

ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS E SUBJETIVOS
Cel PM Marcos Alcantara Lima

INTRODUÇÃO

Visão cinematográfica e global do ambiente em que vai atuar a BCS, deve ser a tônica, em vez de fatos instantâneos, conhecimentos superficiais, ou indiferença.

Reconhecemos que o momento é crucial na história da PM e que o ser humano tem a tendência de valorizar seus problemas e seu tempo, mais importante que o do outro, daí ter a ambição da mudança social, a ser conquistada, a diferença de nosso tempo.

E essa mudança social será feita do conhecimento adquirido, especializando cada vez mais nosso policial, escalado na rotina do dia a dia, a diversidade de ocorrências de um grupo heterogêneo a ser lapidado para a amizade e união espontânea, quiçá inconsciente.

CONFLITOS INTERPESSOAIS E SUBJETIVOS

O Estágio de Policiamento Comunitário nessa visão global pretende mudar o comportamento das pessoas através:

Filosofia:

Objetiva implantar filosofia de P.C. elencando todas as proposições coerentes e lógicas submetidas sistematicamente à prova no mundo real.

2. Relacionamento com a comunidade:

Analisando suas expectativas, o que ela pode oferecer inconscientemente.

3. História do P.C. :

Estudar os precedentes e suas tendências mundiais.

4. A polícia comunitária e a sociedade:

Considerar a comunidade organizada com fins específicos ou objetivo comum, Coursey, etc.

5. Administração de conflitos pessoais e sociais :

Analisar as peculiaridades dos conflitos e seus efeitos na sociedade.

6. Estratégias para implantação e manutenção:

Meta principal - Resgatar a proteção da Dignidade Humana e Princípios de Cidadania atuando no policiamento ostensivo imbuído dos valores de Policial Cidadão, Legalista, Comunitário e Profissional.

Considerando a meta principal, entendemos como ela está intimamente ligada a disciplinar conflitos interpessoais e subjetivos, uma vez que estes surgem quando os comportamentos e ações ferem os princípios de cidadania, da dignidade humana, e muitas vezes costumes e tradições, cabendo ao Policial Comunitário, eficácia, eficiência e isenção de ânimos para entrar em ação retomando o bem estar social.

CENÁRIO ONDE O P.C. VAI ATUAR

O policial, força motriz, será peça fundamental na consagração do P.C. e irá interagir agregado a determinado habitat humano, cujo cenário revela um sistema vulnerável decorrente:

A. Fisicamente:

1. Dar infra estruturas dos serviços policiais essenciais;
2. Das edificações públicas, prédios comunitários;

3. Dos corredores, terminais de transportes, ruas, viadutos, etc;
4. Adensamentos demográficos e condições de vida.

B. Biótipo:

1. Respeito às instituições;
2. Supervalorização de seus materiais e criação da doação comunitária;
3. Desestruturação familiar;
4. Desintegração social;

PONTO DE VISTA SOBRE O CENÁRIO

Do ponto de vista ético, temos o direito de acreditar na nossa obrigação de apreciar todo esforço e conhecimento que dispomos e assim tornar o policial apto a aperfeiçoar a comunidade.

Observando rigorosamente o sistema vulnerável adequando-o, face às interpretações da situação problemática interpondo comunidade e indivíduos. Daí identificar tendências no desenvolvimento indesejável e as oportunas intervenções para mudar comportamentos.

Durkheim Emile - "Acredito que somos feitos para ajudar os nossos contemporâneos a reconhecerem se nas suas idéias e nos seus sentimentos mais que para os outros governar; e, no estado de confusão mental em que vivemos, que função poderia ser útil. Desempenharemos esta função tanto melhor quanto limitamos esta ambição, pois ganharemos tanto mais facilmente a confiança popular quanto menos segundas intenções pessoais nos atribuírem."

PALCO BIÓTICO

Biótico: grupo de indivíduos geneticamente iguais; onde se processa a interação humana modificando a forma.

