuda a todos para que sigam em frente e coloquem as coisas em ordem – as crenças e valores da Instituição em si precisa ser propícios ao apoio contínuo e focar tanto na reparação dos relacionamentos quanto na reparação em sentido mais prático.

Portanto “cair de para quedas” nas Instituições para oferecer Encontros Restaurativos ocasionais não é o melhor encaminhamento. Está provado que o que faz diferença é uma mudança global de cultura da Organização, com um envolvimento gradual de toda a comunidade na maneira de lidar com o conflito de forma diferente.

Mudanças levam tempo e nos anos que temos trabalhado aprendemos que frequentemente este é o caminho mais árduo. A Tese de Doutorado da Dra. Belinda Hopkins é um relato honesto da jornada que percorreu entre 2000 e 2006 como uma ouvinte de professores e autoridades locais que coordenavam projetos e lutaram para introduzir os princípios restaurativos em suas escolas. Lições de sua pesquisa estão entre os documentos anexados a este manual.

Durante os últimos 16 anos ela e sua equipe de capacitadores também escutaram aqueles que foram capacitados, aprendendo com eles, integrando estas lições nas capacitações oferecidas e gradualmente cotejando um conjunto de materiais para ajudar nos passos seguintes à capacitação inicial – referentes à implementação e sustentabilidade.

Há também uma percepção crescente de que há trabalho a ser feito antes do início da capacitação, para assegurar que as escolas, unidades residenciais e equipamentos sociais estejam de fato prontos para embarcar efetivamente em uma mudança de cultura organizacional. Quanto mais recursos houver no local para sustentar a mudança, e também quanto mais alinhada a equipe estiver com a postura restaurativa, mais fácil será a implementação das abordagens restaurativas.

Dra. Belinda Hopkins

info@transformingconflict.org

Oito Recomendações para a implementação das Práticas Restaurativas em Instituições Locais/Cidades/Municipalidades etc.

Recomendação 1

Escolha um assessor/coordenador/administrador de projetos com olhar restaurativo e disponibilidade de tempo integral para coordenar o projeto. Este por sua vez, deve estabelecer um grupo gestor multiprofissional para supervisionar todo o desenrolar da iniciativa na Instituição, e que também faça o link com o trabalho que está sendo realizado com as crianças e famílias.

Recomendação 2

Assegure que todo o grupo gestor tem capacitação suficiente para realizar o trabalho. Ações de conscientização crescentes são necessárias, mas não suficientes para conquistarem os céticos. Ofereça uma capacitação inicial para o grupo gestor que proporcione uma larga e flexível gama de habilidades restaurativas, mais do que um foco estreito no processo de condução dos Encontros de modo que haja um amplo entendimento do extenso potencial de uma abordagem restaurativa para a escola como um todo.

Recomendação 3

Integre as abordagens restaurativas ao plano de desenvolvimento da Instituição Local. Torne explícitos os links entre as práticas correntes as práticas em desenvolvimento e as abordagens restaurativas, de forma que todos possam ver o potencial do aprimoramento mútuo.

Recomendação 4

Assegure que os princípios restaurativos sustentem a forma como a iniciativa está sendo implementada desde o início, procurando do trabalhar com as partes chaves interessadas, ao invés de impor ou tomar decisões por elas.

Recomendação 5

Qualidade é mais importante que quantidade. Limite o número de Instituições engajados no projeto e coloque o foco no esforço e fundamentação para ajudar estes locais a incorporarem a abordagem antes de ampliar a rede. Isto pode levar entre 3 – 5 anos. As primeiras e pioneiras Instituições locais cometeram o erro de plantar muitas sementes em muitos locais de trabalho, mas muito poucas em cada uma destes locais, com muito pouco acompanhamento para as sementes se transformarem em raízes e florescerem.

Recomendação 6

O plano inicial deve incluir recursos para suporte contínuo em termos de encontros regulares da rede e intervalos de esparecimento para os pioneiros compartilharem seu sucesso e desafios bem como identificar necessidades de capacitação.

Recomendação 7

Uma vez que o sucesso pela iniciativa está relacionado ao suporte dado pelo coordenador sênior, e à sua própria utilização das abordagens restaurativas com a equipe e usuários do serviço, eles devem ser os primeiros a serem capacitados em qualquer Organização. Cada Instituição ou prestador de serviço pode precisar de orientação e suporte a nível de captação dos recursos para cobrir os custos, encorajamento e oportunidade para construir uma rede de relacionamento com colegas.

