

CONTRIBUIÇÕES DA PSICOPEDAGOGIA À CAPACITAÇÃO EM NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

CONTRIBUCIONES DE LA PSICOPEDAGOGÍA A LA FORMACIÓN EN NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

CONTRIBUTIONS FROM PSYCHOPEDAGOGY TO TRAINING IN NEGOTIATION AND CONFLICT MEDIATION

Flávia Fróis Gallo ¹

Cristina Novikoff ²

Resumo

Esse trabalho analisa os indícios de causalidade para o aproveitamento e a evasão dos alunos nos cursos de Negociação e Mediação de Conflito, realizados na Escola de Gestão Penitenciária, a luz da psicopedagogia. A metodologia de abordagem qualitativa empregou análise da literatura com uso de tabela de análise de textos acadêmicos-científicos e conteúdo para o questionário semiestruturado aplicado a 124 alunos do curso de Negociação e Mediação de Conflito, realizados na Escola de Gestão Penitenciária (EGP) do ano de 2015 a 2019. O artigo demonstra a relevância dessa formação para as atividades do servidor penitenciário, funcionários da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado do Rio de Janeiro, comprovando que a aprendizagem de técnicas de gestão de conflito e o desenvolvimento de habilidades relacionais, atenua o desgaste emocional frente ao ambiente laboral, contribuindo para a saúde do servidor. Aduziu-se que a capacitação promove ações transformadoras comprometidas com a ética e bem estar social de todos os envolvidos.

Palavras-chaves: Negociação e Mediação de Conflitos. Atributos causais. Psicopedagogia.

Resumen

Este trabajo analiza la evidencia de causalidad para el uso y evasión de estudiantes en los cursos de Negociación y Mediación de Conflictos, realizados en la Escuela de Gestión Penitenciaria, a la luz de la psicopedagogía. La metodología de enfoque cualitativo utilizó el análisis de la literatura mediante una tabla de análisis de textos académico-científicos y de contenido para el cuestionario semiestruturado

¹ Psicóloga e mediadora (UFMG) com especialização em Psicologia Jurídica e Pós- Graduada em Psicologia Clínica pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro. Docente do Curso de Gestão de Conflitos e gerenciamento de Crise na Escola de Gestão Penitenciária. Docente Convidada na Disciplina de Mediação de Conflitos na Escola de Gestão Socioeducativa Paulo Freire. Supervisora e Mediadora Sênior no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Co/Coordenadora do Curso de Mediação de Conflitos OAB/RJ. flaviafgallo@gmail.com

² Pós-doutora em Educação (FEBEF/UERJ); Doutorado em Educação (Psicologia da Educação) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil(2006); Mestre em Educação (UERJ); Professor do centro de Estudos de Pessoal e Forte Duque de Caxias (RJ), Brasil. cristina.novikoff@gmail.com

aplicado a 124 alumnos del curso Negociación y Mediación de Conflictos, realizado en la Escuela de Gestión Penitenciaria (EGP) del año. de 2015 a 2019. El artículo demuestra la relevancia de esta capacitación para las actividades del personal penitenciario, empleados del Departamento de Estado de Administración Penitenciaria en Río de Janeiro, demostrando que el aprendizaje de técnicas de manejo de conflictos y el desarrollo de habilidades relacionales, atenúa agotamiento emocional frente al ambiente laboral, contribuyendo a la salud del servidor. Se agregó que la capacitación promueve acciones transformadoras comprometidas con la ética y el bienestar social de todos los involucrados.

Palabras clave: Negociación y Mediación de Conflictos. Atributos causales. Psicopedagogía.

Abstract

The work aims to analyze the indications of causality for the use and evasion of students in the courses of Negotiation and Mediation of Conflict, held at the School of Penitentiary Management. The article demonstrates the relevance of this training for the activities of the server, proving that the learning of conflict management techniques and the development of relational skills, attenuates emotional exhaustion in the work environment, contributing to the health of the server.

Key Words: Conflict Negotiation and Mediation. Causal attributes. Psychopedagogy

INTRODUÇÃO

O fracasso da justiça retributiva, que visa a punição do infrator, acarreta superlotação nas prisões, agravando os problemas gerado pelo confinamento, consumo de drogas, o alto índice de reincidência e as guerras entre facções criminosas. Esses fatores intensificam a violência no interior das prisões propiciando um ambiente favorável ao conflito e o desdobramento desses em rebeliões (SICA,2007). Nesse contexto, o servidor penitenciário permanece exposto a diversos fatores estressores (superlotação, percepções sobre medo ou perigo, paradoxo punir/reeducar) agravado, pela falta de recursos materiais e humanos. Esses motivos poderão ser abrandados com a presença de fatores protetivos que remetem ao apoio social dentro do ambiente prisional, oferta de atendimento psicológico e sobretudo com estratégias de enfrentamento fortalecidas no aprimoramento da formação, com capacitação de qualidade. Deste modo, o aprendizado poderá ser revertido em saúde (BEZERRA,

ASSIS, CONSTANTINO 2015), como propões a psicopedagogia.

A psicopedagogia inicialmente foi pensada como ciência voltada para estudar o desenvolvimento do psiquismo e suas relações com o aprendizado e avança para compreender e mediar conflitos advindos desse movimento. Como ciência vem constituindo conhecimentos favoráveis à prática mediadora e articuladora entre diversos campos de estudo de modo a analisar a rede de relações entre os atores envolvidos na aprendizagem, redesenhado um modelo sistêmico, onde cabe a interlocução entre inteligência/desejo, social/individual, objetividade/subjetividade (ANDRADE,2004).

Entre as ações do psicopedagogo a reflexão e questionamentos sobre os processos didáticos, projetos pedagógicos e mesmo a dinâmica da instituição são parte do rol de atividades desse profissional. Portanto, pode mediar conflitos e propor que transforme o problema em oportunidade de crescimento, para o aluno, para a instituição e mesmo para a sociedade (PONTES,2010).

A mediação de conflitos se destaca como o método adequado para resolução de conflitos continuados (SALLES,2009), uma ferramenta essencial ao processo civilizatório (AZEVEDO,2008), sendo a técnica de negociação imprescindível para os sujeitos que laboram em unidades prisionais (UP) (SALIGNAC, 2011).

Nesse contexto, o artigo tem por objetivo analisar os indícios de causalidade para o aproveitamento e a evasão dos alunos, no curso de Negociação e Mediação de Conflito (CNMC) realizado na Escola de Gestão Penitenciária (EGP) do estado do Rio de Janeiro no período de 2015 a 2019, a luz da Psicopedagogia.

A EGP, unidade pedagógica da Secretária de Estado de Administração Penitenciária do Rio de Janeiro (SEAP), assiste ao servidor penitenciário (policia penal) desde o processo seletivo até seu desligamento, sendo responsável pela qualificação e atualização do aprimoramento técnico-profissional e ético dos funcionários que atuam no sistema prisional

desse estado. Já a SEAP tem por missão: planejar, desenvolver, coordenar e acompanhar as atividades pertinentes à administração penitenciária no Estado do Rio de Janeiro, no que concerne à custódia, reeducação e reintegração do preso à comunidade em conformidade com as políticas estabelecidas pelo estado, em harmonia com as práticas democráticas de direito (RESOLUÇÃO SEAP 363/Julho 2010).

A inquietação em relação à formação surge do compromisso com o

aprimoramento técnico na qualificação profissional do servidor penitenciário (especialista de nível superior e o inspetor penitenciário de nível médio), em vias de se tornar policial penal, ambos servidores da SEAP e alunos da EGP.

A escolha pela análise do curso de Negociação e Mediação de Conflito consiste na relevância dessa matéria para a qualificação do funcionário que labora com pessoas em situação de exclusão social, pessoas que cumprem pena de prisão, aguardam julgamento, ou têm outros direitos cerceados, como por exemplo, a limitação de final de semana.

