



## A POSSIBILIDADE DO USO DAS PRÁTICAS RESTAURATIVAS NO AMBIENTE EMPRESARIAL PARA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS E ORGANIZACIONAIS<sup>1</sup>

Bibiana Rabaioli Prestes<sup>2</sup>

Isabel Cristina Martins Silva<sup>3</sup>

No ambiente empresarial convivem diariamente pessoas interligadas por relações profissionais e disso depende o bom desempenho e evolução da atividade organizacional. Na busca pela eficiência, relações equilibradas e colaborativas são imprescindíveis. Porém, é difícil manter esse *status* e, às vezes, ocorrem conflitos que afetam a atividade empresarial e/ou as relações entre Empresas, criando uma situação desconfortável e dispendiosa. Os conflitos interpessoais tornam o dia-a-dia de trabalho complicado para os envolvidos e os conflitos organizacionais atingem diretamente uma equipe ou toda a organização. Observou-se através de pesquisa bibliográfica que para evitar atritos, as Práticas Restaurativas desempenhadas por profissionais coordenadores de “Círculos de Construção da Paz”, “Objeto da Palavra” e “Comunicação Não Violenta”, são método eficaz na prevenção de conflitos, podendo ser executadas conforme a necessidade da Empresa, possibilitando reflexão e colocação dos pontos positivos/negativos, fazendo um *check-in* das relações. Em conflito aparente ou instaurado analisam-se as necessidades de cada ator, quais as consequências e busca-se soluções positivas. O conflito poderá trazer evolução às relações dependendo da abordagem, determinando se serão extraídos pontos positivos ou não, e pode, por vezes, ocasionar mudanças benéficas na organização, pois estimula a criatividade para soluções. Assim como na prevenção, um conflito já instaurado pode ser objeto de Práticas Restaurativas, pois comumente são gerados por erros de comunicação e essas práticas possibilitam o diálogo, exposição de opiniões, sentimentos e esclarecimentos, em um ambiente seguro e calmo, respeitando os princípios e valores que norteiam as Práticas Restaurativas, na busca da restauração da relação conflituosa.

**Palavras-chaves:** Empresas. Práticas Restaurativas. Resolução de Conflitos.

### Referências

SENAC, Curso de Administração de Conflitos. Acessado em 16 de agosto de 2014.

PRANIS, Kay; WATSON, Carolyn Boyes. No coração da esperança: guia de práticas circulares: o uso de círculos de construção da paz para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis; tradução: Fátima De Bastiani. – Porto

<sup>1</sup> Resumo intitulado “A possibilidade do uso das Práticas Restaurativas no ambiente Empresarial para prevenção e resolução de conflitos interpessoais e organizacionais”, realizado para publicação no Entrementes, 11ª Semana Acadêmica da FADISMA, iniciado em agosto de 2014, com apoio da Faculdade de Direito de Santa Maria (FADISMA), vinculado à Área de Concentração Direito, Sociedades Globalizadas e Diálogo entre Culturas e à Linha de Pesquisa “Constitucionalismo, Concretização de Direitos e Cidadania”. Origem: Curso de Formação em Justiça Restaurativa.

<sup>2</sup> Autora. Aluna do 10º semestre da graduação de Direito da FADISMA. E-mail: bibi\_r\_p@yahoo.com.br

<sup>3</sup> Professora Orientadora. Graduada em Direito pela Faculdade Metodista de Santa Maria (FAMES); Especialista em Direito da Criança e do Adolescente pela Fundação Escola Superior do Ministério Público (FMP); Formação em Justiça Restaurativa pela AJURIS; Professora na área de Justiça Restaurativa. E-mail: isabelsilva@mprs.mp.br



Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011.

