



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos

Guia Prático

Convivência Saudável e Mediação de Conflitos no IFSP

Introdução

Este guia foi elaborado pelo Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos (NRPC) do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) para promover a convivência saudável no ambiente institucional, prevenir conflitos e orientar sobre os canais disponíveis para mediação. Nosso objetivo é fortalecer uma cultura de respeito, empatia e práticas restaurativas, essenciais para um ambiente inclusivo e harmonioso.

1. Convivência Saudável: Dicas Práticas

Manter um bom relacionamento interpessoal é fundamental para o bem-estar e a produtividade no ambiente institucional. Aqui estão algumas orientações práticas para promover a convivência saudável:

- **Respeite as diferenças:** Valorize a diversidade e trate todos com igualdade, independentemente de função, gênero, raça, orientação sexual ou outras características pessoais.
- **Pratique a comunicação cordial:** Seja claro e respeitoso em suas interações, especialmente em comunicações escritas como e-mails e mensagens.
- **Acolha e ajude:** Esteja disposto a ajudar colegas em dificuldades e não hesite em pedir apoio quando necessário.
- **Evite julgamentos precipitados:** Antes de reagir ou expressar opiniões, ouça atentamente os outros e procure compreender diferentes perspectivas.
- **Cuide do ambiente:** Mantenha seu espaço de trabalho organizado, pois isso contribui para um clima mais agradável e produtivo.

2. Práticas Restaurativas: Construindo Relações Saudáveis



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos

As práticas restaurativas são métodos que promovem o diálogo, a empatia e a corresponsabilidade entre as partes envolvidas em conflitos. Elas ajudam a prevenir problemas maiores e fortalecem as relações interpessoais. No IFSP, destacamos as seguintes práticas:

- **Círculos Restaurativos**: Reuniões organizadas em formato circular que permitem que todos os envolvidos compartilhem suas perspectivas de forma igualitária. Essa prática ajuda a desenvolver empatia, respeito mútuo e responsabilidade coletiva.
- **Mediação Facilitada**: Um mediador imparcial conduz o diálogo entre as partes para identificar as causas do conflito e encontrar soluções consensuais.
- **Comunicação Não Violenta (CNV)**: Técnica que utiliza quatro etapas fundamentais: observação sem julgamento, expressão de sentimentos, identificação de necessidades não atendidas e formulação de pedidos claros. A CNV ajuda a evitar acusações e promove o entendimento mútuo.

3. Mediação de Conflitos no IFSP

O NRPC oferece suporte na mediação de conflitos que possam surgir no ambiente institucional. A mediação é um processo voluntário, confidencial e conduzido por mediadores capacitados que auxiliam as partes a dialogarem e encontrarem soluções satisfatórias.

Como funciona a mediação?

1. **Solicitação**: Qualquer servidor(a) ou estudante pode solicitar uma mediação por meio da Ouvidoria-Geral do IFSP ou diretamente ao NRPC.
2. **Agendamento**: Após a solicitação, o NRPC organiza reuniões com as partes envolvidas.
3. **Diálogo**: O mediador facilita o diálogo, garantindo um espaço seguro para que todos sejam ouvidos.
4. **Acordo**: Quando possível, é firmado um Acordo de Resolução do Conflito (ARC), formalizando os compromissos assumidos pelas partes.



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos

Princípios da Mediação

- Confidencialidade
- Imparcialidade do mediador
- Voluntariedade das partes
- Respeito mútuo
- Busca por soluções consensuais.

4. Canais Institucionais Disponíveis

O IFSP disponibiliza canais específicos para acolher manifestações relacionadas a conflitos:

- [NRPC – Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos](#): Responsável pela mediação interna. Contato via intranet ou presencialmente nas unidades.
- [Ouvidoria-Geral do IFSP](#): Registre manifestações como denúncias, reclamações ou sugestões na plataforma Fala.BR (disponível 24 horas)
- [Plataforma Fala.BR](#): Canal oficial para registro de denúncias relacionadas a assédio moral, sexual ou discriminação.

5. Benefícios da Mediação e Práticas Restaurativas

Adotar práticas restaurativas e utilizar os canais institucionais traz benefícios significativos:

- Redução de conflitos interpessoais.
- Melhoria no clima organizacional.
- Fortalecimento das relações interpessoais com base na empatia.
- Prevenção de situações mais graves como assédio ou discriminação.
- Promoção de um ambiente inclusivo e acolhedor para todos.

Conclusão



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos

A convivência saudável no IFSP depende da colaboração de todos. Respeitar as diferenças, praticar o diálogo construtivo e buscar soluções pacíficas são atitudes essenciais para construir um ambiente institucional seguro e harmonioso. O NRPC está à disposição para apoiar servidores(as) e estudantes na resolução pacífica de conflitos.

Para mais informações ou solicitações, entre em contato com o NRPC ou acesse os canais institucionais disponíveis no site oficial do IFSP.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2025.

Prof. Dr. Ademar Bernardes Pereira Junior

Coordenador do Núcleo de Resolução Pacífica de Conflitos