O CNMC foi implementado na SEAP em 2015, com carga horária de 60 horas e atualmente faz parte da grade curricular anual da EGP. Esse curso objetiva o aprimoramento de técnicas específicas na resolução de conflitos prisionais e a capacitação adequada para o servidor atuar nos futuros Centros de Mediação de Conflitos (CMC) nas unidades prisionais. Embora haja demanda pelo curso, ciência da sua necessidade e comprometimento por parte dos alunos, verifica-se que 124 alunos se inscreveram para o curso de Negociação e Mediação de Conflito na EGP de 2015 a 2019, onde 100 alunos concluíram a capacitação.

O manejo das ferramentas de Mediação e Negociação pelo aluno, em seu trabalho cotidiano, indica a internalização da aprendizagem adquirida (ZANELLI, 2009), mas a evasão, ato de abandonar os estudos, poderá ser interpretado por fracasso escolar do educando ou mesmo da instituição. Afinal, seria a Negociação e a Mediação de Conflitos um método útil no âmbito prisional? Quais seriam as causas da evasão nesse curso?

Pressupõe-se que os alunos que concluíram o curso compreenderam a importância das técnicas de mediação e negociação fazem uso das ferramentas de mediação durante o cotidiano de seu trabalho, trabalham mais motivados e são mais resistentes ao estresse patológico. Quanto aos indícios causais para evasão, pressupõe-se que não haveria motivação do discente para dar continuidade ao curso, tendo esses, outras prioridades. Contudo, a rigidez no horário e na frequência pode inviabilizar o acompanhamento do curso, transformando a capacitação em uma experiência de frustração.

A fim de esclarecer as questões levantadas e verificar o pressuposto inicial buscou-se identificar as causas da evasão na percepção do sujeito que atribui o êxito (aproveitamento) e

ou o fracasso (evasão) no curso de Capacitação de Negociação e Mediação de Conflitos. A atribuição causal enquanto campo da Psicologia Social que estuda os processos de imputação de causalidade, possibilita investigar as variáveis significativa nos modos pelos quais os sujeitos explicam (ou atribuem) o comportamento deles mesmos, ou de outros, podendo atribuir a esses fatores fontes internas ou externas (FERREIRA, 2019).

Elucidar como os alunos "atribuem" as causas para a evasão (fracasso escolar) e o sucesso (aproveitamento) e como essa percepção cognitiva afeta o desempenho prático dos servidores na SEAP foi a missão desenvolvida nesse trabalho com o apoio da pesquisa e dos construtos teóricos desse estudo.

A metodologia de abordagem qualitativa empregou análise da literatura com uso da tabela de análise de textos acadêmicos-científicos e conteúdo para o questionário semiestruturado aplicado a 124 alunos do curso de Negociação e Mediação de Conflito, realizados na Escola de Gestão Penitenciária (EGP) do ano de 2015 a 2019. Na revisão bibliográfica, o tratamento textual foi mediante o uso da tabela de análise de texto acadêmico- científico proposto por Novikoff (2006). Os dados sofreram a análise de conteúdo (BARDIN, 2007).

Esse artigo demonstra a relevância da formação em Negociação e Mediação de Conflitos para as atividades do servidor penitenciário, funcionários da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado do Rio de Janeiro, comprovando que a aprendizagem de técnicas de gestão de conflito e o desenvolvimento de habilidades relacionais, atenua o desgaste emocional frente ao ambiente laboral, contribuindo para a saúde do servidor. Aduziu-se que a capacitação promove ações transformadoras comprometidas com a ética e bem estar social de todos os envolvidos.

Entende-se que esse estudo poderá auxiliar o trabalho do psicopedagogo na EGP, ao investigar os motivos da evasão e a efetividade da aprendizagem, podendo servir como base para outros estudos.

2. A psicopedagogia e seu impacto no sistema prisional.

Sendo a psicopedagogia a ciência que nasce na interdisciplinaridade, optou-se por utilizar os construtos sociológico, psicológico e pedagógico para realizar esse artigo. A primeira questão que surge em relação ao trabalho apresentado diz respeito a relevância da capacitação em mediação de conflitos para o servidor penitenciário, essa capacitação seria imprescindível no Sistema Prisional? Em seguida, passou-se aos

construtos que embasam os atributos causais e por fim o apoio ao referencial psicopedagógico. Qual a relevância da psicopedagogia para a Escola de Gestão Penitenciária?

2.1 Um pouco sobre Justiça Restaurativa.

Na atualidade, aferimos que as prisões se despontam, como dispositivos inadequados à recuperação do indivíduo infrator, mas cumpre seu papel de custódia, isolamento social, servindo ao controle de uma classe social desfavorecida de oportunidade. A única aposta na justiça retributiva (focada no modelo punitivo), como ação adequada para conter o crime, acarreta legislações desproporcionais, causando extrema lotação carcerária e graves problemas sociais. Esse modelo de justiça falha na missão de prevenir delitos. Com as altas taxas de reinserção, observa-se que a previsão legal da sanção não inibe a prática de crimes (GALLO, 2012).

A crise do judiciário e as ondas de acesso a ele, como por exemplo a judicialização dos costumes, contribuem para o questionamento quanto a efetividade da justiça retributiva. Nesse caminho a justiça restaurativa toma corpo.

Esse movimento mundial recriado nas décadas de 70 e 80 nos Estados Unidos e Europa resgata antigas práticas de diálogos e surge como proposta complementar a justiça retributiva. Essa “nova justiça” envolve os atores participantes no processo de violência e fundamenta diversos programas e políticas públicas dedicadas a cuidar das vítimas, dos ofensores e das comunidades que os acolhem, orientando-os na restauração de suas vidas e de sua interação social (ZEHR, 2015).

A proposta restaurativa encontra-se aliada ao propósito de implicar o sujeito ao ato, processo que resulta na responsabilização pelo feito, o que não ocorre quando a “culpabilização” é imposta por um terceiro que afirma ao sujeito protagonista do ato que ele é culpado. A culpa não redime o feito. Já na responsabilização busca-se a reparação do dano. O objeto de trabalho da Justiça Restaurativa será o conflito consequente ao delito. Esta é uma distinção fundamental; pois já sabemos, que a pena não finda a criminalidade (SAPORI, SANTOS, MASS, 2017).

O artigo de João Salm e Jackson Leal (2012) ressalta a importância da solidariedade no processo restaurativo e sublinha o nascimento de novas alternativas, a partir das dinâmicas, da pluralidade humana em constante produção nos

agrupamentos sociais. Os autores definem a justiça restaurativa como: *um processo longo de reconstrução e reconhecimento de saberes e protagonismos (...) requer-se uma reconstrução cultural, política, social, calcadas a partir de uma reconstrução da solidariedade* (SALM; LEAL,2012 p5.).

A mediação de conflitos, um dos instrumentos utilizados nos programas de justiça restaurativa, possibilita a responsabilização do sujeito e humaniza as relações por meio do diálogo, mas antes de investigar esse construto, cabe a análise sobre o conceito de conflito.

2.2 Construtos sobre o conflito.

Hegel (1770-1831) classifica o conflito como uma luta pelo reconhecimento composta por ações dialéticas recíprocas. Nessa ação está inserida formas de comunicação, modos de intersubjetividade prática, na qual os indivíduos se contrapõem entre si em busca do reconhecimento. Desta forma, a organização social será alcançada mediante a ocorrência de negações que se repetem e se emancipam dessas relações intersubjetivas (HONNETH,2003).

Não será o contrato social (leis) que irá apaziguar essa luta, mas sim o reconhecimento. *O contrato social não finda a luta de todos contra todos, pelo contrário, alimenta o processo de luta constante por reconhecimento* (HONNETH,2003, pág. 48). Desta forma, pode-se inferir que não será a sentença judicial que irá aplacar a criminalidade.

