

GUIA PRÁTICO



Acolhendo sentimentos
e resolvendo conflitos
com diálogo e respeito.

CMDCA

CONSELHO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA
CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DE SÃO PAULO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Sumário

- ① O que é Cultura da Paz?
- ② Compreendendo os sentimentos
- ③ Como resolver conflitos?
- ④ O que é Comunicação Não-Violenta?
- ⑤ O que é Justiça Restaurativa?
- ⑥ Vamos Praticar?

① O que é a Cultura da Paz?

Para vivermos em harmonia e tranquilidade, é preciso refletir em como resolver os nossos problemas, tanto com as pessoas da nossa família, quanto com as pessoas que convivemos no dia a dia.

Diante dos conflitos, não basta ficarmos em silêncio como se tudo estivesse bem. Às vezes, ao permanecermos em silêncio diante de uma situação desconfortável, temos a falsa sensação de paz, uma vez que ignoramos os problemas, mas eles não deixam de existir.

A paz de verdade acontece quando lidamos com as situações e dialogamos com respeito, tentando entender o outro, sem brigar e nem fugir.

Quando buscamos o diálogo com empatia e respeito, tudo fica mais fácil de se resolver. A busca de um equilíbrio entre as partes, auxilia na promoção da cultura da paz.





A paz é um processo contínuo de construção e esforço que atua contra uma corrente da violência e da intolerância.

É possível cultivar uma cultura de paz, resistindo a essa correnteza de violências e trabalhando para que um dia a verdadeira paz se torne dominante.

Porém, isso requer coragem, paciência e resistência a críticas, mas é essencial para a construção de um futuro mais harmonioso e justo.

Embora seja desafiador, é possível!



Então, como podemos colocar em prática a cultura da paz?

Aprendendo valores importantes

Na escola e em casa, podemos aprender sobre respeito, solidariedade e como viver sem violência.

Cuidando da nossa comunidade

Juntos, podemos fazer do nosso bairro e da nossa escola lugares melhores, ao falarmos sobre o que é a cultura da paz e promovendo o diálogo.

Ouvindo com atenção

Conversar de verdade é escutar com atenção e falar com respeito, mesmo quando não concordamos.



Garantindo a Inclusão

Compreender que as diferenças nos tornam únicos e deixam nossa sociedade ainda mais diversa e com maiores possibilidades de aprendizado para todos.

② Compreendendo os Sentimentos

É muito importante não só para a cultura da paz e para a aplicação da Comunicação Não-Violenta, mas também para o nosso desenvolvimento, que possamos entender um pouco mais sobre os nossos sentimentos.

Isso porque os sentimentos são sinais do nosso corpo, que merecem atenção, respeito e acolhimento.

Entender o que sentimos nos ajuda a:

- 👂 Ouvir o que nosso coração precisa;
- 🗣️ Falar com os outros de um jeito que eles entendam;
- ❤️ Cuidar melhor de nós mesmos e dos nossos amigos;
- 👉 Resolver brigas sem gritar ou machucar;
- 😊 Ficar mais calmo e feliz;



Quando algo legal ou divertido acontece, é comum se sentir **FELIZ**



Quando algo ruim acontece, é comum se sentir **TRISTE**



Quando algo não acontece como esperávamos, é comum sentir **RAIVA**



Quando estamos inseguros, é comum sentir **MEDO**



É importante aprender como agir quando nos sentimos de certas formas, principalmente diante de sentimentos negativos como raiva, medo, insegurança, ansiedade.

Muitas vezes diante desses sentimentos, as pessoas agem de forma agressiva, violenta ou se isolam, justamente por não entenderam como agir diante dessa avalanche de emoções e desconforto, o que pode resultar em conflitos.

Ninguém gosta de se sentir desconfortável, mas podemos aprender juntos como passar por esses momentos de forma mais leve, pedindo ajuda e dividindo as nossas dificuldades com aqueles que estão a nossa volta.