Recomendação 8

Assegure que a iniciativa é monitorada e avaliada desde o início, envolvendo as pessoas interessadas em identificar o que precisa mudar e assegure que todos os envolvidos se beneficiarão dos aprendizados constantes sobre o desenvolvimento das melhores práticas.

Estas recomendações estão baseadas na tese de doutorado de Belinda Hopkins – “Implementando uma abordagem restaurativa à administração do comportamento e relacionamento nas escolas – a narração de experiências de educadores” (2006) bem como nas sempre crescentes recomendações dadas por nós às escolas

Sete Recomendações para a Implementação das Abordagens Restaurativas em Locais de Trabalho

Passo 1 Nível Gerencial

Sensibilização para os coordenadores seniores de entidades infantis e serviços de atendimento à famílias, escolas, Unidades de Referência Juvenil, abrigos, serviços de atendimentos a jovens infratores, Polícia e serviços de liberdade condicional para gerar interesse e identificar projetos-piloto. (Atividade de meio dia)

Passo 2 – Nível de atividades internas

Destinado a formação de pessoal interno para projetos-piloto - um dia oferecido para a equipe de funcionários do projeto-piloto para avaliar o interesse e comprometimento, e para identificação de participantes do grupo gestor que participará do primeiro treinamento de 5 dias.

Passo 3 – Capacitação interna para o grupo gestor

O curso introdutório tem 5/6 dias de duração:

- Uma introdução à filosofia da Justiça Restaurativa, habilidades e princípios
- Facilitar todos os tipos de Círculos
- Escuta ativa empática e Perguntar Restaurativo
- Lidar com situações desafiadoras uma a uma
- Mediar conflitos de outros
- Facilitar Encontros Restaurativos comunitários
- Primeiros passos na implementação da Abordagem Restaurativa e Relacional

Passo 4 Desenvolvimento de projeto individual

O grupo gestor desenvolve um plano específico de implementação para sua escola/unidade/residencial/serviço que deve incluir:

- Estabelecer o uso de Hora de Círculo e/ou Processos Circulares entre a equipe e entre os jovens – inicialmente para desenvolver as normas pro-sociais que todos precisam para dar o seu melhor.
- Certifique-se de que todos têm alguém a quem recorrer quando precisam de uma escuta não julgadora - este é um ambiente de escuta (equipe/

- jovens)
- Incentivar o uso de uma linguagem restaurativa respeitosa por pessoas de todas as idades
 - Uso cotidiano de um diálogo restaurativo
 - Começar a usar suas novas habilidades em um nível informal
 - Servir de exemplo de boas práticas e compartilhar histórias bem sucedidas
 - Implementar protocolos para os Encontros Restaurativos
 - Assegurar que todos saibam quando devem ser usados os processos restaurativos mais formais, com quem e em que situações.
 - Olhar para a necessidade de mudanças de políticas
 - Arrumar tempo para revisões constantes
 - Desenvolver avaliação e monitoramento – e boas formas de registro de procedimentos

Passo 5 Revisão do progresso

Após vários meses de desenvolvimento de competências por parte de indivíduos capacitados, utilizando o que aprenderam, o progresso deve ser revisto pelo grupo gestor e os próximos passos planejados - por exemplo, em uma escola - mais formação de pessoal e / ou estudantes; atualização das políticas e dos procedimentos; links para os pais, os governantes, os organismos de apoio externo, etc.

Passo 6 Sustentabilidade

Depois de um período de prática, o grupo gestor original estará em condição para melhorar suas habilidades de capacitação e se tornarem formadores. Estabelecer um programa permanente de cursos internos de curta duração para garantir que toda a equipe, e os novos membros da equipe, tenham a formação mínima exigida para serem restaurativos no dia-a-dia com os alunos. Os procedimentos de avaliação e de monitoramento devem ser mantidos em prática e regularmente revisados. O grupo gestor terá que se reunir regularmente para assegurar que a abordagem é constantemente revisitada, novas iniciativas relevantes sejam avaliadas para manter as competências atualizadas e que aqueles que foram capacitados tenham oportunidades regulares para partilhar as suas experiências e atualizar suas habilidades.