Honneth (2003) trabalha três padrões de reconhecimento intersubjetivos. O primeiro, o emotivo inserido no campo das relações amorosas O segundo, jurídico inserido no campo do direito e o terceiro, da estima inserido no campo social. Desta forma, o autor estabelece três dimensões de reconhecimento: o primeiro, a “auto confiança” conquistada pela criança nos primeiros anos de vida juntamente com a “mãe”. O segundo, o “auto respeito” que possibilita a escolha racional entre as normas, possibilidade que torna o homem merecedor do reconhecimento jurídico. O terceiro, a “auto estima” que permite o reconhecimento de qualidades originais individuais e diferentes. Essa terceira possibilidade de reconhecimento permite aos sujeitos referirem-se positivamente às suas crenças, valores e capacidades concretas,

encontrando reconhecimento conforme o valor socialmente definido, onde as relações solidárias tecem possibilidades que podem neutralizar as desigualdades. Desta forma, outras experiências de reconhecimento, mais significativas, poderão propiciar um desenvolvimento saudável desses atores. Portanto, se na experiência do amor está inserida a possibilidade da autoconfiança; na experiência do reconhecimento jurídico a possibilidade do auto respeito *é na experiência da solidariedade, que encontramos a possibilidade da auto estima*” (HONNETH,2003, pag 211).

Não será a sentença judicial que irá mitigar a criminalidade, mas a solidariedade inserida nesse universo poderá fazer diferença. Para além desse feito, infere-se que o ensino/aprendizagem em Mediação de Conflitos favorece a experiência solidária e fortalece a auto estima do funcionário.

Quanto ao trabalho desenvolvido por Morton Deutsch (1920-2017), também conhecido como “A Moderna Teoria do Conflito”, descreve as espirais de conflitos como uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação (AZEVEDO,2015). Já a teoria dos jogos desenvolvida a partir do conceito de equilíbrio proposto por John Nash (1928-2015) demonstra que em relações continuadas as soluções mais proveitosas para os participantes decorrem de atividades cooperativas.

Importante ressaltar que Deutsch (1973), demonstra a presença de elementos básicos na constituição do conflito, tais como: diferença na percepção, diferença de interesse e ruídos na comunicação (AZEVEDO, 2015).

Portanto, o estudo sobre as técnicas de comunicação e convivência para a gestão dos conflitos na mediação são relevantes. Na moderna concepção sobre conflitos, verifica-se que não há conflito bom ou ruim, mas a forma como se conduz o conflito que irá determinar seu desfecho, podendo ser esse construtivo (colaborativo) ou destrutivo levando a aniquilação de uma das partes ou de todos os envolvidos. A ação do condutor irá determinar espirais destrutivas ou espirais construtivas, sendo a violência (uso excessivo da força- moral, psíquica ou física- para obrigar que o outro faça aquilo que não se deseja), assim como o estresse patológico, efeitos da gestão desastrosa do conflito. O conflito entendido dessa forma é constitutivo do sujeito, faz parte das relações humanas e da transformação social. Desta forma, torna-se relevante o estudo de técnicas adequadas para atuação em campo de tensão.

2.3-Sobre a Mediação de Conflitos.

A Mediação comparece nessa seara como um método adequado de administração de conflito, onde uma terceira pessoa imparcial, o mediador, irá orquestrar o processo, sem sugerir ou impor uma decisão para a lide. Todo processo será confidencial, ou seja, será sigiloso, e só será realizado se todos os envolvidos expressarem vontade na participação. Não existe Mediação por imposição ou por persuasão.

O modelo de capacitação proposto pela Escola de Gestão Penitenciária, trabalha com os fundamentos do Método Linear, baseado na teoria da Negociação da Escola de Harvard, explicitado na obra “Como chegar ao sim- acordos sem concessões” (FISHER, URY, PATTON 2007).

Nesse sentido, Juan Carlos Vezzulla (2006) vem esclarecer que, para os trabalhos realizados pelos autores acima, a medição de conflito se constitui como:

Procedimento privado e voluntário coordenado por um terceiro capacitado, que orienta seu trabalho para que estabeleça uma comunicação cooperativa e *respeitosa* entre os participantes, com o objetivo de aprofundar na análise e compreensão do relacionamento, das identidades, necessidades, motivações e emoções dos participantes, para que possam alcançar uma administração satisfatória dos problemas em que estão envolvidos (VEZULLA,2006, p.80).

Nesse método, a negociação assistida é privilegiada, posto que ambas as partes possuem interesses convergentes e outros divergentes. As soluções para a lide deverão advir não das posições (interesses aparentes), mas dos motivos subjacentes. O que será posto em questão será a motivação para o pedido e não a queixa inicial. Isso é: decidir as questões a partir dos seus méritos e não através de um processo de barganha no qual cada um diz o que está disposto a fazer ou não fazer. Trata-se de elaborar “para que fazer”. Os autores esclarecem que não se negocia as posições, mas sim os interesses subjetivos, encoberto pela questão aparente - posições (FISHER, URY, PATTON 2007).

Na mediação as partes envolvidas no conflito são os protagonistas. O mediador, conduz o processo facilitando o diálogo entre os participantes, para que esses consigam gerar opções para lide e encontrem uma solução boa para todos os envolvidos. Destarte, as pessoas em conflitos se responsabilizam por suas escolhas, assumindo o contrato

exequível como fruto de seu trabalho em mediação (AZEVEDO,2015).

Nesse processo, verifica-se alteração na percepção, emoção e sobretudo na comunicação. A percepção poderá ser modificada quando se escuta- a história do sujeito. Assim, a mediação abre caminho para elaboração da desavença a partir da empatia, visando a busca pela compreensão do problema, sobre o ponto de vista do outro. Os interesses percebidos como divergentes, a princípio, poderão ser entendidos como convergentes, quando analisados os motivos subjacentes.

Não deduza as intenções do outro a partir de seus próprios medos; não culpe o outro por seu *problema*; discuta as percepções de cada um; ponha-se no lugar do outro; busque oportunidade de agir de maneira contraditória às percepções do outro; dê a ele um interesse no resultado; certificando-se de que ele participa do processo (FISHER, URY, PATTON, 2007, p.45).

O autoconhecimento de todos os envolvidos é valorizado, com foco na compreensão da emoção em si mesmo e do acolhimento da emoção no outro. Assim, há valorização dos sentimentos e acolhimento O mediador estimula as partes para que essas explicitem e reconheçam suas emoções, o que nesse caso é feito nas sessões individuais, chamada de Cáucus. O mediador treinado não reage às explosões emocionais das partes, mas utiliza as ferramentas necessária para facilitar a comunicação e estabelecer a confiança.

Verifica-se que parte dos conflitos são embasados por ruídos da comunicação, o que torna o estudo desse construto imprescindível para o processo de mediação. As pessoas imersas em situações conflituosas, não se escutam e não se entendem, sendo a comunicação indispensável nessa seara. Quando o diálogo congela e os participantes buscam refúgios nas posições, será necessário habilidade por parte do mediador para que a tensão se dissolva e o discurso volte a circular de forma construtiva, visando uma solução que atenda a todos.

Se na mediação descrita acima a ênfase é posta no conflito como expressão das necessidades não satisfeitas, a mediação sistêmica resgata o conflito como busca pelo reconhecimento, enfatizando o modelo relacional. Já a mediação transformativa considera o conflito como identidade em desequilíbrio, observada quando o sujeito é desconhecido ou desrespeitado, nesse caso a identidade poderá ser ressignificada quando o sujeito se percebe aceito (VEZZULLA,2006).

Na capacitação realizada na EGP optou-se por apresentar aos alunos o método da Comunicação não violenta (CNV) desenvolvida por Marshall Rosenberg (1934-

2015), embasado pela teoria humanista de Carl Roger (1902-1987) seu orientador. Apoiar-se também no conceito desenvolvido por Sara Cobb (2014) sobre a Narrativa Circular.