Mas, nos casos em que o conflito é inevitável, como podemos lidar com eles?

③

Então, como resolver conflitos?

Os conflitos não são negativos por si só, os conflitos podem trazer chances de aprendermos coisas novas.



Quando alguém pensa diferente de nós, podemos parar, pensar, mudar de ideia e entender melhor o outro.

A estratégia mais eficaz para também evitar conflitos, é a aplicação da Comunicação Não Violenta, desenvolvida por Marshall Rosenberg, que iremos aprender a seguir.

BRIGANDO



Quando duas pessoas acham que só a sua ideia está certa e tentam forçar a outra a concordar, seja gritando, discutindo ou até brigando de verdade, elas não querem ouvir o outro, só querem vencer e o conflito não é resolvido.

FUGINDO



Em vez de conversar ou resolver, a pessoa finge que nada aconteceu, se afasta ou fica quietinha. Mas o problema não some por mágica. Ele pode crescer como uma bola de neve, ficando cada vez maior e mais difícil de lidar depois.

DIALOGANDO



Em vez de brigar ou fugir, as pessoas param, escutam uma à outra com atenção e tentam entender o que cada uma está sentindo e pensando. Assim, todo mundo pode encontrar juntos uma solução que funcione para os dois lados. É como montar um quebra-cabeça: cada um traz uma pecinha, e só juntos a imagem fica completa!

4

O que é a Comunicação Não-Violenta?

A comunicação não violenta é uma ferramenta construída na base da **conversa e escuta**, que ajuda as pessoas a se entenderem melhor, mesmo quando estão bravas, tristes ou têm opiniões diferentes.



Surge como uma forma especial de conviver e se relacionar com os outros. Quando falamos com respeito e ouvimos com carinho, podemos melhorar nossas amizades, a convivência na escola, em casa, no nosso bairro.

Todo mundo sai ganhando quando aprendemos a aplicar a comunicação não-violenta no nosso dia a dia.

Características da Comunicação Não-Violenta



Como aplicar a Comunicação Não-Violenta?

Já que entendemos que por trás de cada sentimento, há uma necessidade, podemos seguir alguns passos para expressar nossas angustias e vontades, de forma atenta e respeitosa.

- **Pense** antes de se expressar e tente dar nome aos sentimentos que estão dentro de você no momento.
- **Ouçá** o outro com atenção.
- **Respeite** e espere sua vez de falar, bem como ensine esse respeito às pessoas ao seu redor, para que todos tenham seu direito à voz garantido.
- Faça pedidos claros, **gentis** e respeitosos, ao invés de exigir ou usar violência.
- Crie momentos para conversar juntos sobre discordâncias ou problemas. Ajude a **encontrar soluções** que funcionem para todos



O que é Justiça Restaurativa?

A justiça restaurativa é uma forma diferente de lidar com os conflitos. Ao invés de pensar em quem está certo ou errado, a preocupação está em entender o que aconteceu, como cada pessoa se sentiu e o que pode ser feito para melhorar a situação.

A justiça restaurativa propõe que todos os envolvidos conversem, escutem uns aos outros e tentem encontrar juntos uma solução. É uma conversa com respeito, onde todo mundo pode falar e ser ouvido.

É ajudar quem errou a entender o impacto do que fez e dar a chance de fazer diferente da próxima vez. A justiça restaurativa ensina a olhar para os problemas com empatia, coragem e vontade de transformação.

É um jeito de fazer com que as pessoas vivam melhor juntas, cuidem uma das outras e criem um ambiente mais justo, respeitoso e acolhedor, seja na escola, na família, na cidade.

Neste sentido, diante de um conflito grave, a aplicação da justiça restaurativa pode ser uma ferramenta alternativa e mais eficaz para todos os envolvidos.

Os envolvidos se reúnem com o auxílio de um adulto e conversam, sendo criado ali um espaço seguro.