É aí que nasce dentre os seres humanos, como resultado do processo natural de competição que é antes biótica que social. É processo inconsciente constante e que permeia tudo.

Através de relações sociobióticas temos constituída uma comunidade.

A generalização de que a natureza humana é universal, comum a todos os homens, e daí semelhante em todo o mundo, no sentido dos seres humanos proporciona traços fundamentais idênticos, sugere limitações.

Em primeiro lugar as condições sob as quais estes traços humanos se desenvolvem, bem como a expressão que tomam na vida humana variarão seguindo os costumes em questão. Embora raça, nacionalidade ou cultura ressintam a expressão desse ressentimento difere largamente.

O cristão integral, insultado, pode "oferecer a outra face".

O homem em certas culturas européias pode recorrer ao duelo.

O esquimó levará o insultado a um desafio de calúnia e ridículo até bater no fogo da palavra seu oponente.

Outra cultura, pode o insulto pessoal levar a luta de socos, ou homicídio do insultador pelo insultado, parente ou afim.

Outros grupos dão valor ao amor e bondade, outros a ódio.

COSTUMES E TRADIÇÕES

Maneira correta para analisar a herança social onde por costumes entendemos, comportamento manifestado, ações externas possíveis de serem vistas, por tradições, comportamento não expresso, maneiras de pensar, os elementos subjetivos internos da herança social.

Os Folkways -

Maneiras de agir que caracterizam um povo. As formas de conduta que um povo desenvolveu durante sua vida.

Ex: Folkway de origem européia, uso de cadeira e uso de roupa, de origem brasileira, sentar no chão e andar nu (índio brasileiro).

Existem costumes que ficam irraigados e têm ocorrência periódica, tais como:

- Festas tradicionais de origem religiosa (Semana Santa), folclórica (Carnaval, Boi Bumbá), esportiva (Vitória de um time de futebol), cultural (Shows em praça pública), etc.;

Ex: Carnaval - é uma ocasião em que existe uma liberação de restrições sociais, e expansão das vontades contidas e até inversão de papéis sociais.

- Manifestações espontâneas geradas por clamor público (Falecimento de personalidade pública) ou dirigidas ("Fora Collor", "Diretas Já");

Ex: Morte do piloto Ayrton Senna que levou milhares de pessoas às ruas.

No Brasil e particularmente em São Paulo existem costumes dos mais diferentes lugares do mundo e mesmo de outras regiões do Brasil que foram integrados a cultura popular, adquirem características próprias e são transformados com o passar dos anos. Essas manifestações geram integração e solidariedade espontâneos em grau muito maior que corriqueiramente levando o indivíduo a integrar-se e valorizar-se essa aceitação supre uma necessidade que é cada vez mais difícil de alcançar.

Indivíduos de todas as classes sociais, nesses acontecimentos, passam a conviver em total integração, porém de maneira momentânea, sendo que no fim das festividades ou do acontecimento voltam a normalidade do dia a dia com a sensação de perda e ansiando pela próxima oportunidade.

Nosso objetivo, ao observar os folkways, deve ser o de propiciar a integração e incentivar as manifestações que criem paz e ordem social visando a interação dos indivíduos ampliando o universo daquela convivência para o dia a dia.

Na nossa experiência diária observamos uma tendência das pessoas em procurar vencer as barreiras sociais e culturais com muita dificuldade e na maior parte das vezes sem sucesso, porém, é justamente através das festas e manifestações que o indivíduo consegue, mesmo momentaneamente, vencer essas barreiras criando uma satisfação.

OS MORES

Quando um folkway passa a ser considerado absolutamente essencial, irrevogavelmente ligado a persistência e eficiência da vida grupal perde sua simplicidade e torna-se um dos "mores".

São formas sagradas de comportamento.

Entre folkways e mores se o grupo agisse sem seguir certo costume, não ocorreria reprovação e desconsideração, indubitavelmente faz parte dos mores não ir a aula sem roupa.