O processo de CNV desenvolvido por Marshall Rosenberg observa quatro pontos fundamentais: 1-Observar sem julgar. 2- Nomear os sentimentos. 3- Identificar e expressar as necessidades. 4- Formular pedidos claros. Nesse procedimento os sentimentos são sinais de uma necessidade que foi ou não foi satisfeita. A base da comunicação consiste em reconhecer e esclarecer os sentimentos para realizar o pedido objetivo daquilo que falta, ou expressar aquilo que se aprova (ROSENBERG,2003).

O método “Narrativa circular” de Sara Cobb (2014) tem ênfase no modelo sistêmico, fundamentado na comunicação circular. A comunicação é entendida como um todo no qual estão incluídas duas ou mais pessoas e a mensagem que se transmite. Os elementos verbais (o conteúdo) e os comportamentais (corporais, gestuais etc.) são importantes. Ao tomar a comunicação como um todo, o modelo Circular-Narrativo propõe a ressignificação das histórias dos sujeitos e do conflito. As narrativas se constroem e se reconstróem através da linguagem (realidade). Modificando a narrativa, modifica-se a percepção de uma dada realidade. Ao desestabilizar a história narrada e a construção de uma nova narrativa, ocorre a ressignificação da história e de seus personagens, onde o sujeito renuncia a posição de vítima ou algoz e se apropria de seu desejo, passando a ser protagonista de sua própria história (COBB, 2014).

2.4 Atributos Causais.

A atribuição causal refere-se ao campo da psicologia social que estuda a percepção das pessoas em relação a forma como essas justificam o seu comportamento e dos outros. Os métodos motivacionais (atributos de causalidade) incentivaram o desenvolvimento de diferentes trabalhos que investigam o processo ensino-aprendizagem, delineando um campo de estudo particular da prática psicopedagógica (FERREIRA,2019).

A ação humana é multicausal, envolvendo aspectos biológicos, históricos, sociológicos e culturais. São inúmeros os pesquisadores dessa abordagem teórica iniciada com os trabalhos de Fritz Heider em 1958, seguidos por Harold Kelley, e outros. Esses cientistas entendem que a atribuição de causalidade surge da necessidade

do ser humano pela busca por segurança, com fins de sobrevivência. Um ambiente estável, previsível e com comportamento controlado gera menos adoecimento (FERREIRA,2019).

A investigação dos atributos causais explica como se analisa as causas dos sucessos e dos fracassos, sendo o agir resultado da elaboração entre fatores externos (oportunidade, sorte, azar) e internos (esforço, fadiga, aptidão). Essa imputação poderá ser interna ou externa de acordo com a percepção do sujeito sobre os fatores determinantes para sua causalidade. Quando o comportamento intencional não é percebido como fruto de acaso, o sujeito se sente no controle, gerando satisfação. Aqui entende-se que a responsabilização gera satisfação. O aluno quando se responsabiliza, seja pelo fracasso ou pelo êxito, se sente mais satisfeito do que o outro, que atribui a sorte ao sucesso, e o fracasso ao azar.

A participação no curso com um nível elevado de esforço, (sendo o esforço nomeado como função da vontade ou motivação para algo) implica na responsabilização do sujeito por sua escolha. Nesse caso o próprio construto, “eu quero, eu preciso, eu desejo”, quando sobreposto ao “eu tenho que” gera satisfação como bem pontua Marshall Rosenberg (ROSENBERG,2003).

2.5 Considerações sobre a psicopedagogia

A psicopedagogia na Escola de Gestão Penitenciária pretende otimizar o processo de aprendizagem e intervir nos problemas ocorridos na aquisição do conhecimento e em outros que possam comprometer o servidor penitenciário.

A busca por estratégias de intervenções, através das práticas psicopedagógicas tais como entrevistas, coordenação de trabalhos interdisciplinares, técnicas de coleta de dados diagnósticas, assessoramento, coordenação de projetos educativos institucionais e projetos pedagógicos inovadores, fazem parte desse campo.

A psicopedagogia, também atua no campo da prevenção e intervenção no combate ao estresse ocasionado no ambiente organizacional, quando a busca pela compreensão do processo de aprendizagem ilumina as dificuldades do sujeito, na aquisição de novas atividades laborativas ou mesmo no aperfeiçoamento das habilidades necessárias ao bom desempenho profissional.

Verifica-se que o psicopedagogo é o profissional adequado para atuar nesse

campo, pois este tem como o objeto central de seu trabalho a aprendizagem humana, assim como: analisa, avalia, incentiva e intervém nos acontecimentos que prejudicam o desenvolvimento do indivíduo e do grupo, sendo a organização um campo para atuação deste profissional. Atuando na interdisciplinaridade, contribui com o trabalho dos demais profissionais e auxilia a área de recursos humanos nos treinamentos, seleção e organização pessoal.

A EGP poderá prosperar, ao desenvolver as ações propostas pelo psicopedagogo, que observa as implicações das dificuldades de aprendizagem pelos funcionários/alunos nas tarefas realizadas, ocasionando prejuízo no desempenho das atividades. A intervenção poderá proporcionar resultados efetivos, tornando a aprendizagem uma atividade exitosa e prazerosa observando a promoção da qualidade social e humana.

Percebe-se que o papel do psicopedagogo é análogo ao do mediador de conflitos, posto que esse facilita a comunicação entre os diversos setores e atores da instituição e investiga os interesses subjacentes (motivações subjetivas) que aparentemente poderá ser visto como divergentes, mas que quando bem trabalhados poderão revelar pontos convergentes que contribuem para todos.

Desta forma, trabalhando em prol da criatividade, resgatando a visão do todo, as múltiplas inteligências e as habilidades sociais, o psicopedagogo em muito contribui com a saúde do trabalhador e o sucesso da instituição.

As intervenções psicopedagógicas, que buscam enlaçar saberes originais de diversas ciências com desenvolvimentos teóricos complementares ou mesmo aparentemente contraditórios, confirmam a potência da prática da mediação. A complexidade estrutural e funcional dessa nova ciência que está imbricada às diversas disciplinas, opera em conformidade sistêmica.

A psicopedagogia, inserida no modelo sistêmico, medeia as relações entre as diversas disciplinas. A interdisciplinaridade é essencial nessa articulação, posto que aspira informações de vários seguimentos, para estudar a aprendizagem, com a preocupação de interligar as diversas disciplinas (ou mesmo outras ciências).

A interdisciplinaridade é também entendida como um diálogo que possibilite o enriquecimento das disciplinas em nível de método e perspectiva; é uma proposta de religare *entre* o conhecimento científico e a complexidade do mundo vivido, para a medida do humano na produção da ciência, visando a superação da dicotomia entre teoria e prática. É uma

das chaves para a compreensão do mundo, uma vez que esse não é feito de coisas isoladas, mas consiste em várias dimensões complementares. Sendo assim, interdisciplinaridade é um conceito que se aplica às ciências, à produção do conhecimento e ao ensino (VILELA,2003,p.528).

Compreende-se nesse trabalho a psicopedagogia que objetiva a inclusão da diversidade, ressignificando a dificuldade de aprendizagem, transformando o conflito em oportunidade de mudança.

Dando seguimento a nossa investigação, passaremos a análise da metodologia e de alguns outros resultados. Por fim, apresentaremos sugestão de ações para superar as dificuldades apresentadas.