Aquele que agiu de maneira errada, hostil ou violenta, tem a oportunidade de explicar porque agiu daquela forma. Bem como, aquele que se sentiu machucado, pode compartilhar o que a ação do outro lhe causou.

Todos se escutam com atenção e respeito e com o auxílio de um adulto qualificado, buscam construir formas de reparar o erro e conscientizar a respeito da gravidade das ações tomadas, para que não ocorram novamente.

A justiça restaurativa busca restaurar não só a relação entre os envolvidos, mas reparar os desconfortos causados, bem como servir de ferramenta para que ambas as partes evoluam, aprendam a dialogar, respeitar e perdoar.



⑥ Vamos Praticar?

Diário das Emoções

Como me sinto hoje?					
Segunda-Feira					
Terça-Feira					
Quarta-Feira					
Quinta-Feira					
Sexta-Feira					
Sábado					
Domingo					

LEGENDA:



FELIZ



PENSATIVO



COM MEDO



TRISTE



COM RAIVA

Caça-Palavras

R	H	D	B	C	T	O	R	J	L	I	D	Q	C
E	M	P	A	T	I	A	A	U	E	N	R	D	O
S	A	R	G	E	N	O	F	S	P	H	D	L	M
P	E	C	E	M	E	S	U	T	E	D	I	B	U
O	H	B	O	D	Ç	I	S	I	G	Q	R	C	N
N	M	K	U	M	S	C	R	Ç	F	B	E	A	I
S	O	G	J	Q	U	E	T	A	A	R	I	H	D
A	E	V	O	Z	M	N	Ç	X	S	B	T	O	A
B	Ç	Y	A	E	F	B	I	B	U	G	O	K	D
I	H	D	Z	U	J	P	F	C	D	B	S	N	E
L	P	R	E	S	T	A	U	R	A	R	E	B	J
I	A	D	C	O	K	Z	J	T	A	Ç	E	X	A
D	R	M	A	B	H	I	G	B	A	S	A	P	E
A	Y	V	O	T	B	C	A	Q	H	U	K	O	U
D	E	S	E	N	V	O	L	V	E	R	U	W	P
E	B	I	F	J	Ç	Y	U	G	F	A	X	J	Q

