

UNIVERSIDADE DE LISBOA

INSTITUTO DE EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA



Mediação e Gestão de Conflitos numa Escola Básica do 2º e 3º Ciclo

Catarina Elisa Luiz Alves

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

**CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE MESTRE EM
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

Área de Especialização em Educação Intercultural

2012

UNIVERSIDADE DE LISBOA

INSTITUTO DE EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA



Mediação e Gestão de Conflitos numa Escola Básica do 2º e 3º Ciclo

Catarina Elisa Luiz Alves

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

**CICLO DE ESTUDOS CONDUCENTE AO GRAU DE MESTRE EM
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**

Área de Especialização em Educação Intercultural

**Relatório de Estágio Orientado pela Professora Doutora Isabel Maria
Pimenta Henriques Freire**

2012

Agradecimentos

O presente trabalho, não representa exclusivamente o resultado de muitas e extensas horas de estudo, leitura, análise e reflexão ao longo das diversas etapas que o constituem. Consiste, igualmente, da concretização de um dos meus objetivos académicos segundo o qual me propus realizar. No entanto, não posso deixar de referir e simultaneamente reconhecer, que tal só foi possível de concretizar graças à ajuda de determinadas pessoas. Por essa razão, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos a todas as pessoas, que direta ou indiretamente, contribuíram para que conseguisse terminar o trabalho.

Em primeiro lugar, as minhas palavras de agradecimento têm de ir, necessariamente e merecidamente, para os meus pais. Por serem presença constante e tão essencial na minha vida, mas acima de tudo pelo carinho, amor e apoio que sempre demonstraram ao longo dos anos. Graças a eles que me encontro a realizar esta etapa, subindo mais um degrau da escada da vida. Serão sempre o corrimão que me ajuda a subir, onde me agarro sempre que necessito de apoio para continuar. Incutiram-me o amor ao estudo e o desejo de alcançar realização pessoal e profissional. Para tal, disponibilizaram-me o necessário para que tivesse um bom aproveitamento escolar, dando-me liberdade para fazer as minhas escolhas sem nunca deixarem de me aconselhar. Os valores que me transmitiram regem a minha vida, luto para alcançar os meus objetivos e sem sombra de dúvida que também é por eles e para eles que estou a dar o melhor de mim.

Em seguida, tenho de expressar o meu agradecimento às pessoas, que para além dos meus pais, mais têm sido lesadas devido à realização deste relatório:

Aos meus avós pelo amor, carinho e dedicação com que sempre me presentearam. Um reconhecimento especial para a minha avó materna, por ultrapassar os seus próprios limites para me compreender, pela sua proteção e incentivo para fazer mais e melhor sem nunca desistir de tudo a que me comprometo alcançar. Portadora de uma força e coragem notáveis, tem sido o modelo segundo o qual tenho seguido no decorrer da minha vida. Por estas razões e não só, tenho imenso orgulho dela e constato que sente o mesmo ao presenciar todas as minhas conquistas.

Ao meu irmão, por todas as vezes que abdicou do computador para que pudesse fazer as pesquisas e os trabalhos académicos. Pela generosidade, por ter compreendido que não poderia passar com ele o tempo que queria e por respeitar os meus dias de maior stress.

À família “Viva la Vida”, amigos e amigas, somos efetivamente a família que a vida nos permitiu escolher. Obrigada por estarem presentes sempre que precisei, tanto nos bons como nos maus momentos. Por partilharem as minhas alegrias, por ouvirem as minhas lamentações e confissões, por acreditarem em mim nos momentos em que até eu duvidei das minhas capacidades. Devido ao facto de nas últimas semanas ter andado bastante ocupada a escrever o relatório, acabei por os privar de terem a minha companhia. Contudo, perceberam as minhas ausências e nunca me deixaram de apoiar.

Resta-me referir as outras pessoas que não foram tão lesadas como as que referi a cima mas que no entanto o seu contributo foi fundamental para a realização do estágio e do respetivo relatório. Assim sendo, presto o meu sincero agradecimento:

À minha orientadora, Professora Doutora Isabel Freire, pelo entusiasmo e apoio prestado assim que teve conhecimento que pretendia realizar o estágio na área da Mediação e Gestão de Conflitos. Pela confiança e por ter acreditado em mim, dando-me autonomia durante realização do estágio, o que fez com que este trabalho contribuísse efetivamente para o meu desenvolvimento profissional e pessoal. Pelo conhecimento e sugestões transmitidas para a superação dos diversos obstáculos que foram surgindo. Agradeço por ter indicado mas também disponibilizado algumas das importantes fontes de informação, pois foi extremamente útil tanto para a elaboração do relatório como para os trabalhos que realizei durante o estágio. Estou também muito grata pelas correções e pela generosidade, paciência e compreensão demonstradas principalmente nas últimas semanas antes da entrega do relatório.

Ao Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz, em particular à direção do mesmo, por ter demonstrado interesse em receber alunos para poderem realizar os seus estágios, por me terem acolhido com simpatia e afeição, e por proporcionarem as condições necessárias para a minha permanência e integração na escola.

A toda a equipa do GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) por me terem aceitado e integrado na equipa como estagiária, com tamanha simpatia, carinho e

consideração, apesar de não terem qualquer informação sobre mim. Agradeço pelos desafios que me foram propondo alcançar durante o estágio, pois através dos mesmos foi possível adquirir novas aprendizagens e superar os meus receios e inseguranças por realizar atividades que nunca tinha feito. Durante o tempo que passei com esta fantástica equipa, sempre procuraram motivar-me nos meus momentos de maior desânimo, quando tudo parecia correr mal. Tendo inclusive “trabalhado” as minhas expectativas para não me sentir tão frustrada quando as coisas não corriam da forma como tinha idealizado. Agradeço, o tempo que gastaram comigo para me passarem informações essenciais sobre o meio onde estava inserida de forma a facilitar a minha integração e adaptação ao contexto do estágio. Além disso, tenho de agradecer toda a motivação que sempre me procuraram transmitir, por se encontrarem sempre disponíveis para esclarecer as minhas dúvidas e pela confiança que depositaram em mim, mas acima de tudo pela cooperação na superação dos diversos obstáculos que foram surgindo, pela ajuda tanto a discutir pormenores do projeto de estágio como na disponibilização de condições, materiais e documentos indispensáveis à realização do mesmo. Tenho ainda de salientar, o facto de estar extremamente grata por não me terem considerado meramente mais uma estagiária com que têm de conviver durante um ano letivo. Pois com o passar do tempo acabamos por estabelecer uma relação de amizade que decerto se prolongará por muitos e longos anos, tenho efetivamente muito orgulho e apreço por ser me considerarem uma gafinha e por consequentemente me entregarem nesse grupo dos “Gafinhos”. Resta-me desejar que a equipa seja colocada para o próximo ano no mesmo agrupamento, pois seria uma mais-valia para a prossecução das ações desenvolvidas, puderem continuar a trabalhar juntos.

À Mélanie Marques, um reconhecimento muito merecido, por toda a ajuda, partilha de conhecimentos e troca de ideias para a elaboração do projeto, pela preocupação, pela simpatia, pelas informações disponibilizadas e pelo esclarecimento de dúvidas.

À Cátia Pinheiro, amiga de sempre, desde que tenho consciência da minha existência que a conheço. A vida concedeu-nos a oportunidade de estabelecermos uma relação de amizade desde a mais tenra idade, amizade essa que se mantém até hoje e que tenho a certeza que se manterá pelos próximos anos da nossa vida. Foram e são muitos os dias, tardes e noites que passamos juntas a contar as chatices e as alegrias da nossa vida uma à outra. Sem dúvida que se trata de uma das pessoas que melhor me conhece, tanto as

minhas virtudes como os meus defeitos e fraquezas. Tenho um enorme carinho e admiração por ser um exemplo de pessoa íntegra, honesta e generosa. Obrigada por me aceites como sou, por confiares em mim, por seres presença constante nas alegrias e nas tristezas bem como nas dificuldades e nas superações. Estou eternamente grata pela valiosa paciência, compreensão perante as dificuldades, pelas inúmeras trocas de impressões, correções e comentários ao trabalho. Agradeço também pela disponibilidade manifestada e pelo incansável acompanhamento e apoio à realização do trabalho até mesmo nos pormenores de impressão do mesmo.

Ao meu grande amigo Márcio Esteves, pela disponibilidade sempre manifestada, posso contar sempre com ele para tudo o que precisar, tanto nos bons como nos maus momentos. Pela preocupação, carinho e amizade demonstradas desde o dia que nos conhecemos e por essencialmente na fase de realização do relatório me ter ajudado com o inglês.

À Henriqueta Ornelas, professora e amiga desde que frequentei o 3º ciclo, existem professores que foram, são e serão sempre marcos significativos na nossa vida. Para mim, tem sido um marco não só por ser uma excelente profissional mas também por ser uma pessoa admirável e cheia de qualidades. Tive o privilégio e a oportunidade de a conhecer e estabelecer uma relação de amizade, agradeço por isso e por ser um exemplo de pessoa íntegra, generosa e honesta. Por partilhar as suas experiências de vida que muito me acrescentam, pelo carisma, dinamismo e contagiado entusiasmo, e pelo tempo que me dispensa, pelos ensinamentos que me tem transmitido e que ainda continua a transmitir. Um último agradecimento, pelo valioso apoio na disponibilização de bibliografia, fontes de informação essenciais para a execução do relatório.

Aos diretores de turma com os quais colaborei diretamente, nomeadamente os dos 7º anos por terem mostrado interesse quando lhes falei da minha intenção de desenvolver e implementar um Plano de Formação em Mediação de Pares para os seus alunos. Agradeço pelo incentivo e por me terem disponibilizado o tempo que precisei para as sessões de informação e posterior convite para participarem na Formação em Mediação de Pares.

À Professora Ana Ferreira por me ter acompanhado durante os períodos que estive na sala do “Crescer e Aprender”, por ter confiado em mim e nas minhas capacidades para a auxiliar nas atividades realizadas para e com os alunos com necessidades educativas especiais, mesmo sem eu ter qualquer tipo de formação na área do ensino especial. Obrigada pelas informações prestadas, a fim de melhorar a minha interação e intervenção com estes alunos, bem como o enriquecimento dos meus conhecimentos pessoais e profissionais.

Aos colegas do Curso, que sempre me acompanharam e conviveram comigo durante os últimos anos, pelas experiências, conhecimentos e vivências que partilhamos e pela amizade que fomos construindo. Obrigada pelo companheirismo, pelas palavras de motivação e por todas as mensagens de apoio.

Aos alunos que recorreram ao clube de mediação para os ajudar a resolver os seus conflitos e aos que participaram na formação de medição de pares, sem eles nada disto era possível realizar.

Lista de Siglas e Acrónimos

- ADR** – Alternative Dispute Resolution
- BBMC** – Brussels Business Mediation Center
- BPC** – Bairro Padre Cruz
- CCJ** – Conselho Consultivo de Juventude
- CCRC** – Children’s Creative Response to Conflict
- CEDR** – Center for Effective Dispute Resolucion
- CEF** – Cursos de Educação e Formação
- CEPANI** – Centro de Estudo e Prática da Arbitragem Nacional e Internacional
- CERCI** – Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados
- CML** – Câmara Municipal de Lisboa
- CPCJ** – Comissão de Proteção Crianças e Jovens
- DECO** – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- EIRA** – Espaço de Integração, Reflexão e Atividades
- ESR** – Educators for Social Responsibility
- EUA** – Estados Unidos da América
- GAAF** – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família
- GIACR** - Grupo Interinstitucional de Apoio a Crianças em Risco
- IAC** – Instituto de Apoio à Criança
- IMAP** – Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal
- JFC** – Junta de Freguesia de Carnide
- LAPSIS** – Centro de Apoio Psicoterapêutico e Psicopedagógico
- NAME** – National Association for Mediation in Education
- NUPIC** – Núcleo de Psicologia de Intervenção Comunitária de Carnide
- PALOP** – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
- PETI** – Programa para Prevenção e Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil
- PIEF** – Programa Integrado de Educação e Formação
- PIMP** – Programa de Intervenção a Médio Prazo
- POPH** – Programa Operacional de Potencial Humano
- PSP** – Polícia de Segurança Pública
- RAC/RAL** – Resolução Alternativa de Conflitos/Litígios
- RCCP** – Resolving Conflict Creatively Program

RIS – Rendimento de Inserção Social

SCML – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

SPIDR – Society of Professionals in Dispute Resolution

TEIP – Território Educativo de Intervenção Prioritário

Resumo

O Relatório de Estágio foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação na área de especialização em Educação Intercultural, tendo sido realizado no Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz. Consistiu no desenvolvimento de um projeto de intervenção em Mediação instituído em contexto educativo, na integração e colaboração nos projetos e atividades executadas pelos técnicos do GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família), bem como no acompanhamento e cooperação prestado na intervenção realizada aos alunos com necessidades educativas especiais.