2 Metodologia

Considerando a tipologia trata-se de uma pesquisa empírica, de abordagem qualitativa realizada por meio de questionário semiestruturado³ constituído de 12 questões de ordem psicoafetivas e cognitivas, com espaço para a escrita de depoimentos focados em experiências e expectativas frente ao curso e o trabalho realizado pelo servidor. A seleção da amostra aleatória simples foi estabelecida em razão das variáveis evasão e motivação dos alunos. Foi encaminhado convite participar do estudo e-mail disponibilizados pelo setor da secretaria da EGP a todos os alunos inscritos nos cursos de Negociação e Medição de Conflitos nos anos de 2015 a 2019. Todos participantes assinaram o termo de consentimento livre esclarecido para participação na pesquisa.

Na revisão bibliográfica o tratamento textual foi mediante o uso da tabela de análise de texto acadêmico-científico proposto por Novikoff (2006). Os dados sofreram a análise de conteúdo (BARDIN, 2007).

A Codificação dos dados foi feita por ordem de recebimento do questionário e

³ Cf. link <https://forms.gle/tyMPVHppyPAd4M2w8>.

Identificação de sexo. Ordem de recebimento do questionário (1 a 26); identificação de sexo (F ou M) Ex.: A 05_F_

3 Resultado e discussão

A população participante de 124 alunos permitiu coletar os indícios causais da evasão do curso Negociação e Medição de Conflitos (2015-2019). Iniciou-se esse trabalho com o levantamento dos alunos inscritos no curso em que se buscou junto com a secretaria da EGP a listagem das inscrições realizadas e a listagem dos discentes capacitados, fazendo um cruzamento entre os dados.

Observou-se que os alunos que não obtiveram o certificado não participaram do curso, “desistiram” no decorrer do mesmo ou chegaram atrasados nas aulas, embora tenha comparecido todos os dias. Não há registro das causas da desistência, tendo sido informado pela secretaria que a falta não justificada é motivo de desligamento do curso. Esse ato é de responsabilidade do Diretor da escola da EGP. Quando as faltas não são abonadas o aluno é desligado, assim como atraso com mais de 15 minutos é considerado falta. O controle do horário é realizado pela secretaria da escola.

No levantamento realizado do curso, não foi encontrado nenhuma solicitação de desligamento por parte do aluno. Observa-se que em um total de 124 inscritos, 24 sujeitos não concluíram o curso, esses discentes foram reprovados / desligados por falta, caracterizada nesse trabalho como evasão. Enviamos e-mail para todos os 124 servidores inscritos no curso de capacitação, sendo que cinco correspondências eletrônicas retornaram como endereço não localizado, nem todos os inscritos responderam ao questionário enviado. Nossa amostragem é composta por todos os alunos que responderam ao questionário enviado.

Verificou-se que a nossa amostragem é predominantemente masculina (75%) dos alunos que responderam ao questionário são homens, assim como também a maioria (87, 5%) encontram na faixa etária acima de 41 anos e entre 31 a 40 anos (12, 5%). Nessa amostragem, a maioria são servidores com mais de 15 anos de trabalho na área penitenciária (75%). Quanto a escolaridade observou-se que a maioria (95%) têm ensino superior e são inspetores de Administração de Segurança Penitenciária. O número de pós graduado é alto (95,8%). Na amostra avaliada (alunos que responderam à pesquisa) verificamos que a maioria (88%) dos alunos, concluíram o curso e

receberam os certificados.

Em relação à didática apresentada no curso, 58,3% dos entrevistados que concluíram o curso afirmam que as dinâmicas em sala de aula foram de extrema importância, sendo que 29,2% relatam que foram muito importante e 12,5 afirmam que a didática com as dinâmicas foram importantes para o aprendizado. Fica claro que 100% dos entrevistados que concluíram o curso aprovaram a didática pedagógica adotada.

Observa-se que o curso tem impacto positivo no trabalho do servidor penitenciário; onde 95,9% dos entrevistados declaram que foi observada mudança positiva na forma como desempenham as suas funções após a conclusão do curso. Os alunos afirmam que o conhecimento adquirido no curso foi muito importante 54,2% e de extrema importância 33,3% (Gráfico 1).

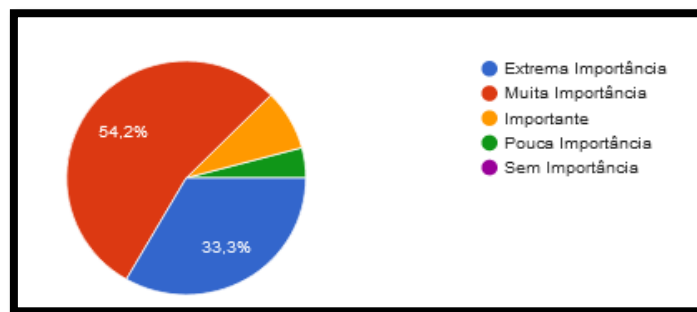


Gráfico 1-Efetivar mediações e negociações, no trabalho. Fonte: autores (2020).

Todos ressaltam a importância dos conhecimentos teóricos e práticos em mediação para o desempenho do trabalho do servidor penitenciário (Gráfico 2).

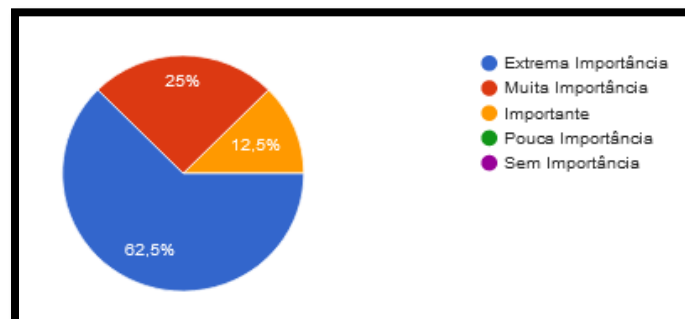


Gráfico 2- Relevância dos conhecimentos teórico e prático em mediação para o trabalho do servidor. Fonte: dos autores (2020).

Os entrevistados reconhecem que as ferramentas, descritas na página 12, aprendidas no curso de mediação são importantes para o desempenho de suas funções (Gráfico 3).

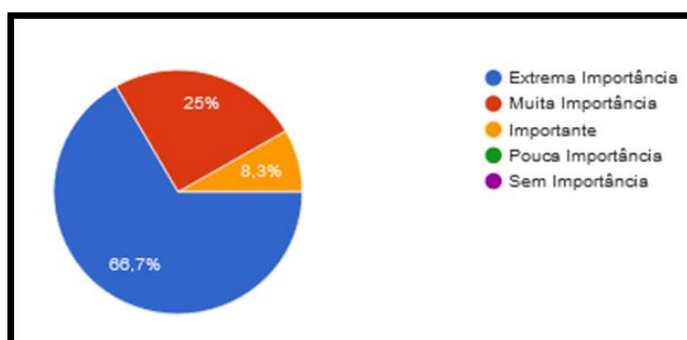


Gráfico 3- Uso das **ferramentas** de mediação e negociação no trabalho. Fonte: autores (2020).

Parte das respostas descritivas foram reunidas nos quadros intitulados “Eixo qualitativo 1 e 2” Nestes quadros foi associado aspectos positivos e negativos para aproveitamento e para a evasão, com a transcrição das mensagens realizadas pelo grupo da amostragem. Para preservar a identidade do aluno, identificou-se os sujeitos pela letra “A” seguindo a ordenação de recebimento do questionário e o gênero. Todos os participantes da pesquisa concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos.