EMPATIA

RESTAURAR

COMUNICAÇÃO

DESENVOLVER

DIREITOS

RESPONSABILIDADE

COMUNIDADE

JUSTIÇA

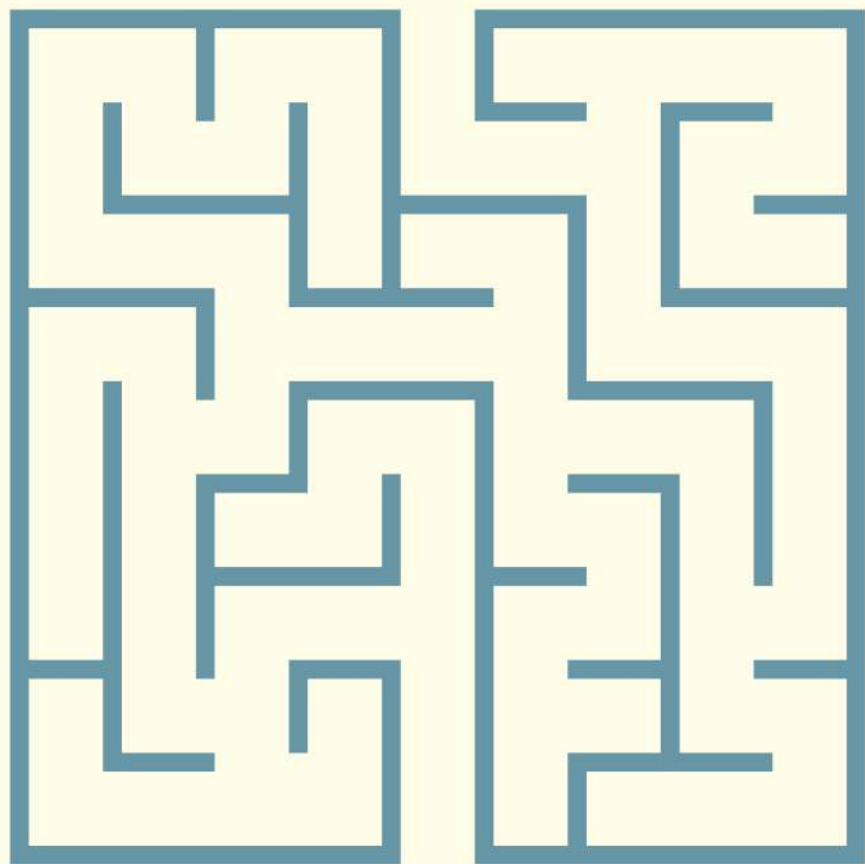
PAZ

VOZ

ECA



Labi rinto



PARABÉNS

Se você chegou até aqui, significa que nos acompanhou nessa jornada de aprendizado e agora já sabe como promover a CULTURA DA PAZ, aplicar a COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA e entendeu mais sobre a JUSTIÇA RESTAURATIVA.

Agora, o próximo passo é colocar todos esses ensinamentos em prática, porque a mudança por um mundo mais empático e pacífico, deve começar **AINDA HOJE!**



Caça-Palavras

Gabarito

R	H	D	B	C	T	O	R	J	L	I	D	Q	C
E	M	P	A	T	I	A	A	U	E	N	R	D	O
S	A	R	G	E	N	O	J	S	P	H	D	L	M
P	E	C	E	M	E	S	U	T	E	D	I	B	U
O	H	B	O	D	Ç	I	S	I	G	Q	R	C	N
N	M	K	U	M	S	C	T	Ç	F	B	E	A	I
S	O	G	J	Q	U	E	I	A	A	R	I	H	D
A	E	V	O	Z	M	N	Ç	X	S	B	T	O	A
B	Ç	Y	A	E	F	B	I	B	U	G	O	K	D
I	H	D	Z	U	J	P	F	C	D	B	S	N	E
L	P	R	E	S	T	A	U	R	A	R	E	B	J
I	A	D	C	O	K	Z	J	T	A	Ç	E	X	A
D	R	M	A	B	H	I	G	B	A	S	A	P	E
A	Y	V	O	T	B	C	A	Q	H	U	K	O	U
D	E	S	E	N	V	O	L	V	E	R	U	W	P
E	B	I	F	J	Ç	Y	U	G	F	A	X	J	Q

FICHA TÉCNICA

**Título: Guia Prático Comunicação Não-Violenta e Justiça Restaurativa
COMPOSIÇÃO DO CMDCA/SP**

Mesa Diretora

Presidência: Esequias Marcelino da Silva Filho (Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania)

Vice-Presidência: Jose Armando Hussid (Instituto Potencial Projetos Sociais)

1º Secretário: Lucas Pereira dos Santos (Federação do Terceiro Setor)

2º Secretário: Fábio Henrique Salles (Secretaria Municipal da Saúde)

Comissão Permanente de Finanças e Orçamento – CPFO

Coordenador: Nathalia de Freitas Silva (SEMEAR - Associação para Integração e Apoio às Pessoas com Deficiência); Suplente: Robério Nascimento Borges (Apoio - Associação de Auxílio Mutuo da Região Leste); Vice-Coordenador: Marcos Antônio Muniz de Sousa (Liga das Senhoras Católicas de São Paulo - Liga Solidária); Suplente: Paloma Gabriela Fonseca Costa (Instituto C - Criança, Cuidado, Cidadão); Titular: Daniel Augusto de Souza Borges (Secretaria Municipal da Fazenda); Suplente: Emerson Onofre Pereira (Secretaria Municipal da Fazenda); Titular: Beatriz de Jesus Silva Carvalho (Secretaria Municipal de Educação); Suplente: Gildo José dos Santos (Secretaria Municipal de Educação).