Na época em que nos encontramos, temos vindo a constatar que a resolução pacífica dos conflitos tem sido um dos grandes desafios com que a sociedade se tem deparado. A escola é o espelho da sociedade, como tal os seus conteúdos e as suas práticas também são determinados pelos valores e ideologias que imperam fora dos seus muros. Os desafios com que as escolas se têm enfrentado, são crescentes e cada vez mais exigentes tendo em conta as mudanças sociais que têm surgido na nossa sociedade. Atualmente, verifica-se o aumento exponencial do número de sinalizações de alunos que apresentam comportamentos de risco nas escolas, decorrentes maioritariamente da diversidade de problemáticas relacionadas com o insucesso, abandono e violência escolar. Assim sendo, torna-se premente responder de forma eficaz às necessidades e desafios que decorrem da interação de indivíduos com diferentes interesses, necessidades e desejos dando origem a situações de divergência que por vezes resultam em conflitos e ações de violência. Uma das formas que as escolas encontraram para responder a este desafio, foi através da criação e implementação de GAAF's. Trata-se de um projeto de Mediação Escolar/Social promovido em parceria com o Instituto de Apoio à Criança (IAC), tendo a finalidade de contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança/jovem, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração escolar e social.

Como forma de colaborar com os técnicos do GAAF na difícil tarefa de inverter esta tendência, implementámos durante o ano letivo 2011/2012 um Projeto de Mediação Escolar que consistiu em (re)abrir o Clube de Mediação fundado no ano letivo anterior na Escola Básica 2,3 Ciclo do Bairro Padre Cruz e em desenvolver e implementar um Plano de Formação em Mediação de Pares.

Palavras-chave: Mediação; Plano de Formação; Resolução de Conflitos; Escola; Construção Social.

Abstract

The Internship Report was developed under the Master of Science in Education specialization in Intercultural Education, and was conducted Group of Schools in the Bairro Padre Cruz. Consisted in developing an intervention project in Mediation set in an educational context, in integration and collaboration on projects and activities performed by technicians of the GAAF(Office for Student Support and Family), well as to follow and intervention performed in cooperation offered for students with special educational needs.

In time we are in, been noted that the peaceful resolution of conflict has been one of the great challenges that the company has faced. The school is a mirror of a society. The school is the mirror of society, such as their content and its practices are also determined by the values and ideologies that rule outside its walls. The challenges that schools have been facing, are growing more and more demanding and taking into account the social changes that have emerged in our society. Now, there is an exponential increase in the number of students that have signs of risky behavior in schools, most part arising from the diversity of issues related to the failure, abandonment and school violence. Therefore, it becomes urgent to respond effectively to the needs and challenges arising from the interaction of individuals with different interests, needs and desires giving rise to situations of divergence which sometimes result in conflicts and acts of violence. One of the ways that schools found to respond to this challenge, it was through the creation and implementation of GAAF's. This is a project of School Mediation / Social promoted in partnership with the Institute of Child Support (IAC), with the purpose of contributing to the harmonious growth and overall of child / youth, promoting a more humane and facilitator of social and school integration.

As a way to collaborate with technicians of the GAAF the difficult task of reversing this trend, implemented during the school year 2011/2012 a Project Mediation School which consisted of (re) open the Mediation Club founded in the previous school year in Primary School 2.3 Cycle Bairro Padre Cruz and in developing and implement a Formation Plan for Pairs mediation.

Keywords: Mediation; Formation Plan; Conflict Resolution; School; Social Construction.

Índice

Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico.....	6
1. Contextualização Histórica da Mediação	6
2. Aplicações da Mediação	13
3. Mediação Escolar no contexto Mundial	16
4. A Mediação Escolar em Portugal	18
5. Caracterização da Mediação Escolar	19
5.1 Perspetiva Negativa do Conflito vs. Perspetiva Positiva do Conflito.....	20
5.2 Desencadeamento do Conflito – Fatores Externos e Internos	23
5.3 Classificações do Conflito	25
5.4 A importância da introdução da mediação de conflitos na escola	27
6. Mediação – Técnica ou Arte?	29
7. Processo de Mediação.....	30
8. Papel/Funções do Mediador.....	34
9. Mediador vs. Equipa Mediadora.....	36
10. Formação/Qualificação dos Mediadores.....	37
11. Estilos de Mediação	38
12. Quem pode exercer funções de mediador no contexto educativo.....	39
13. A mediação de conflitos realizada por pares	39
Capítulo II – Contexto de Intervenção	43
1. Origem do nome para o Bairro	43
2. Contextualização Histórica do Bairro Padre Cruz	43
3. Caracterização da comunidade Bairro Padre Cruz	48
4. Caracterização do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz.....	50
5. O Programa TEIP.....	55
6. O Projeto Educativo “Novos Rumos” – TEIP2 do Agrupamento	57
7. O GAAF.....	58
Capítulo III – Enquadramento Metodológico	63
1. A Investigação-Ação	63
2. Técnicas de recolha e análise de dados	67
Capítulo IV – Apresentação da Construção e Desenvolvimento do Projeto de Mediação	69

1. Enquadramento no GAAF	69
2. O Clube de Mediação.....	73
2.1 Objetivos	73
2.2 Divulgação e Desenvolvimento	73
2.2.1 Sessões de Mediação - Casos	75
2.2.1.1 - 1º Caso – A troca de insultos	75
2.2.1.2 - 2º Caso – O negócio desfeito.....	78
2.2.1.3 - 3º Caso – O ajuste de “contas”	82
2.2.1.4 - 4º Caso – O carregamento do cartão.....	83
2.2.1.5 - 5º Caso – Os piolhos invisíveis	86
2.2.2 Reflexão sobre as aprendizagens adquiridas através das sessões de mediação.....	87
2.3 Avaliação	88
3. Formação em Mediação de Pares	89
3.1 Objetivos	89
3.2 Divulgação e Desenvolvimento	90
3.3 Formação.....	92
3.3 Avaliação	94
4. Projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”	95
4.1 Contextualização do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”	95
4.2 Concretização e Desenvolvimento da Formação	97
4.3 Avaliação	100
Capítulo V – Atividades Desenvolvidas na Instituição no âmbito do GAAF.....	102
1. Descrição e síntese das atividades realizadas	102
1.1 Reuniões com os Parceiros/Diretores e Professores	102
1.2 Acompanhamento aos alunos	103
1.3 Atividades de carácter lúdico pedagógico	105
1.4 Festa Final de Ano	107
Capítulo VI – Considerações Finais.....	109
Referências Bibliográficas	112

Índice de Figuras

Figura 1 – As dimensões da avaliação.....	71
Figura 2 – Avaliação da Formação.....	100

Índice de Imagens

Imagem 1 - Uma das ruas do início da construção do bairro	44
Imagem 2 - Casas do bairro com um piso	45
Imagem 3 - Casas com dois pisos da rua do rio Tejo	45
Imagem 4 - Casas baixas e prédios do Bairro Padre Cruz	47
Imagem 5 - Jardim de Infância do Bairro Padre Cruz	51
Imagem 6 - Escola Básica 1ª Ciclo Professora Aida Vieira	52
Imagem 7 - Escola Básica 2,3 Ciclo do Bairro Padre Cruz (escola sede).....	54

Índice de Quadros

Quadro 1 - Métodos de Conciliação de Interesses e de Resolução de Conflitos.....	8
Quadro 2 - As pessoas perante o conflito	22
Quadro 3 - Tipologia dos conflitos e as suas causas	25
Quadro 4 - Tipos de conflitos e as razões da sua ocorrência.....	26
Quadro 5 - Fases de um processo de mediação	33
Quadro 6 – Dimensões do projeto	70
Quadro 7 – Calendarização da formação.....	93

Anexos

Anexo 1 – Projeto do Clube de Mediação, 2011-2012

Anexo 2 - Folheto Informativo do Clube de Mediação

Anexo 3 – Cartaz de Divulgação do Clube de Mediação

Anexo 4 – Divulgação do Clube de Mediação no Jornal da Escola

Anexo 5 – Ficha de Registo de Acordo

Anexo 6 – Declaração de Autorização para os encarregados de educação dos alunos que pretendem frequentar a Formação em Mediação de Pares

Anexo 7 - Documento de avaliação final da sessão de Mediação

Anexo 8 – Documento de avaliação final da sessão de Mediação - Reformulado

Anexo 9 – Documento de registo de presenças na Formação em Mediação de Pares

Anexo 10 – Planificação da sessão de informação às turmas do 7º ano

Anexo 11 – Planificação da sessão de informação à turma do 6º ano

Anexo 12 – Sessão de informação às turmas do 7º ano

Anexo 13 – Sessão de informação às turmas do 6º ano

Anexo 14 – Dinâmica “Jogo dos Balões”

Anexo15 – Plano da sessão “Projeto 5 Minutos – O Tempo é Teu”

Anexo 16 – Planeamento das atividades desenvolvidas no âmbito do projeto “5 Minutos– O Tempo é Teu”

Anexo 17 – Formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5 Minutos– O Tempo é Teu”

Anexo 18 – Formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu” - Documentos de apoio para os formadores

Anexo 19 – Documento de apoio da formação – Dinâmica “O Abrigo Subterrâneo”

Anexo 20 – Documento de apoio da formação – Análise de situações de conflito

Anexo 21 – Documento de apoio da formação – Guia para análise do conflito

Anexo 22 – Avaliação da formação do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”

Anexo 23 – Jogo “Altos e baixos dos conflitos”

Anexo 24 – Formação – Mediação de pares

Anexo 25 – Certificado de participação - Formação na mediação de pares

Introdução

O estágio foi realizado numa Escola Básica do 2º e 3º Ciclo de um bairro social do concelho de Lisboa, nomeadamente no GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família) que apesar de estar sediado nessa escola, pertence ao Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz, como tal este agrupamento integra um Jardim-de-Infância e os 3 ciclos do ensino básico.

A integração na equipa do GAAF decorreu, primeiramente, devido ao interesse e vontade que demonstrei pela área da mediação e gestão de conflitos. O desejo de vir a trabalhar nesta área, foi surgindo através da minha experiência de estudante universitária e sobretudo do modo como vivenciei e interiorizei esta realidade, tendo vindo a ganhar consistência com a frequência e realização do primeiro ano de Mestrado em Ciências da Educação na área de especialização em Educação Intercultural. De facto, o meu percurso estudantil ao longo da Licenciatura em Ciências da Educação e do Mestrado, nomeadamente o que aprendi, como aprendi e os métodos utilizados irão ser cruciais para o meu futuro profissional, uma vez que considero que através das experiências pelas quais passei foi possível fazer escolhas e ir delineando o meu próprio caminho consoante os meus interesses e motivações com o intuito de alcançar as minhas aspirações e/ou projetos profissionais. Assim sendo, não posso deixar de referir e simultaneamente reconhecer os trabalhos realizados e conseqüentemente os conteúdos programáticos adquiridos em determinadas unidades curriculares, que direta ou indiretamente, acabaram por suscitar o meu interesse pela área da mediação e gestão de conflitos, sendo eles: a realização no 3º ano (2º semestre) da licenciatura, na unidade curricular denominada por *Relação Educativa*, de um trabalho individual que consistia em elaborar uma ficha de leitura sobre um texto que abordasse o tema da “violência nas escolas” e de um trabalho de grupo onde tivemos de organizar um debate em que se abordou questões sobre a violência, o conflito, e a mediação e resolução de problemas nas escolas; no 1º ano (1º semestre) do mestrado para *Análise da Relação Pedagógica*, realizámos um trabalho individual (ficha de leitura) sobre a problemática da relação Escola-Família e dois trabalhos de grupo, ou seja, um debate sobre a “Relação Escola-Família em comunidades desfavorecidas” e um trabalho de investigação realizado numa Escola Básica do 2º e 3º ciclo do concelho de Lisboa situada num bairro social. Na mesma escola, mas para o trabalho de grupo proposto pela docente da unidade

curricular *Análise de Situações Educativas*, efetuámos um trabalho de campo em que investigámos a influência que a interação entre o professor/aluno tem na relação pedagógica. Ainda no 1º ano do mestrado mas no 2º semestre, no âmbito da unidade curricular de *Mediação em Educação*, elaborei, em grupo, um projeto de intervenção que consistiu na criação de um Plano de Formação em Mediação de Conflitos em parceria com uma associação (localizada na Ameixoeira), a partir das necessidades sentidas pelos professores e coordenadores e da diversidade sócio-cultural da Associação, em que o objetivo era contribuir para a melhoria do contexto e valorização da formação na área da Mediação.