Quadro 1- Eixo qualitativo: Aproveitamento

Sujeito	Aspectos positivo do curso.	Aspectos negativos do curso.	Aproveitamento do conteúdo do curso ao trabalho.	Pontos negativos do curso no trabalho.
A1M	Aprendemos sobre o trabalho em equipe.		Trabalho em equipe na unidade.	
A2M		Carga horária		Ausência de estágio na unidade
A3F	Aulas dinâmicas			Ausência de estágio
A4M	Alinhado com o cotidiano		Facilita o trabalho	
A5M	Relação interpessoal		Facilita o relacionamento	
A6M	Ferramentas de comunicação		Melhora a comunicação interpessoal	
A7M	Ferramentas em geral		Visão do conflito ampliado	
A8M	Aprendizagem sobre conflito		Mapeamento do conflito	
A9M	Ferramentas relacionais	Ausência de supervisão	Amplia percepção do ambiente prisional	
A10M	Conteúdo útil	Ausência de supervisão	Aplicação prática	

Continuação

Continua

A11F	Diálogo e escuta ativa			Confiabilidade
A12M	Ferramentas da mediação para o diálogo		Trabalho como mediador, facilitando a comunicação. Gerenciando o conflito	
A13M	Ferramenta de escuta		Gera opções para evitar o conflito	
A14M	Aprendizado de empatia		Escutar a história do outro. Ter empatia.	
A15M	Modificação da conduta do servidor			
A16F	O curso é muito bom			
A17F	Aprendizado da empatia, escuta. Autodesenvolvimento.	Abertura do legue de opções		
A18F	Conhecimento do outro. Aprender a trabalhar em equipe		Facilita o trabalho em equipe multidisciplinar.	
A19M	Curso muito enriquecedor	Poderia ser mais abrangente		
A20M				
A21M			Evita a espiral de conflito no cárcere.	
A22M			Racionaliza o conflito	
A23F	Material teórico. Estudo de caso.	Ausência do estágio Falta da parte prática		
A24M			Negociação/ estabelecimento da confiança.	

Fonte: A autora (2020)

O quadro 1 demonstra a efetividade do curso de mediação, articulando a ação prática no trabalho cotidiano ao atributo aprendido no curso. A expectativa em relação à supervisão e a formação permanente ocorrem de forma positiva inferindo satisfação no aprendizado.

Quadro 2- Eixo qualitativo: Evasão

Sujeito	Aspectos positivos	Fatores internos	Fatores externos
A25F	<i>“Adorei o curso e a forma com que foi transmitido”.</i>	Problema no joelho. Problema financeiros foi muito sacrifício e muito gasto.	Dificuldade de acesso. <i>A ausência do elevador foi um grande problema, Rigidez no horário e a frequência continua.</i>
A26F	Mediação é importante.		Elevador e horário

Fonte: A autora(2020)

O quadro 2 descreve a dificuldade apresentada com o acesso. Na ausência do elevador o aluno precisa galgar onze andares até a sala de aula. A rigidez em relação ao horário, e as aulas sequenciais, compõem como entrave para a frequência. Os

fatores internos como problemas no corpo físico e dificuldade econômica para deslocamento também são fatores que dificultam a conclusão do curso.

O curso de Capacitação de Negociação e Mediação de Conflitos ministrado na Escola de Gestão Penitenciária tem como modelo o método linear de Harvard e as ferramentas adequadas ao manejo. As aulas são teóricas e práticas, com simulações e dinâmicas interativas que buscam apresentar e vivenciar o processo de mediação, desde a abertura até seu fechamento, passando pelas sessões individuais, a observação das propostas implícitas, formulação de perguntas abertas, paráfrase, geração de opções, validação de sentimento, reforço positivo e acolhimento (SALES,2014).

Os entrevistados reforçam a importância da comunicação técnica no trabalho e a forma como isso modificou sua atuação, demonstrando que o uso da técnica de comunicação é relevante:

Diálogo, escuta ativa são os pontos positivos (A11F). Entendo que as questões mais relevantes estão ligadas a condução do diálogo entre as partes pelo mediador imparcial promovendo o equilíbrio benéfico e evitando que se forme uma espiral de violência (A12M). Positivo dar atenção saber ouvir as partes criar condições para que os mesmos consigam encontrar soluções que resolvam o problema em questão (A13M). Descobri após o curso a importância do diálogo entre as pessoas, mas existem muitos outros fatores que dificultam o melhor resultado (A10M). Melhoria na comunicação interpessoal(A6M). 17). A gente aprende a ouvir mais que falar, a descobrir o real problema, o desenvolvimento da escuta ativa nos favorece na aproximação e na empatia e ajudar a pessoa a encontrar a real causa do problema ou diversas outras soluções nos fazem refletir sobre nossas próprias vidas, problemas é a abertura do leque de soluções (A17F).Melhora a comunicação interpessoal” (A6M). A apreensão dessas ferramentas racionaliza o conjunto dos conflitos no âmbito do sistema penitenciário (A22M).

O aluno entrevistado ressalta aspectos positivos do curso de Negociação e Mediação de Conflitos ao afirmar que o curso amplia o modo de trabalho quando se tem conhecimento das ferramentas de mediação e ressaltam a importância da formação continuada para melhor desempenho.

O curso traz uma nova perspectiva de atuação junto ao público (população carcerária) e demais atores do sistema penitenciário estadual, tendo em vista o uso de técnicas para mediação de conflitos, os quais são rotineiros no cotidiano desses trabalhadores (A9M). “Curso deveria ser mais extenso e ter prática no ambiente prisional” (A2M). Positiva: aulas bem dinâmicas Negativo: não ser possível a parte prática em campo(A3M). O curso foi muito enriquecedor para mim. Como era muito abrangente alguns temas

poderiam ter sido aprofundados mais. Mas para um primeiro curso foi maravilhoso (A19M). Foram extremamente relevantes o acesso ao referencial teórico, os estudos de casos e indicação dos mais proeminentes profissionais e centros de pesquisa sobre os temas. Apesar de amplamente profícuo, o curso apresentou um certo esvaziamento (vácuo) da proposta inicial (Teoria

+Prática) ao não ser possibilitado, a época, o módulo prático (Estágio) nos referidos contextos (A23F).

Esses relatos referem que a formação do mediador deverá ser permanente, não se esgota no curso inicial, com o objetivo de desenvolver competências necessárias para atuação desse profissional. Sendo essas: Cooperação: contribuir espontaneamente para o trabalho de alguém e/ou de uma equipe. Discrição: manter reserva sobre fatos do seu conhecimento, que não deverão ser divulgados. Empatia: capacidade de compreender a necessidade de uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela, para isso, se faz necessário ouvir sem aferir juízo de valor. Equilíbrio emocional: agir controlando as próprias reações emocionais e sentimentos, para se conduzir de modo apropriado, nas diferentes situações, incluindo as inesperadas. Flexibilidade: saber lidar com as adversidades e mudanças de forma apropriada e assertiva. Honestidade: agir de maneira correta e ética no sentido de reconhecer os direitos de propriedade dos outros. Sociabilidade: relacionar-se com outros, por meio de ideias e ações, de modo adequado, considerando os sentimentos e ideias do grupo (AZEVEDO,2015).

A Mediação é um método adequado para solução de conflitos, no qual um terceiro (que suspende o juízo de valor, não julga) e com capacitação adequada, facilita o diálogo entre as pessoas, sem propor ou sugerir a solução para o problema. A comunicação participativa e colaborativa permitirá a construção de uma solução satisfatória para todos envolvidos e evita o desdobramento do conflito como nos lembra o entrevistado.

Ainda posso citar a relevância para o trabalho no interior das unidades prisionais onde se torna constante a ação do servidor junto aos apenados dirimindo conflitos e também no trato com colegas de profissão onde várias vezes existem diferenças de postura e opiniões que se não tratadas com a prática da negociação e da mediação poderão se transformar em conflitos violentos (A12M).

Os relatos confirmam os resultados dos trabalhos realizados sobre a mediação

nos países que adotam práticas de mediação em prisões demonstram que esse método é possível quando transporto ao sistema penitenciário. Esse trabalho, em processo de implantação na Secretaria de Administração Penitenciária demonstra efeitos mais proveitosos em relação ao interesse coletivo do que as sanções disciplinares imposta pela lei de execução penal e pelo regulamento disciplinar da unidade (SELLER; PÉREZ, 2014).