É altamente recomendável que um coordenador seja nomeado para cuidar da supervisão e apoio da equipe de capacitação, para promover a realização de

uma avaliação contínua e monitoramento, o desenvolvimento de parcerias em toda a Instituição, dar continuidade à divulgação e organize a formação contínua e cursos de reciclagem.

Criar um diagrama em forma de aranha para todos os serviços em sua comunidade que se beneficiariam de uma cultura restaurativa, ou de todas as seções de sua empresa ou organização: Aqui está um exemplo no Reino Unido



Longe de ser uma 'opção fácil' a abordagem restaurativa é baseada em uma expectativa de que, quando as pessoas fazem coisas erradas, querem colocá-las em ordem. No entanto o modo como as coisas são colocadas em ordem, deve ser acordado por todos os envolvidos, em vez das soluções ou pazes serem impostas por outros. Também não é uma opção fácil para os envolvidos, uma vez que requer um olhar honesto sobre o contexto no qual as coisas deram errado, e uma vontade de considerar o que pode ter contribuído para as coisas darem errado”.

Belinda Hopkins

Bibliografia recomendada

Abordagem Restaurativa, recursos recomendados. Livros

Hopkins, B. (2004) Just Schools, a whole school approach to restorative justice. London: Jessica Kingsley Publishers

Hopkins, B. (2007) The peer mediation and mentoring trainer's manual. London: Optimus Education: A division of Optimus professional Publishing Ltd.

Hopkins, B. (2009) Just Care; Restorative justice approaches to working with children in public care.

London : Jessica Kingsley Publishers

Cowie, H . And Jennifer, D.(2008) New Perspectives on Bullying. Maidenhead: Open University Press

Faber, A. and Mazlish, E. (1980) How to talk so Kids will listen and listen so kids will talk. New York: Avon Books.

Hendry, R. (2009) Building and Restoring Respectful Relationships at School, a Guide to using Restorative Practice . Abingdon: Routledge

Kohn, A. (1999) Punished by Rewards, New York: Houghton Mills Mahaffey, H. and Newton, C. (2008) Restorative Solutions, Making it Work. UK:

InclusiveSolutions UK Ltd.

Morrison, B. (2007) Restoring Safe School Communities. Sidney: The Federation Press Inc.

Nelson, J. Lott, L. and Glenn, H, S. (2000) Positive Discipline in the Classroom. New York: Three Rivers Press.

Rosenberg, M, B. (2005) Non-violent Communication, A Language of Life. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.

Stewart, S. (1998) Conflict Resolution, A foundation guide. Winchester: Waterside Press.

Stone, D. Patton, B. and Heen, S. (1999) Difficult Conversations, How to discuss what matters most. Now York: Michael Joseph, Viking Penguin, a member of penguin Putnam Inc.

Stutzman Amstutz, L. and Mullet, J, H. (2005) The little book of restorative discipline for schools.

Intercourse, PA: Good Books Thorsborne, M. and Vinegrad, D. (2004)

Restorative Practices in Classrooms, Rethinking

Behaviour Management. Milton Keynes: Incentive Publishing.

The Restorative Practices Development Team, University of Waikato. (2003)
Restorative Practices for schools, A resource. Hamilton, NZ: The School of
Education, University of Waikato.

DVDs

Barnet Youth Offending Service (2005) Time to Listen, Time to Talk, Restorative
Ap- proaches in

Barnet Primary Schools. Barnet, London: Barnet Youth Offending
Service. Introducing restorative Justice—A Positive Approach in Schools (2005)
Milton Keynes:

Milton Keynes Council Scottish Executive (2006) Restorative practices,
responsible and respectful relationships

in Scottish schools. Scotland: Kelpie Films Ltd. Gateshead Council (2007)
Restorative Practice. Newcastle upon Tyne: FearWorks Pro-ductions.

The International Institute for Restorative Practices (2008) Building our
community, a film about



Transforming Conflict

Mortimer Hill, Mortimer, Berkshire, RG7 3PW

T // 01189331520 E // info@transformingconflict.org W // www.transformingconflict.org



**Tradução realizada pela Equipe Justiça em
Círculo com autorização da autora**

justicaemcirculo@gmail.com

Facebook: Justiça em Círculo - Mediativa