Efetivamente, os trabalhos evidenciados acabaram por despertar o desejo de profissionalmente trabalhar na área da mediação e resolução de conflitos, pois não tinha noção que o meu percurso profissional poderia passar por essa via. Visto que a área segundo a qual pretendia trabalhar já estar selecionada, faltava decidir qual das modalidades (Dissertação, Projeto, Estágio) presentes no plano de estudos do 2ºano do Mestrado em Ciências da Educação – área de especialização em Educação Intercultural, seria a mais adequada e a mais vantajosa tendo em consideração as minhas características pessoais, os meus objetivos profissionais, mas também as minhas possibilidades financeiras. Após refletir sobre o assunto optei pelo Estágio, uma vez que através do estágio seria possível colocar em prática, consolidar e aperfeiçoar as competências, os conteúdos teóricos e as aprendizagens que adquiri ao longo da minha formação académica. Para além disso, teria oportunidade de conhecer, conviver e aprender com novos profissionais; adquirir experiência profissional; conhecer a realidade do dia-a-dia de trabalho e enfrentar desafios profissionais. Sendo estas as principais razões por optar pelo estágio, a próxima etapa seria selecionar uma organização/instituição onde poderia estagiar e propor a integração como estagiária na mesma. Assim sendo, procurei o apoio e a opinião da professora Ana Paula Caetano (Coordenadora do Mestrado em Ciência da Educação na área de especialização em Educação Intercultural) e após lhe ter mencionado o meu interesse em realizar o Estágio nessa área, esta referiu a possibilidade de vir a integrar a equipa de um GAAP e assim poder realizar um projeto em mediação e gestão de conflitos. Na altura, fiquei de refletir sobre o assunto e pesquisar sobre outras possibilidades. Posteriormente acabei por aceitar a sua proposta, uma vez que iria trabalhar de acordo com os meus ideais, mas também porque seria uma mais-valia conhecer e participar nas atividades desenvolvidas

pelos técnicos do GAAF. Apesar destas serem as principais razões para a minha escolha, existiu um outro aspeto que também influenciou a decisão, que se prende com o facto das escolas constituírem espaços privilegiados de aprendizagem e que devido à sua estrutura organizativa, oferecerem a possibilidade de experimentar e aprender os princípios da democracia participativa, promovendo a igualdade, a diversidade e a interculturalidade. Enquanto espaços de encontro, facilitadores de uma relação mais próxima entre os jovens, estão abertos à aquisição, transmissão e partilha de competências e valores, promovendo a valorização pessoal e a cidadania ativa dos jovens. No entanto, atualmente verifica-se na nossa sociedade e por sua vez nas escolas em geral, o surgimento cada vez mais acentuado de uma cultura de violência, expressada essencialmente através dos modos de interação dos indivíduos.

Para inverter esta tendência, torna-se necessário desenvolver uma educação para a convivência harmoniosa e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se contribuir para a melhoria socioeducativa.

Assim sendo, a mediação de conflitos em contexto escolar é efetivamente uma técnica que se considera adequada para a resolução de conflitos que se vão instaurando e processando nas escolas. Partindo desta ideia tão generalizada, a mediação de conflitos, aplica-se de igual modo na relação que se estabelece entre alunos e professores e alunos entre si. Sabemos por via das nossas experiências vividas e daquilo que vamos observando no quotidiano, que muitas vezes se originam situações conflituosas que nunca se chegam a resolver, ou porque são ignoradas, ou porque são mal geridas, que conduzem e provocam uma série de mal entendidos. Como tal, torna-se necessário que os alunos adquiram competências em mediação e resolução de conflitos, uma vez que os benefícios da gestão de conflitos traduzir-se-ão na construção de um ambiente participativo, interativo e de diálogo permanente, que se pretende sobrepor a um ambiente produzido por qualquer intervenção disciplinar.

O conflito não é uma situação nova, sendo uma situação inerente ao próprio desenvolvimento humano. Assumindo como pressuposto que se os conflitos não forem resolvidos de forma positiva, é inevitável que provoquem mal-estar entre as pessoas, mau ambiente, situações desgastantes que conduzem unicamente à desmotivação e a processos que não visam a melhoria dessas situações. Neste sentido, podemos referir que “a mediação é um método para resolver disputas e conflitos” (Torrego Seijo,

2003:126) que implica a participação voluntária de todos os intervenientes, a valorização das suas opiniões, o reconhecimento de si próprio e do outro através do questionamento constante, e a promoção da cooperação.

Como tal, as estratégias que vierem a ser implementadas para a prevenção e resolução de problemas de indisciplina e de violência podem constituir-se num enriquecimento pessoal, mas também institucional. Foi com base nestes conhecimentos que subentendi que o relatório de estágio deveria ter como tema “Mediação e Gestão de Conflitos numa Escola Básica do 2º e 3º Ciclo” e como principal objetivo contribuir para a melhoria do contexto escolar e valorização do processo de mediação e gestão de conflitos através da revitalização de um dispositivo/recurso educativo (Clube de Mediação) e do desenvolvimento e implementação de um Plano de Formação em Mediação de Pares.

Posto isto, após decisão tomada e contactos estabelecidos pela professora Isabel Freire com a direção e equipa do GAAF da Escola Básica do 2º e 3º ciclo do concelho Lisboa, foi com muito agrado que tive conhecimento que se encontravam recetivos à minha integração na equipa da GAAF a fim de realizar o Estágio. Fiquei também a saber que teria possibilidade de dar continuidade ao trabalho desenvolvido em mediação e resolução de conflitos, iniciado no ano passado, por uma colega de curso. Tal facto, suscitou ainda mais o meu entusiasmo, visto ser um aspeto facilitador da minha integração, uma vez que o trabalho que pretendia desenvolver não era um assunto totalmente desconhecido daquela comunidade escolar.

A fim de facilitar a leitura e análise do presente relatório, este encontra-se organizado em seis capítulos. O primeiro capítulo, apresenta uma revisão da literatura sobre a temática do estágio. Neste ponto, encontram-se evidenciados os autores e as teorias que serviram de base para o desenvolvimento do projeto de mediação.

No segundo capítulo, Contexto de Intervenção, encontra-se descrito a contextualização história do Bairro Padre Cruz, a caracterização da sua comunidade bem como do Agrupamento de escolas do Bairro Padre Cruz. A elaboração deste capítulo foi essencial, pois permitiu a perceção e compreensão do contexto escolar, bem como da comunidade circundante.

O Enquadramento Metodológico, referente ao terceiro capítulo, teve a finalidade de evidenciar a metodologia de intervenção e por sua vez as técnicas de recolha de informação utilizadas ao longo de todo o processo.

No quarto capítulo, procedeu-se à apresentação da construção e desenvolvimento do Projeto de Mediação. Neste ponto, encontrar-se-á descrito como é que se procedeu à revitalização do Clube de Mediação, quais os procedimentos efetuados para a planificação e implementação da Formação em Mediação de Pares e a formação realizada no âmbito do projeto “5Minutos – O Tempo é Teu”.

O quinto capítulo, corresponde à descrição e síntese das atividades realizadas na instituição, no âmbito do GAAF.

No sexto e último capítulo, referente às considerações finais, procede-se à reflexão final sobre o trabalho desenvolvido no âmbito do estágio. Aqui serão mencionadas as aprendizagens adquiridas e as dificuldades/obstáculos que foram surgindo com a realização do trabalho.

Capítulo I – Enquadramento Teórico

1. Contextualização Histórica da Mediação

A mediação de conflitos é uma prática muito antiga, realizada entre pessoas, entre grupos e entre estados e nações. Tal como refere Six (1990) “a mediação sempre existiu. Sempre houve, nas tribos ou povoações, sábios a quem se recorria com toda a naturalidade, que traziam sossego às pessoas diferentes, seres que eram alicerces da fraternidade” (p. 11). Assim sendo, poder-se-á referir que a figura do mediador¹ “está associada a uma pessoa razoável, amante da paz e da justiça, dialogante e empática, possuída de um senso comum relacional que a habilita a participar em conflitos alheios sobre os quais exerce um influxo reestruturante” (Boqué Torremorell, 2008, p.11). Nem todas as pessoas apresentam as características necessárias para serem consideradas mediadoras, por norma as pessoas que apresentam este perfil encontram-se ligadas a posições de autoridade natural e/ou reconhecimento social.

A arte de mediar que determinadas pessoas possuem, a fim de intercederem em situações de conflito é tão antiga como a própria existência da humanidade. A utilização da mediação na China, é uma prática com mais de dois mil anos de existência. No entanto, “a mediação documentada mais antiga e conservada até hoje tem quatro mil anos e é originária da Mesopotâmia, referindo-se a um governador sumério que conseguiu evitar uma guerra pelo litígio de certos territórios” (Catherine Perelló, 1998: 68 cit. Boqué Torremorell, 2008: 11). A prática da mediação no sentido contemporâneo da expressão surge desde há séculos na China e no Japão, como meio principal de resolução de litígios, e não como alternativa à violência ou aos tribunais. Esta prática era encarada dessa forma, porque não era considerado aceitável por estas culturas a aplicação de um método em que um dos lados perdesse. Na China contemporânea, os Comités de Mediação Popular são a instituição dominante no que respeita à matéria da mediação, pois ajudam a resolver vários milhões de litígios anualmente. Em relação ao Japão, a conciliação era o principal método de resolução de litígios, visto que os chefes das povoações exerciam também a função de mediadores (Schneebalg, 2002). De facto, a história contemporânea da mediação é recente, uma vez que só a partir dos anos 60 e

¹ O termo mediador evidenciado no texto, não caracteriza o género pois os mediadores tanto podem ser do género masculino como feminino.

70 é que se começa a falar mais sobre mediação, essencialmente nos meios pacifistas devido ao crescente interesse no estudo do conflito. O elevado número de situações conflituosas que tem vindo a surgir nas sociedades modernas, tem levado a que as pessoas recorram cada vez mais aos tribunais. Consequentemente, esta situação tem sido uma das principais razões pela crise judicial que se tem assistido desde há alguns anos, um pouco por todo o mundo. Nas últimas décadas, tal como referem Morgado e Oliveira (2009):

o reconhecimento de mais direitos e de maior exigência do cidadão no respeito por esses direitos, a par da complicada teia de relações interpessoais característica das ditas sociedades modernas, terá resultado no exponencial aumento da conflitualidade e da sua complexidade. São estes fatores que levam a que se recorra cada vez mais à tutela judicial para garantia dos direitos do cidadão. (Morgado & Oliveira, 2009, p.44)

Os tribunais tornaram-se incapazes de responder de forma adequada à constante procura dos seus serviços. Como tal, a fim de se colmatar esta lacuna, foi necessário procurar e/ou promover novas formas de se fazer justiça que fossem mais rápidas e que promovessem uma maior participação das pessoas que iriam usufruir do novo serviço. Assim surgem, nos anos 70 do século XX nos Estados Unidos da América (EUA), os meios alternativos de resolução de conflitos, designados por ADR (*Alternative Dispute Resolution*) que abrangem a mediação, a negociação, a arbitragem e a conciliação. No quadro que se segue encontram-se, de acordo com Vasconcelos-Sousa (2002, p. 21), evidenciadas as alternativas para a conciliação de interesses e para a resolução de conflitos.

Método	Negociação	Mediação	Arbitragem	Via Judicial
Características	Decisão final tomada pelos interessados		Decisão final tomada por terceiro(s): árbitro(s) ou juiz(es)	
	Processo simples Interessados têm maior controlo sobre o resultado			Processo complexo Menor controlo sobre o resultado por parte dos interessados

	Menor custo processual	↔	Maior custo processual
	Voluntário	↔	Geralmente obrigatório
	Havendo sucesso ambos os lados ganham	↔	Um lado ganha e o outro perde

Quadro 1 – Métodos de Conciliação de Interesses e de Resolução de Conflitos

Explicitando melhor e em traços largos estas alternativas, seguidamente serão referidas cada uma delas. Como tal, a negociação caracteriza-se como “a confrontação entre protagonistas estreita e fortemente interdependentes, ligados por uma certa relação de poder e que revelem vontade, por mínima que seja, de chegar a um acordo e de reduzir as diferenças, para conseguirem uma solução aceitável em função dos seus objetivos e da margem de manobra que para si próprios reservaram” (Bellanger, 1984:63 cit. Jares, 2002:142). A mediação corresponde a um processo em que a negociação direta entre as partes é assistida por um mediador ou equipa mediadora. Segundo Vinyamata Camp (2003) a mediação consiste:

no processo de comunicação entre as partes em conflito com a ajuda de um mediador imparcial, que procurará que as pessoas envolvidas em uma disputa possam obter, por si mesma, um acordo que permita restaurar o bom relacionamento e dar por acabado, ou pelo menos atenuado, o conflito, que atue preventivamente ou de modo a melhorar as relações entre as pessoas (Vinyamata Camp, 2003, p.17).

Quanto à arbitragem trata-se de um processo em que as partes transferem, por acordo prévio, o poder de decisão sobre o conflito para um tribunal arbitral. Neste processo, “um ou mais árbitros lavram uma decisão depois de terem ouvido testemunhas, provas e a defesa, geralmente feita pelos advogados das partes. O tribunal arbitral emite uma decisão que obriga as partes e que pode ter a força de uma sentença” (Martin, 2002, p.62). De acordo com o IMAP-Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (2012), o árbitro não é um profissional mas sim um entendido na sua área, (advogado, arquiteto, engenheiro, jardineiro,...) escolhido como árbitro pelos conhecimentos técnicos

específicos que possui. O árbitro age de forma a satisfazer as necessidades dos clientes que o contratam e que desejam conhecer a sua decisão sobre um determinado aspeto que os próprios não conseguem resolver de forma direta. Os indivíduos que pretendem atuar como árbitros devem receber informação sobre a lei que a rege, os procedimentos de redação do compromisso arbitral e da sentença arbitral, uma vez que essa informação facilitará o seu trabalho. Caso contrário, deverão recorrer aos serviços de alguém que conheça esses procedimentos e cumpra com os requisitos da lei. De facto, a arbitragem é um método de resolução de conflitos muito parecido com o sistema judicial tradicional. A diferença é que sendo a arbitragem uma técnica privada, possibilita que as partes envolvidas numa disputa escolham a pessoa que irá assumir a responsabilidade de decidir por elas.