Quando o discente identifica as dificuldades externas para o aproveitamento do curso e se responsabiliza pela sua ação poderá dar prosseguimento a formação, propondo alternativas para sobrepor aos obstáculos como destaca o aluno:

Não temos metrô aqui, só na Barra e de Jacarepaguá para a Barra o trânsito é cruel e não tem frescão. Isso fez com que eu chegasse atrasada e o diretor não abonou meus atrasos, mas eu fui até o final. Embora eu tenha feito o curso até o final, não me deram o certificado. Adorei o curso e a forma com que foi transmitido (A25F).

Verifica-se que os construtos internos poderão gerar satisfação, mas Ferreira (2019) nos lembra que construtos externos poderão gerar resistências ao processo de aprendizagem, quando tensionados aos construtos internos.

Professores e demais técnicos de educação devem considerar a eliminação de situações pautadas pela insegurança de sentimentos, medo do fracasso, cristalização de percepções pessoais negativas ou colocação em ridículo de comportamentos e dificuldades de aprendizagem. Climas de aprendizagem pautados pela aceitação social, autoestima e consideração positiva por parte dos outros (sejam os pares, sejam os adultos) podem potencializar benéficamente os ambientes escolares, tornando-os condicionantes *favoráveis* da aprendizagem e da realização acadêmica. A carga afetiva e motivacional desses dois polos opostos pode explicar a existência de alunos com padrões de realização orientados para a mestria ou para o fracasso, claramente diferenciados em termos de persistência e envolvimento nas tarefas de aprendizagem (FERREIRA 2019,p.4).

Entende-se que quando o aluno assimila o conceito colaborativo como prática cotidiana do trabalho executará sua função com adequação. Como vemos na fala do entrevistado.

Fizemos trabalho de equipe (no curso). Trabalhos em grupo e foi de extrema importância o desenvolvimento da equipe como todo. Quando ocorre problemas nos debatemos mais e fazemos como democracia. Voltávamos para ver como nós faríamos para tomar aquela determinada situação e uma tomada de decisão (não delegar uma decisão a qualquer pessoa) e somente ao grupo como um todo. Por isso para mim trabalhar em Equipe (durante o curso) foi muito importante. Acho importante como trabalho dentro da unidade prisional, seja na portaria, seja do miolo, seja na inspetoria, seja qualquer parte da unidade prisional. Isso é muito importante Por que podemos ver com outros olhos como o inspetor lida com preso direta e

indiretamente isso para uma tomada de decisão é muito Importante (A1M).

O desfecho de uma ação é consequência da interação entre duas forças distintas, as relacionadas com a pessoa e as relacionadas com o meio. Esse pressuposto demonstra que as desavenças entre o professor, com equipe pedagógica da EGP, ou mesmo com a direção da unidade poderá influenciar na aprendizagem. No caso ressaltado acima, verificamos que a motivação interna da aluna se sobrepôs as dificuldades embora tem sido impedida de receber a certificação, deu continuidade a sua formação.

O “locus de controle” diz respeito a expectativa que uma pessoa faz sobre seu esforço pessoal ou competência e aqueles externos, os quais não tem controle, como por exemplo outra pessoa, chances, atribuições de sorte e dificuldade da tarefa, sendo que, as atribuições de esforço são consideradas construtos internos que são estáveis e os construtos externos são instáveis. São consideradas características de causas internas “causas como o esforço típico, o esforço imediato, a capacidade, o humor, a fadiga e a doença”, já o humor do professor, a dificuldade da tarefa, a sorte e a ajuda não eventuais de outros são causas externas. Esses construtos estão correlacionados com a expectativa de futuro. Atribuições causais de sucesso associadas a fatores estáveis produzem aumento de expectativa de sucesso futuro e geram diminuição nas expectativas pós fracasso.

Verificamos que o curso gera expectativa de futuro promissora para a Mediação na SEAP, posto que, 98,5% dos entrevistados demonstram interesse em participar do módulo prático em mediação e todos os entrevistados acreditam na importância da implementação dos centros de mediação nas unidades prisionais conforme demonstrado no gráfico 4.

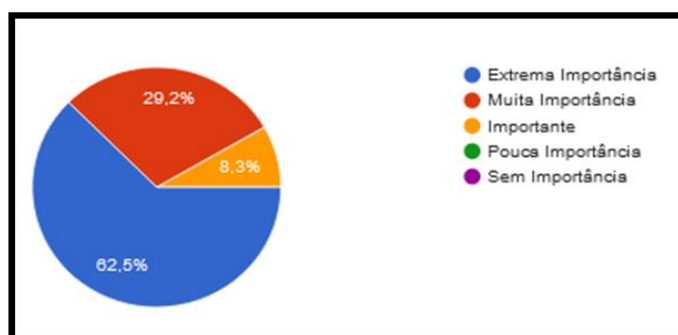


Gráfico 4- Avaliação sobre a importância do da implantação dos Centros de Mediação nas unidades prisionais. Fonte: Os autores (2020).

O abandono ao curso poderá gerar expectativa de fracasso no trabalho e em outros cursos a serem realizados no futuro na EGP. Já o aproveitamento no curso gera expectativas de sucesso no futuro e maior motivação para o trabalho. Tal construto, reafirma que o pressuposto, “a capacitação implica na diminuição do nível de estresse do funcionário” ressaltada na introdução desse trabalho, onde, a atribuição causal estável como a competência e como o esforço típico para o sucesso ocasionam sentimentos de segurança e confiança (FERREIRA,2019).

Os fatores determinantes de desempenho citado por Ferreira (2019), como auto confiança, autoestima e expectativa aludem aos construtos ressaltados por Honneth (2003) explicitados quando analisamos o conceito de conflito. O reconhecimento de que o comportamento e a motivação estão relacionados aos atributos de causalidade demonstram que a alteração no tipo de atribuição irá alterar o desempenho. Pensamento, sentimento e ações estão integrados, posto que quando um evento positivo ou negativo ocorre ocasiona emoção. Sendo o resultado do evento positivo (necessidades satisfeitas) sentimos bem estar; se é negativo sentimos tristeza. Marshall Rosenberg (2003) partilha dessa compreensão, situando os sentimentos como um sinal de uma necessidade (interna) que foi sanada ou não. A emoção dependerá do resultado atingido (o evento satisfaz ou não a necessidade), mas também antecede ao resultado (sublinhado pela expectativa) e são independentes (FERREIRA,2019).

Cabe ressaltar que as atribuições causais que influenciam a aprendizagem são aquelas que atribuem as causas internas, incertas e controláveis, tanto o sucesso quanto o fracasso. O sucesso quando conferido às causas externas como “sorte” será desfavorável dando a percepção de falta de controle. Desta forma, a justiça restaurativa, assim como a mediação, ao propiciar meios reflexivos para que o sujeito possa se implicar em sua ação e se responsabiliza por seus atos, é por si uma prática pedagógica.

ALGUMAS CONCLUSÕES

A pesquisa demonstra que o curso cumpriu seu objetivo, posto que as ferramentas e os conceitos foram assimilados, o que ocasionou transformação no comportamento do servidor penitenciário. A expectativa na formação permanente, com demanda por parte dos funcionários de supervisões no ambiente do trabalho, demonstra

valoração aos construtos apreendidos.

O artigo comprova que a aprendizagem de novas ferramentas de trabalho e o desenvolvimento de habilidades relacionais, poderá diminuir o desgaste emocional frente ao ambiente laboral. Nesse contexto, a capacitação contribui para a preservação da saúde e comparece como indispensável na formação de qualidade do servidor penitenciário. O conhecimento adquirido no curso foi posto em prática, possibilitando execução do trabalho de forma digna, preservando o direito de todos os envolvidos, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade como um todo.