O respeito ao more canaliza a nossa conduta e cria aceitação pelo grupo social.

Nos mores incluem-se os tabus sociais quase universalmente aceitos, tais como:

- O homicídio;
- O roubo;
- O estupro;
- O incesto;

Os tabus são ao mesmo tempo altamente restritivos e atraentes. O indivíduo quando se sente execrado pela sociedade, alijado do convívio social, tende a querer ferir a sociedade violando seus preceitos mais sagrados em maior ou menor grau. Da mesma forma o indivíduo que procura aceitação e reconhecimento da sociedade tende a se afastar o mais possível mesmo da idéia de praticar tais atos.

LEIS

O homem quando começou a conviver em sociedade necessitou de criar parâmetros para esse convívio. Com pequenos grupos sociais, de mesmo costume e possivelmente do mesmo clã, não existia a necessidade de impor costumes, o próprio grupo se autogerir e a vontade dos mais velhos, defensores da tradição, era aceita como correta e respeitada por todos.

Com o crescimento dos grupos humanos e a convivência de indivíduos das mais variadas origens e costumes se fez necessário organizar o sistema social através de restrições a atitudes e comportamentos, o julgamento dos atos do indivíduo pelos demais indivíduos passou a ter uma amplitude e repercussão na sociedade como um todo e não só a de um determinado agrupamento social.

Primeiro vieram os mores regulando comportamentos de maneira costumeira e tradicional.

Quando os mores começam a desintegrar-se a organização social tende a ceder, e o comportamento costumeiro a perder seu controle sobre os atos do indivíduo. Se fez necessário para normalizar o comportamento dos indivíduos, primeiro por imposição do tirano ou rei, mais tarde por uma organização democrática, mas sempre com o mesmo objetivo: Manter o grupo social coeso e possibilitar a convivência pacífica entre os indivíduos.

Assim surge os tribunais e a polícia para agirem como substitutos do controle informal e mais poderoso exercido pelos “mores”, o qual não mais funciona adequadamente.

Na família, seita ou tribo, “não letrada”, não há necessidade de polícia, os “mores” são aceitos por todos.

Porém com a sociedade perdeu o seu mais importante pilar: FAMÍLIA

A desestruturação da organização familiar, quer matriarcal, quer patriarcal, gerou uma insegurança entre os indivíduos que não tem mais o convívio familiar para socorrerem-se das inseguranças causadas pelo convívio social competitivo e massificante em que valores materiais são mais importantes que valores morais. É comum observar que indivíduos sem convívio familiar tendem a interagir mal com o grupo social, possuem também poucos valores morais e escrúpulos de violar normas sociais.

O primeiro contato que o ser humano tem com autoridade é no convívio familiar, o interdito paterno (NÃO), é a primeira forma de restrição de comportamento e

nesse convívio aprende-se a respeitar limites e valorizar condutas morais. É fato também que a sociedade é formada de todo tipo de indivíduo, com valores e costumes familiares os mais diversos e sem um controle através de leis aceitas por todos não haveria condições de o homem permanecer a viver em sociedade, as necessidades humanas seriam supridas sem respeito pelas necessidades alheias, solidariedade, bondade, respeito mútuo, desapareceriam.

A polícia hoje enfrenta um paradoxo entre fazer cumprir as leis, nem sempre justas e oportunas, e a de manter a paz social e possibilitar o crescimento social do indivíduo.

A política surpreende por ter uma dinâmica muitas vezes diferente das necessidades e vontades da sociedade, muitas vezes visando o interesse de determinado indivíduo que está no governo e não o bem comum, porém, por restrições legais existe a necessidade de cumprir as leis que vêm de nosso ordenamento jurídico sem discutir.

O cumprimento da lei é preceito básico de qualquer policial, é no acreditar na justiça das leis que o policial embasa seu comportamento e sua maneira de agir, entretanto quando a sociedade desconsidera determinada lei por ser injusta ou inoportuna, o policial perde o respeito dos integrantes daquele grupo social.