A via judicial tal como o próprio nome indica, reporta à intervenção de uma terceira pessoa, o juiz. Este profissional “cumpre a função social de determinar em que pontos a lei foi ou não cumprida. A sua função é a de ordenamento social e cuidado na aplicação correta das leis” (IMAP, 2012). Assim sendo, as partes recorrem ao tribunal judicial onde o juiz tem o poder de decisão, ou seja, o processo termina quando o juiz determina uma sentença. Por fim, tendo em conta as considerações do IMAP (2012), a conciliação² como técnica, requer a existência de um profissional que domine a investigação e a escuta. Este deve também ser imparcial, tendo como principal função convencer as partes, sem forçar as suas vontades, das vantagens que terão ao alcançarem um acordo. Contudo, mesmo que o acordo não seja totalmente satisfatório para ambas as partes, este profissional deve reforçar que o estabelecido do acordo acabará por evitar futuras complicações em que inevitavelmente ambos perderão tempo e dinheiro.

Em termos comparativos, a principal diferença no que concerne à escolha entre a mediação e a conciliação reside, essencialmente, na existência ou não de relacionamento entre as partes que se encontram em conflito. Esse relacionamento poderá ser entre familiares, comerciantes com um longo trabalho conjunto, relações

² A conciliação não conta no quadro 1 como um meio alternativo de resolução de conflitos por duas razões. Em primeira estância, porque o termo tem sido usado em Portugal para designar um momento processual obrigatório de certos tipos de litígios, por exemplo relacionados com trabalho; e em segunda porque a conciliação é geralmente encarada como uma modalidade de mediação no entanto, com objetivos mais limitados.

laborais, relações de vizinhança, relações contratuais em que as partes desejam manter o relacionamento. Neste sentido, a existência de algum tipo de relação entre as partes, “exige um trabalho de mediação e a sua ausência ou a existência de simples relacionamentos circunstanciais sem desejo de continuação ou aprofundamento (acidentes de viação, compra e venda de objetos, agressões entre desconhecidos) permitem a aplicação rápida e económica da conciliação” (IMAP, 2012).

Em meados da década de 80 passa a ser permitido que a prática da mediação se alargue a outros contextos, tais como os bairros, as prisões, a escola e a família. (Bonafé-Schmitt, 2009). Na União Europeia, após a adoção de uma recomendação por parte do Conselho da Europa a 15 de maio de 1981 sobre soluções alternativas de resolução de conflitos, o tratado de Maastricht de 2 de fevereiro de 1992 cria um Mediador Europeu, designado pelo Parlamento. A função deste mediador caracteriza-se por intervir nos conflitos entre a administração comunitária e os cidadãos da comunidade. Os estados europeus, na sua maioria, criaram e instituíram um mediador semelhante para ajudar a resolver as divergências entre os cidadãos e o Estado, sendo reconhecido como Provedor da Justiça. Nos anos 90 a autonomização da mediação, relativamente a outras práticas alternativas de resolução de conflitos, torna-se mais evidente colocando-a no palco da regulação social (Vasconcelos-Sousa, 2002, p.31).

Entretanto, o movimento da ADR alastra-se pelos EUA, todos os estados americanos acabaram por votar em leis que favoreciam a utilização de ADR. Praticamente todos os tribunais estaduais incutiram o uso desta prática, tendo inclusive a tornado muitas vezes obrigatória. A *Alternative Dispute Resolution Act* de 1988 (para os tribunais federais) entra em vigor em 30 de outubro de 1998. Neste diploma, os métodos de ADR são definidos no 3º artigo como “todos os processos ou procedimentos nos quais participe um terceiro neutro, que não seja o juiz competente, com o objetivo de facilitar a resolução do litígio por métodos tais como a avaliação independente, a conciliação, o minijulgamento ou a arbitragem”. Esta lei atribui poder aos tribunais federais para imporem às partes o recurso prévio a um método de ADR antes de passarem pelas portas do tribunal tradicional. (Schneebalg, 2002, p.35)

A implementação de meios alternativos de resolução de conflitos passa a ser também instaurada em diversos países. No Canadá iniciou-se um “projeto piloto”, na província de Quebeque, que promoveu a colaboração entre o tribunal superior, a ordem de

advogados e o Ministério de Justiça desta província canadiana. Este e outros projetos que se lhe seguiram acabaram por fazer emergir um verdadeiro espírito favorável à mediação. A consciencialização e conhecimento dos benefícios resultantes da execução desses projetos, fez com que esse espírito invadisse muitos dos países da América Latina e do Extremo Oriente, bem como a Austrália e a Nova Zelândia. Na Inglaterra, nomeadamente na cidade de Londres em 1990, foi construído o CEDR (*Center for Effective Dispute Resolucion*). O novo código civil inglês, inspirado pelo relatório de Lord Woolf, reserva um papel preponderante à ADR em geral e à mediação em particular. Este novo código confere poder ao juiz, permitindo que este em certos casos, obrigue as partes que “ganham” os processos a suportarem os custos do processo quando essas mesmas partes tenham recusado a utilização de um método de resolução alternativa do litígio. Em França, através da instauração da lei de 8 de fevereiro de 1995, a mediação passa a constar do novo código civil permitindo ao juiz, com o acordo das partes, a designação de um mediador e de suspender o processo judicial por três meses, sendo renovável apenas uma vez, para permitir o desenrolar da mediação. Havendo acordo em sede de mediação, o juiz pode dar ao acordo força executório. Relativamente a Itália, surge a aplicação de uma lei em 1998 que torna obrigatório a mediação preliminar, organizada pelas câmaras de comércio locais. Quanto ao Ministério da Justiça Holandês, este encoraja e financia diversos projetos piloto que têm produzido resultados bastante benéficos e encorajadores. Com a execução desses projetos, nasce o *Nederlands Mediation Instituut*, estabelecido em Roterdão em 1995. O referido instituto contém sob a sua jurisdição, uma lista de mediadores formados por centros de formação reconhecidos. Na Bélgica, a introdução da mediação civil e comercial no código judiciário encontra-se em estudo e deverá ser introduzida a seu tempo. No entanto, foram promovidas numerosas iniciativas, nomeadamente o *Brussels Business Mediation Center* (BBMC), criado em 1988 através da colaboração entre as duas ordens de advogados de Bruxelas e a Câmara de Comércio e Indústria de Bruxelas. O desenvolvimento dessas iniciativas tinham o propósito de popularizar o conceito de mediação como forma alternativa de resolução de litígios comerciais e de formar mediadores. Posteriormente, a 1 de janeiro de 2000 o CEPANI, fundado em 1969 como Centro de Estudo e Prática da Arbitragem Nacional e Internacional, transformou-se no *Centre Belge d'Arbitrage et Mediation* e promulgou, ao lado do seu regulamento para a arbitragem, um regulamento para a mediação (Schneebalg, 2002, p.36-37).

Em Portugal, os meios alternativos de resolução de conflitos foram implantados no início dos anos 90, sendo identificados como RAC (Resolução Alternativa de Conflitos) ou RAL (Resolução Alternativa de Litígios). Com o aparecimento dos RAC/L, a mediação passa a ser institucionalizada no país através da criação dos Julgados de Paz. Trata-se de uma iniciativa promovida pelo estado, como tal os Julgados de Paz foram criados através da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho, aprovada por unanimidade na Assembleia da República. São tribunais dotados de características de funcionamento e organização próprias. Os primeiros Julgados de Paz foram instaurados em janeiro e fevereiro de 2002 a título de projeto experimental, num contexto de promoção de novas e diferentes formas de resolução de litígios. O projeto contou com a colaboração das autarquias, resultado da proximidade entre a justiça e os cidadãos. Nos Julgados de Paz os litígios podem ser resolvidos através de mediação, conciliação ou por meio de julgamento onde será decretada a sentença. Os conflitos existentes entre as partes podem ser resolvidos com o recurso à mediação, se as partes assim o entenderem. Este processo visa proporcionar a possibilidade de resolverem os seus atritos de forma amigável contando com a intervenção do mediador. As partes são assim responsáveis pelas decisões que constroem com o auxílio do mediador. Caso a mediação não resulte em um acordo, o processo é apresentado ao juiz que em primeira instância tenta a conciliação. Porém, se mesmo assim não se alcance conciliação recorre-se à marcação de uma audiência de julgamento, presidida pelo juiz, sendo ouvidas as partes, apresentada(s) a(s) prova(s) e, finalmente, proferida a sentença pelo juiz (Julgados de Paz, 2012).

No nosso país, os conflitos passam, a maior parte das vezes, diretamente para a via judicial, pois não se tem aproveitado as oportunidades oferecidas pelos outros métodos de resolução de conflitos. A razão de tal acontecimento deriva, essencialmente, do desconhecimento ou rara utilização destas outras formas de resolução de conflitos por parte das pessoas. Efetivamente, os RAC constituem uma alternativa à via judicial uma vez que acarretam diversas vantagens no que respeita à eficácia, simplificação, proximidade e participação dos destinatários no processo de resolução dos seus conflitos. Dessa forma, promove-se uma maior adequação das respostas aos interesses e necessidades das pessoas e obtém-se menores custos quer económicos quer emocionais, tal como se pode verificar no quadro 1. Neste sentido, Morgado e Oliveira (2009) mencionam que os RAC são:

mais do que meios alternativos à via judicial, pois não substituem os tribunais, poderíamos dizer que se apresentam como meios apropriados de gestão e resolução de conflitos. Apropriados, porque em alguns tipos de conflitos serão mais eficientes na sua resolução e poderão ter um efeito preventivo na sua escalada, promovendo a utilização de métodos positivos de comunicação que visam a transformação do modo como as partes em disputa lidam entre si (Morgado & Oliveira, 2009, p.45).

Em suma, as soluções para os problemas complexos, decorrentes do recurso aos RAC, satisfazem na sua essência as necessidades das partes em conflito e por sua vez das suas comunidades. Os meios alternativos de resolução de conflitos tornaram-se num reforço das instituições públicas, no que diz respeito à preservação das relações entre as pessoas em confronto, bem como na oferta de alternativas à violência ou ao litígio na resolução de conflitos. Assim sendo, acabam por prestar ajuda para se reduzir o nível de tensão na comunidade, pois o seu enfoque encontra-se direcionado para a prevenção e resolução de conflitos latentes, como é o caso por exemplo da mediação escolar.

2. Aplicações da Mediação

A mediação pode ser utilizada para resolver inúmeras situações de conflito, tendo mostrado ao longo do tempo através da sua aplicação em diversos contextos, ser um processo bastante eficaz.

Vasconcelos-Sousa (2002) refere que cada país tem evoluído no que respeita à utilização da mediação tendo em consideração o interesse e as necessidades dos cidadãos bem como o apoio, maior ou menor, do Estado em relação à formação de mediadores e à aplicação da mediação. Seguidamente serão apresentadas as principais áreas em que a mediação pode ser aplicada bem como a sua utilização nessas mesmas áreas.

Uma das áreas de aplicação, que se encontra em desenvolvimento em diversos países, é a das relações entre os cidadãos, e entre cidadãos e instituições, organismos de Estado ou empresas. A mediação tem provado ser um meio eficaz para resolver, segundo Vasconcelos-Sousa (2002, p. 49), questões relacionadas com:

- vizinhança;

- relações entre condóminos;
- uso de terrenos;
- aplicação de planos de urbanização;
- responsabilidade civil;
- estabelecimentos de ensino (relações internas, relações com os alunos, com os pais e com a comunidade circundante).

A aplicação da mediação ao nível comunitário depende das iniciativas tomadas pelos seus cidadãos, mas também do apoio dos órgãos locais. Dessa forma, as câmaras municipais e a junta de freguesia tem um papel importante ao nível da aplicação da mediação, visto terem a possibilidade de criarem centros mediação para servir as comunidades, ou de oferecerem serviços de mediação. Vasconcelos-Sousa (2002, p. 51) caracteriza a mediação nas comunidades pelo:

- uso de voluntários pertencentes à comunidade e treinados em mediação;
- apoio financeiro de entidade pública ou privada sem fins lucrativos;
- utilização de mediadores que representam a diversidade de pessoas nas comunidades que servem;
- acesso de todos os cidadãos aos serviços de mediação;
- serviços de mediação fornecidos independentemente da capacidade de os pagar
- empenho na divulgação da importância e da eficácia das relações colaborativas dentro da comunidade;
- encorajamento à participação de todos os cidadãos;
- intervenção nos momentos iniciais de conflito;
- oferta de uma alternativa ao sistema judicial em qualquer momento da evolução do conflito.

Resumindo, a aplicação da mediação nas comunidades para resolver por exemplo, conflitos entre a vizinhança, entre a comunidade e o governo local e entre as comunidades religiosas, tem sido uma mais-valia em prol da harmonização da comunidade. Neste contexto, a mediação é considerada um elemento de coesão e pacificação de bairros e vizinhanças, pelas provas já têm sido dadas nos países em que é utilizada, nomeadamente aqueles em que a mediação já se encontra enraizada nas comunidades, ou seja, os países de expressão anglo-saxónica.

Um outro campo de aplicação da mediação com grande impacto positivo na qualidade de vida dos cidadãos é o da área das relações familiares. Segundo as considerações de Almeida (2002), a família é designada como sendo:

um núcleo de pertinência e de convivência de pessoas unidas por laços de parentesco ou por aliança. Ela agrega indivíduos pelo nascimento ou pelo casamento, exigindo deles fidelidade aos seus mitos, crenças e costumes. Assim como hoje a conhecemos a família é um arranjo social recente e, como todo o grupo de convivência continuada no tempo, é capaz de produzir conflitos ao negociar as diferenças de ideias, desejos e propósitos (Almeida, 2002, p.137-138).