Comissão Permanente de Mobilização e Articulação – CPMA

Coordenadora: Maria Luiza da Silva (Secretaria Municipal de Esportes e Lazer); Suplente: Augusto Rapp de Eston Pinto Coelho (Secretaria Municipal de Esportes e Lazer); Vice-Coordenador: Ramirez A.Lopes Tosta (Secretaria Municipal de Cultura); Suplente: Isabela C. Sartori (Secretaria Municipal de Cultura); Titular: Sueli Gonçalves Xavier Karanauskas (Centro Educacional Jovem Aprendiz do Brasil); Suplente: Patrícia Kelly Ferreira (NECA - Associação de Pesquisadores e Formadores da Área da Criança e do Adolescente); Titular: Ana Maria Macedo da Silva (ONG Associação de Bombeiros Civis e Defesa Civil Nacional); Suplente: Ivoneide Ribeiro dos Santos (Associação Beneficente Menina dos Olhos de Ouro).

Comissão Permanente de Políticas Públicas – CPPP

Coordenador: Alcides Paes do Prado Junior (Associação de Moradores da Vila Arco Íris); Suplente: Olício Alves Rocha; Vice-Coordenador: Jose Armando Hussid (Instituto Potencial Projetos Sociais); Suplente: Rosangela Nascimento Souza (Associação de Lutas e Promoção Social Jardim Robru e Adjacências); Titular: Esequias Marcelino da Silva Filho (Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania); Suplente: Tifani Declaira Paulini Coelho (Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania); Titular: Bruna Carolina Monteiro dos Santos (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social); Suplente: Keicyane Altrão Rodrigues Nascimento (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social).

Comissão Permanente de Registros – CPR

Coordenador: Alexandre Dias Maciel (Secretaria Municipal de Justiça); Suplente: Naiane Caroline Ferraz (Secretaria Municipal de Justiça); Vice-Coordenador: Fábio Henrique Salles (Secretaria Municipal da Saúde); Suplente: Gilberto Takada (Secretaria Municipal da Saúde); Titular: Lucas Pereira dos Santos (Federação do Terceiro Setor); Suplente: Ana Carolina da Silva Mandetta (Organização Solidariedade e Justiça União de Vila Nova); Titular: Marcia de Fatima Araujo (MSTC – Movimento Sem Teto do Centro); Suplente: Marcelo Panico (Fundação Dorina Nowill para Cegos).

Assessoria Técnico-Administrativa do CMDCA/SP

Secretaria Executiva do CMDCA/SP: Juliane Manes Alves e Michele Yu Wen Tjioe.

Comissão Permanente de Finanças e Orçamento – CPFO: Eliabe Lopes de Carvalho e Izabella Bezerra Nascimento.

Comissão Permanente de Mobilização e Articulação – CPMA: Alicia Baptista Rodrigues e Claudia Lach Gasparini.

Comissão Permanente de Políticas Públicas – CPPP: Elisabete Gomes Ribeiro e Ágata Lima.

Comissão Permanente de Registros – CPR: Isabel Cristina Ribeiro Nascimento, Maria de Lara Silva de Oliveira e Maria Sofia Garcia-Roche

Estagiárias: Beatriz Santos Lima, Gabriel Lobatto e Laura Dorgan Menezes.

Elaboração: Comissão Permanente de Mobilização e Articulação Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de São Paulo - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania.

Produção Editorial:

Coordenação de edição, produção e pesquisa de conteúdo, design de projeto gráfico e diagramação - Alicia Baptista Rodrigues

Pesquisa de conteúdo - Cláudia Lach Gasparini





CONSELHO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA
CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DE SÃO PAULO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**