Apenas conscientizando a sociedade da necessidade e da oportunidade da norma legal é que o indivíduo aceitará e se submeterá pacificamente a essa imposição.

O indivíduo tende a repelir qualquer forma de autoridade imposta, aceita com muito mais facilidade respeitar aquilo que considera justo e certo, porém o que cada indivíduo acha justo e certo?

Respondemos essa questão voltando aos mores, costumes arraigados são aceitos naturalmente, novos conceitos tem que ser absorvidos, analisados e se o julgamento do indivíduo for coerente com o novo conceito existirá uma aceitação plena.

Ex: Rodízio de veículos no Município de São Paulo por decreto estadual - a aceitação da lei foi paulatinamente aceita até chegar a uma quase totalidade, a aceitação se fez maior a partir do momento em que o paulistano observou a melhoria no trânsito e não a diminuição da poluição que era o objetivo da lei. Aproveitando a aceitação da lei o município diminuiu a imposição do horário e deu continuidade a operação rodízio com resultados indiscutíveis. Existiu o prejuízo para os indivíduos que possuíam somente um veículo ou aqueles com dois de placas de mesmo final, mas a sociedade como um todo aceitou a imposição legal. Observa-se que sempre haverão indivíduos que por motivos pessoais, tais como: auto-afirmação, sentimento de impunidade, megalômanos, etc., violarão a lei mas são minoria e não afetam o grupo.

Jogo do bicho - A lei é antiga e a sociedade a desconsidera em sua maioria, não existe uma indignação palpável e inclusive os jornais publicam seus resultados diariamente, a repressão não consegue obter resultados positivos, pois o indivíduo que viola essa lei não se considera culpado ou execrado pela sociedade.

O bom resultado das leis é medido pela aceitação da sociedade em cumpri-las, somente a imposição gera repulsa e de tantas leis não aceitas a sociedade começa a duvidar do ordenamento jurídico e político que têm como órgãos mais visíveis as polícias, ou seja, começa a duvidar da validade de nossa atuação.

As leis foram criadas para resolver os conflitos interpessoais e subjetivos dos indivíduos que vivem em sociedade, de indivíduo para indivíduo ou de indivíduo para com a sociedade, não podemos agir como juízes desse valor, mas sim como orientadores e encaminhadores de conflitos aos órgãos competentes e legalmente constituídos para isso. Tomar parte no desenvolvimento dos conflitos nos enfraquece e nos desacredita perante a sociedade, apenas a atuação profissional e consciente, orientando e corrigindo é que pode gerar satisfação da sociedade com nossa atuação.

CONCLUSÃO

No momento atual observa-se mais os aspectos materiais da problemática da atuação policial mas esquece-se dos aspectos psicológicos e subjetivos que envolvem nossa atuação, o indivíduo age e reage com base em seus sentimentos, necessidades e “feedback” de sua interação social. Os conflitos nascem da dificuldade do indivíduo ou grupo de indivíduos saciarem suas necessidades tanto físicas como psicológicas. Os indivíduos reagem com o meio físico e com o meio social em que vivem, não devem ser tratados como números estatísticos mas sim como seres humanos carentes de atenção e que buscam a paz.

Observando onde e como vivem os indivíduos de um grupo social (Cenário onde o P.C. vai atuar), poderemos estruturar nossa atuação, sempre pautando pela conquista da confiança e da colaboração da comunidade com nossa atuação, respeitando os hábitos e valores da comunidade

No convívio social com seus costumes (folkways) é que se observa o comportamento e inter-relacionamento entre os indivíduos do grupo social, essa observação possibilita determinar nossa atuação de maneira a não ferir os costumes vigentes.

Os conflitos nascem basicamente do desrespeito a normas de conduta social, quer estejam normalizadas e escritas, que sejam normas de convivência social (mores), buscando as causas dos conflitos evitados sua recorrência e na base do comportamento humano temos seus aspectos de necessidades e valores a serem respeitados ou modificados caso firmam os costumes e norma sociais.