Os conflitos decorrentes da interação entre familiares advêm essencialmente das separações conjugais e dos divórcios ao nível da divisão de património, alimentos, pensão, cuidados com os filhos- guarda e visitas. Podem também surgir conflitos relacionados com a partilha de heranças, conflitos oriundos da convivência diária, os que resultam das empresas familiares; os conflitos entre irmãos e aqueles relacionados com o cuidado com os mais velhos como por exemplo quando têm de decidir qual dos filhos cuidará do pai/mãe doente (Almeida, 2002). Outra área em que a mediação se tem mostrado eficaz é no domínio da resolução de conflitos de consumo. O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa tem vindo a obter resultados bastante encorajadores, sendo um bom exemplo do sucesso da mediação neste campo. A criação do Centro advêm de uma iniciativa conjunta entre a Câmara Municipal de Lisboa, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e da União das Associações de Comerciantes do Distrito de Lisboa. Apesar de na designação do Centro só estar referida a arbitragem, o mesmo também oferece serviços de mediação que são propostos antes da arbitragem. Uma das razões para que tal aconteça provêm do facto da arbitragem ser um processo dispendioso e substancialmente mais caro, nomeadamente em Portugal, do que o processo de mediação. Pretendendo-se confirmar esta afirmação basta consultar o Regulamento de Custos e Preparos publicado pelo Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa (Vasconcelos-Sousa, 2002).

Tendo em conta que a mediação tem um baixo custo processual, acaba por ser considerada uma alternativa de resolução de desacordos e divergências bastante viável e sedutora, no âmbito das empresas e de outras organizações complexas, isto é, ministérios, hospitais, associações, municípios, estabelecimentos escolares, entre outros. A aplicação da mediação nestas áreas possibilita a resolução de conflitos, entre empregados e empregadores decorrentes por exemplo do despedimento injusto, da discriminação racial de género e de orientação sexual ou do assédio sexual e moral. Possibilita a resolução de conflitos que ocorrem em contexto escolar como por exemplo, disputas entre alunos, entre alunos e professores, entre membros do corpo docente e a administração. Pode inclusivamente resolver conflitos entre médicos, administradores e hospitais decorrentes por exemplo da negação de cobertura e/ou pagamento da seguradora ou de disputas bioéticas.

Pelos exemplos acima mencionados constata-se a vasta aplicação da mediação. De facto, a mediação é aplicável em todas as situações em que seja necessário ou se deseje a facilitação de um processo negocial. A utilização de mediação é muitas vezes uma forma muitíssimo eficaz de prevenção de futuros conflitos e litígios. Neste sentido, “a mediação apareceu como uma planta milagrosa, uma espécie de panaceia universal e, desde então, foi considerada um produto com futuro, todo o mundo se precipitou sobre ela, querendo apropriar-se dela e cultivá-la à sua maneira” (Six, 1997:21 cit Boqué Torremorell, 2008, p.12).

3. Mediação Escolar no contexto Mundial

Os projetos de resolução de conflitos foram criados e implementados fora do contexto escolar. Todavia, as experiências que envolveram a aplicação da mediação de conflitos no universo escolar, foram realizadas logo após ter-se verificado as vantagens decorrentes do emprego desses projetos noutros contextos anteriormente referenciados. Assim sendo, essa prática começou, na década de 70, como uma “resposta organizada frente à crescente onda de violência nos Estados Unidos, quando religiosos e ativistas perceberam a importância de ensinar a crianças e jovens as técnicas de mediação de conflito”. (Chrispino, A. & Chrispino, R., 2002, p.53). Seguidamente será apresentado uma breve contextualização histórica sobre a aplicação desses programas no contexto

escolar, a partir das informações disponibilizadas por Chrispino e Chrispino (2002) e por Morgado e Oliveira (2009).

Em 1972, na cidade de Nova Iorque dá-se início à execução do programa CCRC – *Children’s Creative Response to Conflict*, que tinha como objetivos:

- desenvolver condições para que as crianças aprendessem a usar uma comunicação mais “aberta”;
- auxiliar as crianças a entenderem melhor a natureza dos sentimentos e capacidades humanas;
- auxiliar as crianças a compartilharem os sentimentos e identificarem as suas próprias qualidades;
- auxiliar o desenvolvimento da autoconfiança sobre as suas habilidades;
- auxiliar a pensar criativamente sobre os problemas e começar a prevenir e a buscar a solução de conflitos.

Entretanto, em 1981 assiste-se ao movimento de um grupo de professores e pais que procuravam uma forma de prevenção contra a guerra através da educação, dessa vontade nasce a ESR – *Educators for Social Responsibility*. Essa instituição pretendeu treinar professores em técnicas de conflito, acabando por repetir a proposta dos organizadores do movimento Educadores para a Paz. Nesse mesmo ano, surgem os programas no estado americano no Hawaii, desenvolvidos pela universidade local. Posteriormente, em 1982, os *Community Boards* de San Francisco impulsionam a colaboração entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares. Considerando que as competências para trabalhar o conflito são essenciais numa sociedade democrática, criam possivelmente o mais famoso programa de mediação de conflitos na escola denominado *Conflict Resolution for School and Youth*. Esse programa tem servido de modelo para a maior parte dos programas de mediação escolar, tanto dentro como fora dos EUA, uma vez que prepara currículos para diversas idades e anos de escolaridade, mas também implementa sessões de formação de mediadores de conflito na escola. No ano de 1984, a mediação de conflito adquire substancial reconhecimento, conseqüentemente um grupo de educadores e mediadores comunitários juntam-se fundando a NAME – *National Association for Mediation in Education* que serviria para o estudo e implementação da mediação, ou seja, seria como uma rede de

suporte às suas atividades. Mais tarde, em 1985, a NAME funde-se com o NIDRF, Instituto Nacional de Resolução de Litígios, nascendo a CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação. Neste mesmo ano, os Educadores para a Responsabilidade Social e o Coordenação de Educação da cidade de Nova Iorque, promovem a colaboração entre grupos comunitários e escolares, propiciando o surgimento do RCCP – *Resolving Conflict Creatively Program* que apresentava os seguintes objetivos gerais:

- mostrar aos jovens alternativas não violentas aos conflitos reais da sua vida;
- aprender a compreender e a valorizar a própria cultura e a cultura dos restantes;
- transmitir às crianças e jovens o seu papel protagonista na construção de um mundo mais pacífico.

Progressivamente, os programas de resolução de conflitos e de mediação no contexto escolar desenvolvem-se por todo o mundo, nomeadamente na Irlanda do Norte (1977), na Nova Zelândia (1987) e no Canadá (1988). Atualmente, podemos encontrar experiências desta natureza na Europa, em países como França, Inglaterra, Suíça, Bélgica, Polónia, Alemanha, Espanha, entre outros.

Em suma, a transferência para o universo escolar dos programas de resolução de conflito que se encontravam em vigor nos diversos contextos mencionados, partiu do pressuposto de que o conflito é parte integrante da vida social. Como tal, constitui uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal tanto para a sociedade no geral como para a comunidade escolar em particular. A comunidade escolar pode na sua essência e na maioria dos casos, “resolver os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes, sendo que a mediação constitui uma forma de prevenir futuros conflitos, pois apela a um espírito de colaboração, respeito e responsabilidade e não a uma cultura de culpa e imposição de soluções (Morgado & Oliveira, 2009, p.46).

4. A Mediação Escolar em Portugal

A mediação escolar emerge em Portugal nos anos 90, como consequência da transferência de programas de resolução de conflitos para o contexto escolar. A década de 90 é nitidamente a época que marca a apropriação progressiva da mediação no nosso país. Essa transferência surge como resultado da integração de Portugal na Comunidade

Económica Europeia, pois fazendo parte dessa comunidade, os portugueses tiveram acesso aos programas internacionais onde eram valorizadas e já se encontravam enraizadas as práticas de mediação em contexto escolar (Oliveira & Freire, 2009). A prática da mediação é relativamente recente no nosso país, no entanto já foram redigidos documentos normativos que permitem o enquadramento da figura do mediador e da mediação escolar enquanto prática formal regulamentada. De seguida, serão referidos alguns desses documentos normativos, a partir das informações facultadas por Silva e Machado (2009).

O primeiro documento elaborado em Portugal com referência à figura do mediador corresponde ao Despacho nº 147/96 de 8 de Julho. O referido despacho define quais os propósitos do Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária (TEIP) e prevê no âmbito do desenvolvimento dos respetivos projetos o recurso a animadores/mediadores. No mesmo ano, o Despacho Conjunto nº 132/96 de 27 de Julho aprova o programa de tempos livres para jovens e crianças do ensino básico e secundário e da educação pré-escolar, prevendo que estas atividades sejam desenvolvidas por mediadores. Em 1998 é publicado um diploma que reconhece a figura do mediador e o desempenho das funções de mediador cultural para a educação, surge então o Despacho Conjunto nº 304/98 de 24 de Abril. Posteriormente, em 1999 o Despacho Conjunto nº 942/99, de 3 de Novembro vem regular a situação dos mediadores e animadores culturais. No ano de 2000, o Despacho Conjunto nº 1165/2000 da Presidência da República do Conselho de Ministros, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e do Ministério da Educação cria um grupo de trabalho para avaliar o papel dos mediadores nas escolas e proceder ao levantamento de necessidades de mediadores nas mesmas. A Lei nº 105/2001 define o estatuto legal do mediador sociocultural. Finalmente, em 2007, a Portaria n.º 817/2007 de 27 de Julho regulamenta as funções do mediador pessoal e social, no âmbito dos Cursos de Educação e Formação de Jovens e Adultos.

5. Caracterização da Mediação Escolar

A mediação escolar é um processo cooperativo, estruturado, voluntário e confidencial de gestão de conflitos, para um melhor enquadramento e compreensão desta temática, entenda-se segundo as considerações de Torrego (2003) que os conflitos são situações

de confronto de ideias incompatíveis ou consideradas como tal, tendo por base os valores; interesses; necessidades; desejos, perspetivas e posturas de cada um dos envolvidos. Desse confronto, a relação entre as partes pode ser fortalecida, enfraquecida ou até mesmo deixar de existir dependendo do modo como as partes encaram o conflito.

Desde sempre, os seres humanos, enquanto atores sociais e por sua vez enquanto membros de uma comunidade, viram-se “obrigados” a lidar com os conflitos. Efetivamente, o conflito encontra-se “ presente nos mais diversos sistemas sociais e a sua nítida frequência nos distintos cenários da vida humana é uma constatação real e indiscutível, independentemente do tempo e do espaço (Cunha, 2001, p. 23). Neste sentido, Torrego (2003) afirma que os conflitos:

assumem diferentes aspetos, surgem por motivos diversos e variam de intensidade; fazem parte da vida das pessoas e, de acordo com o modo como são assumidos tanto podem gerar novos caminhos de entendimento e de desenvolvimento social e pessoal, como, pelo contrário, podem abrir vias de destruição e desconhecimento dos direitos e necessidades que, como seres humanos, todos temos (Torrego, 2003, p.29).

5.1 Perspetiva Negativa do Conflito vs. Perspetiva Positiva do Conflito

Tradicionalmente o conflito é considerado como algo negativo e indesejável, pois “nas culturas ocidentais predomina uma conceção negativa de conflito nas suas diversas aceções: como sinónimo de desgraça, de azar; como algo patológico ou aberrante; como disfunção, como violência em geral, ou como guerra em particular” (Jares, 2002, p. 17). Tais aceções levam a considerar o conflito quase unicamente em termos negativos. Esta visão negativa tem vindo a ser reforçada ao se atribuir uma componente pejorativa às partes que se encontram em conflito. Assim sendo, é frequente designar determinadas pessoas ou entidades como “conflituosas” quando estas têm condutas diferentes e/ou críticas relativamente a determinados valores ou comportamentos instaurados. Outro aspeto que fortalece a visão negativa do conflito, prende-se com o facto das pessoas no geral considerarem que a paz surge graças à ausência de conflitos. As formas negativas de interpretar os conflitos podem ser agrupadas em duas categorias; uma delas corresponde à dos indivíduos que apresentam o conflito como algo negativo, mau por si só e portando como sendo algo a evitar. Tendo por base esta perspetiva, os indivíduos

procuram alcançar uma vida ou educação sem conflitos, por os considerarem negativos em si mesmos mas também por encararem a sua ausência como um critério de excelência ou de qualidade. A outra aceção negativa do conflito é aquela que o associa a ações de violência, esta associação advém de duas posturas; a dos indivíduos que defendem a violência como a própria essência do conflito e a dos que confundem o conflito com a violência enquanto possível resposta para o mesmo (Jares, 2002).