A psicopedagogia assume função mediadora ao investigar os diversos obstáculos que surgem na complexa rede da aprendizagem e participa da dinâmica das relações da comunidade educativa, com o fim de favorecer os processos de inclusão, pois somente com a capacitação de todos os envolvidos nessa área poderemos avançar.

A análise dos atributos de causalidade para a evasão e aproveitamento, nos cursos de Capacitação em Negociação e Mediação de Conflitos ministrado na Escola de Gestão Penitenciária, verificou que o obstáculo físico ocasionado pela ausência do elevador, impediu o acesso de alguns alunos. O horário integral e a rígida exigência em relação a pontualidade, também dificulta a permanência no curso. Verifica-se que esses obstáculos comprometem a certificação do aluno, embora o mesmo tenha participado das aulas, motivado pela didática e pelo tema, mas o atraso foi interpretado como falta.

Com base nos resultados da pesquisa que esclarece a relevância do curso para o servidor e as dificuldades de acesso físico, sugerimos novas estratégias de ações a serem implementadas na EGP possam atentar para:

1- A inclusão do psicopedagogo como parte do escopo da Escola. Esse profissional irá atuar mediando as relações entre aluno, docentes e gestão. Para isso, antes do desligamento o discente deverá ser encaminhado ao psicopedagogo para que esse avalie a dificuldade e, em conjunto com todos os envolvidos, pense em opções para o problema.

2- Inclusão no formulário de inscrição do item “expectativa do aluno em relação ao curso”, indagando a motivação e importância do curso para o servidor. Ao final do curso a pesquisa de satisfação deverá ser enviada para todos os inscritos, incluindo o aluno evadido/desligado.

3-O redesenho didático do curso de Negociação e Mediação de Conflitos em formato híbrido. Aulas teóricas na plataforma digital, intercaladas com encontros

presenciais, para o desenvolvimento, por meio de dinâmicas, das ferramentas e das habilidades necessárias ao mediador.

4- Palestra mensais sobre o tema Negociação e Mediação de Conflitos e supervisão ao servidor que está realizando negociações e mediações no cotidiano de seu trabalho.

5- Implantar o projeto piloto do Centro de Mediação em unidade prisional, tendo dois supervisores capacitados, para que o servidor em formação realize estágio como Mediador, iniciando, assim o módulo prático do curso.

Eis que as contribuições, fruto de estudo investigativo possam assessorar outros psicopedagogos interessados no tema.

Referências

ANDRADE, Marcia. Rumos e diretrizes dos cursos de psicopedagogia: análise crítica do surgimento da psicopedagogia na América- Latina. Cad. Psicopedag. v.3 n.6 São Paulo jun. 2004Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-10492004000100008>. Acesso em 6de junho de 2020

AZEVEDO, André. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília. ED. CNJ. 2015.

BARDIN, L.. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70 (Trabalho original publicado em 1977). 2010

BEZERRA, Cláudia; ASSIS, Simone; CONSTANTINO, Patrícia. Sofrimento psíquico e estresse no trabalho de agentes penitenciários: uma revisão da literatura. **Ciênc. saúde coletiva** vol.21 no.7 Rio de Janeiro July 2016. Disponível em <<https://doi.org/10.1590/1413-81232015217.00502016>> acesso em 22de abril de 2020

BOSSA.N.A. **A Psicopedagogia no Brasil: contribuições a partir da prática**. Porto Alegre: Artes Médicas; 1994.

COBB, Sara. O Poder das Narrativas. Rio de Janeiro. Mediare.2014 2016 FERREIRA, Marco. Teoria(s) da atribuição: um quadro explicativo para o rendimento acadêmico. **Rev. Bras. Educ.** vol.24 Rio de Janeiro 2019. Epub Aug 12, 2019. Disponível em <<https://doi.org/10.1590/s1413-24782019240037>> acesso em 15 de abril de 2020

FISHER, Robert; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro.

Salomon,2014

GALLO, Flávia. Punição X Estrutura Social. Rio de Janeiro. Monografia para obtenção do grau de especialista. Departamento de Psicologia Jurídica. UERJ (2012)

HONNETH, Axel. **A Gramática Moral do Conflito**. São Paulo. Editora34. 2003

NOVIKOFF, Cristina. Anotações realizadas no Curso de Especialização em Psicopedagogia CEP. **Disciplina de Metodologia**. 2020.

NOVIKOFF, C. As Representações Sociais Acerca do Ensino Superior para professores de graduação na área da saúde. Tese (Doutorado em Educação: Psicologia da Educação), São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2006

PONTES, Idalina. Atuação psicopedagógica no contexto escolar: manipulação, não; contribuição, sim. In Rev. **psicopedag.** vol.27 no.84 São Paulo 2010. <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862010000300011>Acessado em 15 de maio de 2020.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não Violenta**. São Paulo Ágora.2006.
SALIGNAC, Ângelo. **Negociação em Crise**. São Paulo. Icône Editora. 2011.

SALES, LMM; CHAVES, ECC. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. **Florianópolis**. 2014 n° 69. <<https://doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35>>Acessado em 12 de maio de 2020.

SALES LMM; FERREIRA, P.R ; Nunes AO; Segurança pública, mediação de conflitos e polícia comunitária: uma interface. In **NEJ**. VOL 14n°3p62-83 <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2009v30n58p281>>3ºquadrimestre2009. Acessado em 12 de maio de 2020.

SALM, João LEAL, Jackson. A Justiça Restaurativa: multidimensionalidade humana e seu convidado de honra. **Sequência** (Florianópolis) [online]. 2012, n.64, pp.195-226. ISSN 2177- 7055. < <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2012>>2v33n64p1952012. Acessado em 15 de maio de 2020.

SAMORA, Bruna; MARJORIE, Cristina: **Possibilidades na intervenção psicopedagógica: as habilidades sociais como alternativa ao estresse**.in Bibliografia disponibilizada em Psicologia Organizacional

SAPORI, Luis, SANTOS, Roberta, MASS, Lucas. Atores sociais determinantes da reincidência criminal no Brasil. **Rev. bras. Ci. Soc.** [online]. 2017, vol.32, n.94, e329409. Epub July 13, 2017. ISSN 1806-9053. <https://doi.org/10.17666/329409/2017>. Acessado em 13 de abril de 2020.

SELLER, Enrique; HUERTAS Elena. Mediación penitenciaria: una alternativa a la resolución pacífica de conflictos entre internos Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, núm. 23, enero-junio, 2014, pp. 199-229 Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social Sevilla, España Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, 2014 - redalyc.org<

https://scholar.google.com.br/scholar?q=SELLER%3B+P%C3%89REZ,+2014.&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar>. Acessado em 20 de maio de 2020.

SICA, Leonardo- Justiça Restaurativa e mediação penal: o novo modelo de justiça criminal e de gestão do crime. RJ: Lúmen, Juris – 2007. <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-102/justica-restaurativa-e-mediacao-penal-um-novo-caminho-na-justica-criminal>. Acessado em 13 de abril de 2020.

VILELA, Elaine; MENDES, Iranildes Interdisciplinaridade e saúde: estudo

bibliográfico. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** v.11 n.4 Ribeirão Preto jul./ago.2003.
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692003000400016&lng=pt
> Acessado em 10 de abril de 2020.

VEZZULLA, Juan. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis. Ed. Habitus 2006.

ZEHR, Howard. **Justiça Restaurativa**. São Paulo. Ed. Athena.2015

ZANELLI José (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. São Paulo. Editora ARTMED.2004.

RESOLUÇÃO SEAP 363/Julho 2010

<http://www.silep.planejamento.rj.gov.br/resolucao-seap363-220710>. Acessado em 10 maio de 2020.

Recebido em: 10/11/2020

Aceito em: 01/12/2020

Endereço para correspondência:

Nome: Flávia Fróis Gallo

Email: flaviafgallo@gmail.com



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)