No entanto, o conflito tem vindo também a ser assumido como um processo natural, necessário e potencialmente positivo para as pessoas e grupos sociais. Esta recente forma de encarar o conflito, surge como consequência do legado filosófico-ideológico da não violência, da Teoria Crítica da Educação, da Investigação para a Paz e do modelo crítico-conflitual- não violento da Educação para a Paz (Jares, 2002). Neste sentido, algumas pessoas têm mudado a sua forma de “ver” o conflito, passando a defender uma “perspetiva positiva do conflito: o conflito como um desafio, a incompatibilidade de metas é um desafio tremendo, quer intelectual quer emocional, para as partes envolvidas. Assim o conflito pode encarar-se, basicamente, como uma das forças motivadoras da nossa existência, como uma causa, como algo concomitante e consequente à mudança, como um elemento tão necessário à vida social como o ar à vida humana” (Galtung, 1978: 486 cit. Jares, 2002:35). Tendo por base estas duas perspetivas, concordamos com Waller (1932) uma vez que também defendemos que o conflito é:

um processo construtivo, e cria tanto como destrói. E o conflito unifica tanto como divide; ele é um dos principais fatores de coesão. As nossas relações mais significativas são muitas vezes caracterizadas pela cooperação antagónica. O conflito preserva relações que doutra forma seriam intoleráveis. O conflito, além disso, é um meio para a paz. O conflito é parte essencial da dialética do desenvolvimento pessoal. Pode argumentar-se que o conflito nas escolas é a característica da vida escolar que melhor prepara os alunos para a vida fora da escola. O que nós precisamos nas escolas não é de suprimir o conflito, mas de estabelecer uma forma mais benéfica de conflito (Waller, 1932, p. 351).

No quadro que se segue poder-se-á contactar, de acordo com Boqué Torremorell (2008), as diferentes atitudes das pessoas perante um conflito, uma vez que estabelecem-se comparações no desenvolvimento dos conflitos quando as pessoas os vivem de forma negativa ou de forma positiva/construtiva.

Orientação negativa	Orientação positiva
O conflito é visto: como um erro, perigoso, sinal de preocupação, uma coisa a evitar a qualquer preço.	O conflito é visto: como inevitável, nem concreto nem errado, uma oportunidade, evidência de preocupação e implicação.
Confunde-se a pessoa com o problema: as relações ressentem-se devido a temas concretos, tratamento frio e pouco respeitador das pessoas que não concordam connosco, reticência em mostrar desacordo com as pessoas que nos agradam ou merecem o nosso respeito.	Separa-se a pessoa do problema: o desacordo em relação aos temas não prejudica a relação, trata-se respeitosamente as pessoas com quem não há acordo.
Aparece a comunicação indireta: fala-se sobre os outros, mas não se estabelece comunicação direta com eles.	Comunicação direta, apesar das dificuldades, falemos.
Nunca se fala de problemas enquistados.	Decide-se “ventilar” os assuntos.
Identifica-se as próprias opiniões com aquilo que é universalmente correto.	Admite-se o questionamento em relação às próprias questões.
Varia-se constantemente entre posições de poder e debilidade.	Admitem-se responsabilidades para permitir a mudança.
A atmosfera é reativa: só se atacam as outras pessoas, sem lhes reconhecer nenhum mérito.	A atmosfera é interativa: ouvem-se atentamente as outras pessoas, expressam-se sentimentos e opiniões claramente e na primeira pessoa.
Os líderes tentam homogeneizar o próprio grupo	Os líderes convidam a discordar.
A discussão é orientada para a procura de soluções	A discussão centra-se inicialmente no problema e no processo, depois é que se procuram soluções.
Há pouca tolerância para com a incerteza.	A calma e a confiança possibilitam que os períodos de incerteza sejam toleráveis e, inclusivamente, necessários como parte de qualquer processo de tomada de decisões.

Quadro 2 – As pessoas perante o conflito

O conflito embora represente uma parte construtiva da vida, em todas as suas dimensões, continua a ter uma conotação negativa na nossa sociedade. Sendo assumido como um desvio do estado normal das atitudes e dos comportamentos e frequentemente associado à dor, à angústia e à violência, leva a que se suponha que o melhor é evitá-lo ou suprimi-lo. Tal como na nossa sociedade, nas escolas também se tem mantido essa relação negativa com o conflito, pois “a escola, com as suas especificidades de natureza organizativa, as nem sempre harmoniosas relações com as finalidades educativas da sociedade e a inevitável ressonância da conflituosidade social, é um campo propício à emergência do conflito” (Morgado & Oliveira, 2009 p. 47).

5.2 Desencadeamento do Conflito – Fatores Externos e Internos

A escola pode ser considerada, em certo sentido, como uma espécie de caixa de ressonâncias dos problemas que ocorrem nos diferentes meios sociais de onde provém a população que a constitui. Como tal, são vários os fatores que podem desencadear conflitos nas escolas, nomeadamente fatores sociais, insegurança dentro da família, indivíduos com problemas de dificuldade emocional, problemas de autocontrolo e problemas de relações humanas. Esses fatores podem ser agrupados em dois tipos: os fatores externos e os fatores internos.

No que concerne aos fatores externos, estes incluem o contexto social; a família e o mundo audiovisual. O contexto social aqui referido caracteriza-se pela existência de elevados níveis de pobreza, desemprego, falta de expectativas futuras que por sua vez podem-se repercutir em situações de marginalização, delinquência e violência. Ao longo dos tempos, como consequência das mudanças sociais, a família acabou por sofrer grandes alterações, nomeadamente, no que respeita por um lado ao aumento do número de famílias numerosas e de famílias reconstruídas, e por outro devido à predominância do filho único. Para além destas transformações, outras situações tem-se vindo a contatar no seio familiar, como por exemplo: a ocorrência de violência doméstica; a carência de afetos e/ou apoio e a presença de estilos de autoridade e comunicação desajustados. Por último, o mundo audiovisual refere-se aos meios de comunicação e ao seu papel de veículo de transmissão de violência. Tem sido uma constante, a divulgação de situações de grande violência, sejam elas reais ou ficcionadas, por parte dos meios de comunicação social (televisão, jornais, revistas, rádio, internet,...). O facto de sermos

bombardeados diariamente com este tipo de situações, leva a que as pessoas, em geral, e os jovens, em particular, aceitem este tipo de comportamentos e muitas vezes os vejam como forma ideal para alcançar os objetivos pretendidos (Gaspar, 2007). Sintetizando, os “fatores externos são decisivos na formação da personalidade do aluno, pela influência que recebe no seu contexto familiar, social e pelos meios de comunicação” (Fante, 2003, p.168).

Relativamente aos fatores internos, estes centram-se na escola enquanto organização, na escola de hoje e ainda, no clima de escola (Gaspar, 2007). Assim, quanto ao primeiro fator, Jares (2002) afirma que a existência de conflitos e por sua vez de violência nas escolas advém primeiramente, do seu estatuto de organização e de o conflito ser algo natural em qualquer organização. Em segundo lugar, considera que a natureza organizativa da escola, que se caracteriza pelo cooperativismo, pela hierarquização de espaços e pela constituição de grupos de um modo artificial (ex. grupo turma) é um importante fator para a existência de conflitos no meio escolar. Por fim, afirma que a “relação que se estabelece entre as escolas e as finalidades educativas das sociedades, através das políticas educativas e dos currículos estabelecidos” contribuem para a natureza conflituosa da escola (Jares, 2002, p.75). Quanto ao segundo fator interno referente à escola de hoje, poder-se-á dizer que são várias as mudanças que ocorrem atualmente que levam ao aumento da violência. Em primeira estância, a escolaridade obrigatória trouxe para a escola alunos que muitas vezes encaram a sua frequência na mesma, como uma imposição, potenciando assim situações de desinteresse (Caeiro e Delgado, cit. por Gaspar, 2007). Concomitantemente, muitos destes alunos vivem uma difícil integração no mundo escolar, que muitas vezes, se traduz por comportamentos disruptivos e insucesso escolar, reforçando assim, a sua opção por um projeto de vida alheio à escola, frequentemente gerador de conflitos. Para além disso, a cultura monolítica presente nas escolas, assume-se também, como um fator gerador de violência, na medida em que, a diversidade de culturas, de valores, de representações do mundo tornam-se um foco de instabilidade, em vez, de se assumirem como um elemento de desenvolvimento/enriquecimento cultural. Por fim, o clima de escola também é identificado como fator interno que pode desencadear conflitos, visto que a forma como se desenvolvem as relações interpessoais entre os diferentes elementos da comunidade educativa, são um fator determinante na existência ou não de um clima positivo e saudável nas escolas (Gaspar, 2007). Pois, tal como salienta Fante (2005) o

clima de escola depende de vários fatores que podem ser favoráveis ou não, visto que cada uma é composta por pessoas diferentes, cada qual com seus métodos, sendo que todos visam à aprendizagem dos membros que as integram.

5.3 Classificações do Conflito

Tal como evidenciámos, existem conceções diferentes de conflito, por sua vez este poderá ser classificado de diversas formas. Com o objetivo de explicitar as suas possibilidades e fornecer informações que poderão vir a ser uteis para a resolução satisfatória dos conflitos, seguidamente serão apresentados alguns exemplos de classificação gerais do conflito mediante as considerações de determinados autores.

Para Moore (1998, p.60), os conflitos podem ser classificados em cinco diferentes tipos: estruturais, de valor, de relacionamento, de interesse e quanto aos dados. No quadro que se segue encontram evidenciados os tipos de conflitos bem como as suas causas, segundo a classificação do autor mencionado.

Tipos de Conflito	Causas dos Conflitos
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.
De valor	Critérios diferentes para avaliar ideias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
De relacionamento	Emoções fortes; perceções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo.
De interesse	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.
Quanto aos dados	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

Quadro 3 – Tipologia dos conflitos e as suas causas

Chrispino (2007, p. 19) sintetiza a tipologia de conflito, definida por Redorta (2004) através do seguinte quadro:

Tipos de Conflitos	O Conflito ocorre quando
De recursos escassos	Disputamos por algo que não existe suficientemente para todos.
De poder	Disputamos porque algum de nós quer mandar, dirigir ou controlar o outro.
De autoestima	Disputamos porque meu orgulho pessoal se sente ferido.
De valores	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.
De estrutura	Disputamos por um problema cuja solução requer longo prazo, esforços importantes de muitos, e meios estão além de minha possibilidade pessoal.
De identidade	Disputamos porque o problema afeta a minha maneira íntima de ser o que sou.
De norma	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.
De expectativas	Disputamos porque não se cumpriu ou se fraudou o que um esperava do outro.
De inadaptação	Disputamos porque modificar as coisas produz uma tensão que não desejo.
De informação	Disputamos por algo que se disse ou não se disse ou que se entendeu de forma errada.
De interesses	Disputamos porque meus interesses ou desejos são contrários aos do outro.
De atribuição	Disputamos porque o outro não assume a sua culpa ou responsabilidade em determinada situação.
De relações pessoais	Disputamos porque habitualmente não nos entendemos como pessoas.
De inibição	Disputamos porque claramente a solução do problema depende do outro.
De legitimação	Disputamos porque o outro não está de alguma maneira

	autorizado a atuar como o faz, ou tem feito ou pretende fazer.
--	--

Quadro 4 – Tipos de conflitos e as razões da sua ocorrência

No entanto, Torrego (2003) identifica três tipos de conflitos: conflitos de relação-comunicação, conflitos de interesses/necessidades e conflitos de preferências, valores e crenças. Quanto ao primeiro tipo definido pelo autor, não se pode mencionar que exista uma causa concreta que justifique o seu aparecimento, no entanto este surge como resultado da própria deterioração da relação. Como tal, fazem parte deste tipo de conflitos, as agressões, lutas, ofensas, difamações, rumores, humilhações, mal-entendidos, mas também os conflitos de perceção, pois apesar da realidade do conflito seja só e apenas uma, tal facto não invalida que as partes tenham a sua própria visão em relação ao mesmo. Os conflitos de interesses/necessidades ocorrem, normalmente, quando uma das partes considera que só conseguirá satisfazer as suas necessidades/interesses se a outra ceder em relação às suas. Pode-se incluir neste tipo de conflitos, aqueles derivam do desacordo relativamente à forma de realizar trabalhos ou tarefas e aqueles que resultam da necessidade sentida por uma das partes em possuir ou ser coagida a ceder: objetos, tempo, espaço, ou qualquer tipo de recurso. Por fim, os conflitos de preferências, valores e crenças, resultam quando estes sistemas são incompatíveis ou encarados como tal, por parte dos envolvidos no conflito. Contudo, este tipo de conflito pode ser resolvido se as partes identificarem valores superiores que sejam comuns a ambas (Torrego, 2003, p.35-36).

Os autores acima citados, classificam os conflitos segundo as conceções que têm sobre o mesmo. As classificações do conflito apresentadas cruzam-se e complementam-se, por isso não se poderá afirmar que uma é melhor em detrimento da outra, uma vez que todas são válidas, a diferença reside em relação à forma como são definidas e designadas.

5.4 A importância da introdução da mediação de conflitos na escola

A mediação de conflitos caracteriza-se por ser uma estratégia de resolução positiva de problemas que surgem entre as partes em confronto. Sendo um processo voluntário e confidencial, as partes são convidadas pelo mediador ou recorrem a este terceiro elemento exterior ao conflito, para apresentarem a sua visão relativamente ao mesmo e

posteriormente as suas propostas de resolução, a fim de alcançarem compromissos mutuamente satisfatórios. Considera-se que a mediação “produz um efeito verdadeiramente capacitador nos indivíduos. E, ao apostar na valorização do conflito e na sua reapropriação pelos indivíduos, a mediação proporciona o aproveitamento deste como oportunidade de aprendizagem, crescimento e transformação” (Costa, Almeida e Melo, 2009, p. 166). Efetivamente, tal como Morgado e Oliveira (2009) referem, a mediação:

enquanto meio construtivo de resolução de conflitos oferece, pelo que proporciona aos envolvidos no conflito, um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução do seu problema, a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente perceção da realidade. Tratando-se de um meio de resolução de conflitos, não litigioso e baseado no consenso, é propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes em conflito. Aqui, trabalha-se a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total (Morgado & Oliveira, 2009, p. 48-49).

Tendo em conta que a mediação escolar é uma prática de intervenção, prevenção e resolução de conflitos latentes, esta tem a virtude de promover o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais essenciais para o exercício de uma cidadania participativa. Por outro lado, visto ser um meio construtivo de resolução de conflitos a essência da mediação “não está na eliminação do conflito mas sim na sua regulação, solução justa e não violenta. Trata-se de utilizar os meios adequados, enfatizando as estratégias de resolução pacífica e criativa do mesmo” (Morgado e Oliveira, 2009, p. 47). Deste modo, a mediação escolar apresenta como vantagens a melhoria da comunicação, do clima da escola, da formação integral do aluno e a preservação das relações sociais. Eis algumas vantagens identificadas por Chrispino e Chrispino, (2002, p.56-57) relativamente à mediação escolar:

- O conflito faz parte de nossa vida pessoal e está presente nas instituições. “É melhor enfrentá-lo com habilidade pessoal do que evitá-lo” (Heredia, 1998).

- Apresenta uma visão positiva do conflito rompendo com a imagem histórica de que ele é sempre negativo.
- Constrói um sentimento mais forte de cooperação e fraternidade na escola.
- Cria sistemas mais organizados para enfrentar o problema divergência → antagonismo → conflito → violência.
- O uso de técnicas de mediação de conflitos pode melhorar a qualidade das relações entre os atores escolares e melhorar o clima
- O uso da mediação de conflitos terá consequências nos índices de violência contra pessoas, vandalismo, violência contra o património, incivildades etc.
- Melhora as relações entre alunos, facultando melhores condições para o bom desenvolvimento da aula.
- Desenvolve o autoconhecimento e o pensamento crítico, uma vez que o aluno é chamado a fazer parte da solução do conflito.
- Consolida a boa convivência entre diferentes e divergentes, permitindo o surgimento e o exercício da tolerância.

Por estas razões, considera-se essencial e muitíssimo pertinente a aplicação de estratégias de mediação com vista à resolução de conflitos em contexto escolar. Para se alterar os comportamentos que se coadunam com a visão negativa do conflito e, simultaneamente, desenvolver capacidades e competências para a gestão e resolução de conflitos torna-se necessário que a implementação de um projeto de mediação na escola, não seja um processo isolado e individualizado, pois o sucesso do mesmo depende do envolvimento de todos os atores do contexto escolar. Resumindo, “nas escolas a mediação deve ser utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e com todos os sectores da comunidade educativa. O projeto de implementação da mediação escolar exige, para que seja compatível com a aprendizagem dos seus jovens, uma intervenção organizacional ao nível dos conflitos existentes na escola” (Morgado e Oliveira, 2009, p. 50).

6. Mediação – Técnica ou Arte?

Quanto a esta problemática as opiniões divergem (mesmo entre os próprios mediadores) pois uns defendem o carácter artístico da mediação, outros o carácter científico e ainda

existe aqueles que não se colocam nem num pólo nem no outro. Estes últimos, acreditarem que a mediação consiste na junção dos conhecimentos técnicos ligados à precisão, eficiência e sistematização que garantem o rigor do processo com a componente artística associada à originalidade. De facto, torna-se necessário conhecer e dominar um leque considerável de técnicas indispensáveis e que contribuem significativamente para que se possa cumprir os objetivos estabelecidos no processo de mediação. No entanto, à que ter presente que “tanto as necessidades das pessoas como as do procedimento nunca são iguais de mediação para mediação. Se tentássemos aplicar sempre as mesmas receitas, não poderíamos, seguramente, intervir com eficácia. Por isso se diz que a mediação é uma prática artesanal.” (Diez e Tapia, 1999: 225 cit. Boqué Torremorell, 2008:34). Assim sendo, podemos referir que a mediação “é ao mesmo tempo uma técnica e uma arte, sobretudo uma arte, mas uma arte exige muita paciência e muita técnica. Requer uma formação apropriada.” (Six, 1990: 231 cit. Boqué Torremorell, 2008: 34).

7. Processo de Mediação

Vivemos num mundo em permanente mudança, que provoca alterações na própria constituição do indivíduo. Como tal, temos personalidades, valores, vontades e interesses diferentes uns dos outros, infelizmente torna-se impossível vivermos em plena harmonia, sendo praticamente inevitável a existência em determinado momento de conflitos entre as pessoas. O conflito não é necessariamente algo pejorativo, se for bem gerido pode levar ao desenvolvimento dos indivíduos a vários níveis (pessoal, profissional, social). O problema surge quando as pessoas não conseguem resolver entre si os conflitos que se geram. Quando não se consegue evoluir no sentido de regular os conflitos de forma positiva, ou quando não conseguimos fazê-lo sozinhos sem ajuda de um outro elemento que não faça parte do conflito, “diz-se que nesse momento nos encontramos num impasse, num beco sem saída, aparentemente, quanto mais queremos avançar, mais retrocedemos” (Muldoon, 1998, p. 161). Estas situações de paralisia e frustração podem impulsionar as pessoas em conflito a quererem contactar com um mediador, uma empresa de intermediários profissionais ou um serviço de mediação voluntária, para resolverem o problema. Ao existir a participação de um terceiro elemento no processo, Muldoon (1998) considera-o como a terceira força, esta:

reside na capacidade que uma pessoa "externa" tem para fazer alterações num sistema estático ou caótico. É no centro de duas forças opostas, onde a sua influência é maior, ou seja, o ponto de maior turbulência, que também oferece uma maior variedade de possibilidades. A terceira força é capaz de mudar o curso do conflito, uma vez que o seu lugar está no ponto de apoio, onde uma alavanca pode aplicar a máxima força com o mínimo esforço (Muldoon, 1998, p.162).

A atuação da terceira força realiza-se através de um processo de mediação, o seu desenvolvimento contempla um determinado número de fases que podem variar consoante a descrição de cada autor. Boqué Torremorell (2008) faz referência às fases de desenvolvimento de um processo de mediação descrito por Lederach (1985, 1996) considerando-as como um modelo. Assim sendo, “o processo de mediação começaria com alguns movimentos iniciais (entrada), que dariam lugar a uma interação (conta-me, situa-se, concertar) para finalizar com um último passo (acordo)” (Boqué Torremorell, 2008, p. 54). O momento *entrada* caracteriza-se pela voluntariedade e interesse dos protagonistas em participar no processo com a intervenção de um mediador. Este realiza contactos iniciais com cada uma das partes para averiguar a pertinência ou não do conflito, explicar a estruturação do processo, preparar os protagonistas para a cooperação e participação ativa de forma a fomentar autoconfiança e confiança na mediação. Ao ser estabelecido o consentimento e compromisso de todos os intervenientes, o mediador agenda uma reunião conjunta onde “felicitas as partes pela sua presença, legitima as suas próprias funções, cria confiança, define o contexto como partilhado e define algumas normas que os participantes deverão conhecer, aceitar e respeitar durante o encontro” (Boqué Torremorell, 2008, p. 55). Assim que termina o seu discurso, solicita o feedback por parte dos protagonistas com o intuito de verificar se a informação prestada foi bem compreendida. No momento *conta-me* o mediador dedica-se a ouvir ativamente a história de cada parte, estes expressam os seus sentimentos e pontos de vista sem limitações de tempo, passando a conhecer a história através do “olhar” da outra pessoa. Segundo Muldoon (2008), tal só acontece porque:

quando ambas as partes se dirigem a um terceiro, ambas se expressam com menos agressividade. Não tentam usar as suas palavras para intimidar a parte neutral (que provavelmente seria contraproducente),

mas para ganhar a sua simpatia e apoio. A expressão emocional nessas situações é mais destinada a mostrar que eles têm razão do que a dominar o outro (Muldoon, 1998, p. 164).

Para além de ouvir ativamente, o mediador deve determinar a “atualidade do conflito, duração do conflito, intensidade dos sentimentos em relação ao conflito e rigidez de posições” (Folberg e Taylor, 1988:47, cit. Boqué Torremorell, 2008:56) mas também agendar reuniões individuais caso seja necessário esclarecer informação, interesses ou perceções que se tornam difíceis de revelar nas reuniões conjuntas. Em relação ao momento *situar-se* tenta-se definir a situação dando ênfase aos pontos em comum, ou seja, procura-se analisar as diferenças transformando-as em oportunidades e fomentar a confusão para que os protagonistas se distanciem das histórias ordenadas relatadas inicialmente. Em seguida, passam para a fase de *concertar* a situação, começa-se a tratar os pontos mais simples para os mais complicados de resolver através do processo de colaboração. Todos os coparticipantes (equipa mediadora/mediador e protagonistas do conflito) do processo trabalham em conjunto para a construção de uma lista de temas a tratar, que origina momentos criativos em que existe liderança por parte dos protagonistas para tomarem decisões e para aceitarem compromissos tendo em conta critérios consensuais. Pretende-se diminuir as tensões, aumentar a confiança e melhorar a comunicação, no entanto para que se torne possível é necessário voltar ao momento *conta-me*, “ampliando novamente o espaço comum, microfocalizando e fracionando para podermos *situar-nos* de novo, compreender melhor e delinear caminhos de entendimento que permitam sair da situação” (Boqué Torremorell, 2008, p. 57). Por fim, os protagonistas trabalham para chegarem ao momento do *acordo* através da elaboração de um plano de ação comum. Na maioria dos casos escreve-se um documento em que se encontra estabelecido quem fará o quê, quando e como se procederá caso surjam novos conflitos.

Muldoon (2008) define as fases de um processo de mediação designando-as por estratégias. Através da implementação de quatro estratégias (contenção, confrontação, compaixão e a colaboração) pode-se proceder a uma mediação eficaz. No entanto, Torrego (2003) apresenta seis fases segundo as quais se deve seguir quando se realiza um processo de mediação, sendo elas: pré-mediação, apresentação e regras, ora conta lá, clarificar o problema, propor soluções e por fim chegar a um acordo. Já Morineau

(2005) faz alusão a quatro fases: acolhimento, aceitação, expressão e transformação. Tanto as fases mencionadas por Boqué Torremorell (2008), Torrego (2003) e Morineau (2005) como as estratégias de Muldoon (1998) têm os mesmos pressupostos e finalidades. Todas as considerações apresentadas pelos autores citados são válidas e exequíveis, a diferença reside na forma como são relatadas e nas designações atribuídas, tal como se poderá verificar através do seguinte quadro:

Torrego (2003)	Morineau (2005)	Lederach (1985, 1996, in Torremorell, 2008:54)	Muldoon (1998)	Objetivos
Pré-mediação	Acolhimento	Entrada	Contenção	“Criar condições que facilitem o acesso à mediação” Torrego, 2003:57) Avaliar a pertinência da mediação.
Apresentação das regras	Aceitação			“Criar confiança no processo” Torrego, 2003:57)
Ora conta lá	Expressão	Conta-me	Confrontação	criar condições de exposição do conflito por ambas as partes, com confiança e sem receio de julgamentos/avaliações da sua conduta por parte de quem as ouve
Clarificar o problema	Transformação	Situar-se	Compaixão	“identificar o problema e conseguir um consenso quanto aos temas mais importantes para as partes” (Torrego, 2003:58)

Propor soluções		Concertar	Colaboração	Valorizar comentários positivos e incentivar uma chuva de ideias com possíveis soluções.
Chegar a um acordo		Acordo		Definir um acordo consensual.

Quadro 5 – Fases de um processo de mediação.

8. Papel/ Funções do Mediador

O mediador desempenha um papel fundamental no processo de mediação. Para isso necessita de formação (segundo a qual se encontrará referenciada mais à frente), bem como do domínio de algumas técnicas. Trata-se de uma pessoa na perspetiva de Muldoon (2008) “imparcial, aceitável para ambas as partes, não tem qualquer autoridade ou poder de controlar o resultado” sendo a sua tarefa “estruturar a comunicação entre as partes para que cheguem ao seu próprio acordo. O mediador não deve ter planos predefinidos ou preconceitos sobre como resolver o processo, pois, se assim for, corre o risco de perder a confiança de ambas as partes.” (pp. 164-165). Uma das primeiras preocupações de que carece é ganhar a confiança dos seus dois interlocutores. “Indubitavelmente, uma das capacidades mais importantes de um bom mediador será a de se sintonizar com o meio através da sua linguagem, aparência e comportamento” (Torremorel, 2008, p.58). Mediante algumas listas de funções que os mediadores levam a cabo elaboradas por determinados autores (Acland (1983), Bush e Folger (1996), Horowitz (1998) e Moore (1995)), Torremorell (2008) agrupa-as em sete eixos: diminuição de hostilidades; melhoria da comunicação; aumento da compreensão do conflito, de nós próprios e do outro; redefinição do conflito; renovação das relações interpessoais; fomento do pensamento criativo, e por fim trabalho cooperativo para a obtenção de consenso (p.60). Através destas funções é pretendido incutir a liderança dos protagonistas do conflito no processo. Concomitantemente, o mediador deve reger a sua atuação, tendo por base os seguintes objetivos evidenciados por Jares (2002, p. 153):

- favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito, o que costuma trazer consigo o controlo das interações destrutivas;

- levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas a partir da sua própria perspetiva;
- ajudar a que ambas as partes analisem as causas do conflito, separando os interesses dos sentimentos;
- favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do conflito;
- reparar, sempre que isso seja viável, as possíveis feridas emocionais que possam existir entre as partes em conflito.

Para além dos objetivos que o mediador deve procurar alcançar, Jares (2002, p. 158-162) também menciona que este deve agir de acordo com uma série de competências e princípios de atuação, denominados gerais e de procedimento sendo os princípios de carácter geral os seguintes:

- **Valentia e capacidade de resistência** – aposta numa posição constante e paciente. O primeiro ato ético do mediador deve ser a valentia.
- **Dinamismo e preocupação pelos outros** – a sua tarefa é de ser um arquiteto que cria pontes de forma solidária e desinteressada. Deve ter capacidade e interesse em compreender a complexidade do conflito e em ajudar as partes, pelo menos, a tentar resolvê-lo.
- **Prudência e descrição** – na sua intervenção o mediador deve ser prudente na sua análise e intervenção. Devendo agir com prudência e garantir o sigilo da informação das partes.
- **Confidencialidade** – para o autor este é o princípio chave de toda a mediação que deve ser e ficar claro logo de início.
- **Independência e imparcialidade** – o mediador deve manter-se independente tanto das partes como qualquer instância do conflito. Deve evitar tomar partido.
- **Vasta preparação na análise de conflitos e orientação de processos de grupos** – ao nível da mediação formal, é importante, que o mediador, para além das características gerais e de procedimento, tenha adquirido previamente formação

sobre a análise de conflitos e orientação de processos de grupos, seja, em relações humanas e desenvolvimento organizativo.

- **Voluntariedade** – a intervenção do mediador deve ser aceite pelas partes em conflito.

Quanto aos princípios e competências de atuação relacionados com o procedimento, o autor acima citado identifica como sendo os seguintes: escuta ativa (compete ao mediador escutar e compreender o seu ponto de vista), transmitir esperança e confiança, nas possibilidades de sucesso dos litigantes; paciência (deverá esperar que as pessoas se descontraíam e passem da perspectiva do eu/tu para a de nós), redefinir o conflito (fazer com que as partes vejam o conflito na perspectiva do outro), criar ambiente (o mediador deverá criar um ambiente propício para que as partes possam exprimir-se livremente), e sugerir, no caso de empasse ou sofrimento, possibilidades de resolução de conflito (o mediador deve ser comedido no exercício desta competência visto que devem ser as partes em conflito a propor e aceitar a possível solução).

9. Mediador vs. Equipa Mediadora

A mediação exige a presença do mediador ou da equipa mediadora, bem como das pessoas envolvidas no conflito. Podemos referir que é importante que o mediador esteja integrado numa equipa onde possa refletir sobre a sua prática e a dos outros (condição imprescindível para o seu crescimento a nível da condução de uma mediação). No entanto, nem todos os mediadores estão integrados numa equipa de mediação e os que se encontram nesta situação devem ter bem presente as vantagens e desvantagens de enveredarem pela co-mediação (mediação realizada por dois mediadores) para poderem anular ou contornar os inconvenientes que surgem, nomeadamente, “a necessidade de coordenação, a delegação desadequada de tarefas, a falta de compenetração, a disponibilidade de mediadores e o facto de as partes terem de expressar vivências dolorosas na presença de mais pessoas (mediadores) (Torremorell, 2008:59). Efetivamente, o mediador tem que ter formação, estilo pessoal e um código ético no exercício das suas funções para obter credibilidade, de forma a que as pessoas envolvidas no processo lhe atribuam um voto de confiança na ajuda de que necessitam para a resolução do conflito, mas também que confirmem confiança em relação ao próprio

processo. No entanto, a credibilidade do mediador encontra-se associada a nível pessoal; institucional e de procedimento. Como tal, os mediadores têm em conta os fatores que lhes fornecem credibilidade tendo por base critérios de escolha, ou seja, o prestígio de pertencer a uma organização, a reputação pessoal, as possibilidades de proporcionar recursos, a personalidade, a experiência e a formação contínua. Um mediador pode pertencer a uma equipa de mediadores, mas mesmo assim não ser considerado credível por parte dos participantes no processo de mediação.

10. Formação/ Qualificação dos Mediadores

A Society of Professionals in Dispute Resolution (SPIDR) após refletir sobre o facto de não existir um sistema padronizado de certificação de mediadores, chegou à conclusão de que os mediadores deveriam estar qualificados. Nesse sentido, atualmente, a qualificação de mediador pode ser adquirida a nível universitário através de vários programas (pré-graduado, pós-graduado, graduado) sendo a qualificação associada às disciplinas designadas, por exemplo, de negociação; regulação de conflitos; direitos humanos; resolução de disputas. Uma outra via para obterem qualificação prende-se com as propostas oferecidas por meio de cursos, estes diferem quanto à sua duração. Contudo, apesar de existir à disposição um leque de cursos não significa que sejam todos de qualidade.

Na opinião de Torremorell (2008) a mediação “aplica-se a âmbitos mais diversos, intervindo em conflitos entre pessoas, grupos ou comunidades inteiras. Em cada meio o processo adapta-se ao contexto sócio-cultural, o que lhe confere especificidade.” Esta caracteriza-se por “uma disciplina que incorpora conteúdos próprios de muitas outras áreas do conhecimento. (...) A formação do mediador, sempre inacabada, incorpora uma vertente eminentemente autodidata, dado que precisa de um questionamento contínuo para evoluir.” (pp. 64-65). O mediador deve ter uma atitude investigativa e de busca permanente. Cada mediador combina técnica e arte, criando um estilo próprio construído sobre um universo de significações próprias. O estilo pessoal do mediador é considerado de grande importância para o êxito da sua intervenção.

11. Estilos de Mediação

Podemos constatar que embora os mediadores usem as mesmas ferramentas e técnicas básicas, existem dois estilos de mediação em relação à melhor forma de conseguir que as partes cheguem a um acordo, sendo eles, a *mediação diretiva* e a *mediação não diretiva*. Ao ter presente esta dualidade surgem as seguintes questões: Porquê optar por praticar um estilo e não o outro? Que mediador serve melhor as partes, o diretivo ou o não diretivo? Primeiramente à que esclarecer as características destes dois estilos de mediação, para que se compreenda a existência dos dois.

Um mediador diretivo dirige as partes de forma a conseguirem um acordo aceitável para ambos. Muldoon (1998) aprofunda e fundamenta esta designação ao referir que “um mediador diretivo está disposto a discutir com as partes, comprovar a consistência das suas declarações e influenciá-las na direção de um determinado compromisso” (p.176). A sua eficácia está intimamente ligada à confiança das partes na sua experiência e no seu julgamento, estando dispostas a ceder. O problema deste estilo de mediação é que o mediador pode não conseguir convencer as partes a compreenderem o seu ponto de vista em relação à situação, o que leva pelo menos à perda de credibilidade do mediador em relação a uma das partes.

No entanto um mediador não diretivo tem uma conceção diferente do mediador diretivo no que toca ao significado de um acordo justo para os participantes. Em oposição ao mediador diretivo o mediador não diretivo “orienta o processo de modo a que as partes possam definir as suas próprias metas (...) e acedam a elas da forma mais plena possível (...), não tenta convencer uma das partes que a sua análise está errada (...) em vez disso o mediador incentiva cada uma das partes a negociar o melhor resultado possível” (Muldoon, 1998, p. 177). Tal como o primeiro estilo evidenciado, este segundo também tem problemas que surgem quando um dos protagonistas é incapaz de avaliar o mérito do caso ou determinar se um resultado é mais razoável do que o outro. A passividade leva à frustração e ao impasse, o certo é que as partes devem entender-se sem interpretações ou opiniões do mediador para que se concentrem em resolver o problema entre elas. Após a análise destas considerações é perfeitamente compreensível a existência de dúvidas em relação a que estilo usar no processo de mediação. A utilização por parte do mediador de um estilo ou de outro terá a ver com as suas considerações sobre o tipo de conflito, a relação dos participantes, a sua personalidade e

a forma como o próprio processo se desenrola para averiguar se será mais eficaz ser diretivo ou não diretivo.

12. Quem pode exercer funções de mediador no contexto educativo

As pessoas que exercem este tipo de funções, tanto podem ser internas ou externas à escola, no entanto têm de ter adquirido formação especializada nesse domínio. Relativamente aos mediadores internos à escola, estes podem ser docentes ou outros profissionais como por exemplo, psicólogos, técnicos superiores de educação, técnicos de serviço social, mas também podem ser alunos (mediação entre pares). Estes mediadores de pares podem ser “alunos e alunas imparciais e neutrais que, após terem recebido preparação nesse sentido, são capazes de ajudar outros alunos e alunas, seus pares, a resolverem os problemas que os dividem, sem o recurso a soluções de violência verbal ou física” (Ferreira, 2002, p.144).

Quanto aos mediadores externos à escola, podem ser membros de grupos minoritários (mediadores socioculturais) ou pessoas que possuem poder e prestígio na comunidade em que a escola se encontra enraizada, nomeadamente autarcas e autoridades locais

13. A mediação de conflitos realizada por pares

A mediação realizada por um semelhante ou par, neste caso estamos a referir-nos à mediação praticada entre alunos, tem vindo a ser uma prática cada vez mais utilizada nas escolas. Com efeito, trata-se de uma prática recente tendo em conta que os programas de mediação de pares começaram a ser desenvolvidos no final da década de 70 e início da década de 80 como parte dos projetos de não violência promovidos nas escolas. A mediação de pares, tal como descreve Corinna Schabbel (2002):

é um processo que capacita um grupo de alunos de uma escola para atuarem como mediadores nas disputas de seus pares. Por estarem inseridos na escola e serem colegas, a mediação de pares não é aplicável a todos os contextos e também não é apropriada para todos os tipos de disputa. Porém, trata-se de um instrumento valioso para que alunos assumam um controle maior sobre suas vidas e habilidades para resolver problemas e disputas.

Na mediação de pares, o conflito é considerado positivo sendo essencial para proporcionar desafios e possibilidades de crescimento (Corinna Schabbel, 2002, p. 38).

Apesar da mediação de pares proporcionar que determinados alunos possam ajudar os seus colegas a resolverem os seus conflitos, o principal responsável pelo projeto de mediação deve ser um adulto com formação na área da mediação (professor, diretor, membro da comunidade, membro externo,...) que auxilie os mediadores de pares na sua prática. Este tipo de mediação acarreta inúmeros benefícios no âmbito escolar, visto que “os jovens entendem e confiam em outros jovens. Falam a mesma língua e compartilham preocupações comuns. Os mediadores-estudantes não constituem uma ameaça a outros estudantes, porque não representam a estrutura do poder” (Iungman, 1998 cit. Chrispino & Chrispino, 2002:60). De seguida, poder-se-á verificar os benefícios deste tipo de mediação, tendo por base o programa de formação de mediadores de pares concebido por Johnson e Johnson (1995) segundo o qual os autores denominaram-no por *Teaching Students to Be Peacemakers Program*. Tratou-se de um programa extenso pensado para 12 anos de escolaridade, assim sendo em cada ano os alunos iam aprendendo de forma gradual procedimentos de negociação e mediação de conflitos. Os resultados resultantes da aplicação do referido programa, foram bastante positivos, pois tal como referem Johnson e Johnson (1995):

antes da formação, na maior parte dos conflitos diários, os estudantes usavam estratégias destrutivas, que tendiam a provocar a escalada do conflito, apresentavam a maior parte dos conflitos ao professor e não sabiam como negociar. Depois da formação, os estudantes conseguiam socorrer-se de procedimentos de negociação e de mediação para gerir situações de conflito e não os transferiam para as situações de aula e outras situações escolares, nem para as situações de recreio, de refeitório ou para casa. Mais ainda, eles mantinham o conhecimento e competências apreendidas sobre o assunto ao longo do ano de observação. (...) Depois da formação, continuam os autores, os estudantes geralmente gerem os seus conflitos sem envolvimento dos adultos (Johnson & Johnson, 1995, p. 67).

Neste sentido, algumas escolas têm vindo a implementar programas de mediação, a pensar nas potencialidades dos alunos e na hipótese de parte destes se colocarem ao serviço da comunidade educativa, tendo como objetivo a resolução e por sua vez a prevenção de conflitos. Todavia, a maioria das escolas, apesar disso, não tem incluído nos seus Projetos Educativos ou nos Projetos Curriculares programas deste género. A razão por tal acontecimento, prende-se com o facto da Mediação Escolar ser uma área recente e como tal a sua implementação tem levado o seu devido tempo. Nestes programas de mediação escolar, os alunos inscrevem-se por diversas razões, que segundo Domingues e Freire (2009) são derivadas de princípios morais, tendências pacíficas e pacifistas, altruísmo, autopromoção, sensação de liderança, sentimento de superioridade, gosto por controlar, exibicionismo. Como tal, o critério de seleção de alunos mediadores é, essencialmente, baseado na boa vontade e disponibilidade dos alunos. Contudo, existem alunos que possuem efetivas “capacidades de mediadores que, não obstante a formação a que devem ser sujeitos, detêm qualidades e capacidades que lhes determinam uma correta supervisão dos conflitos escolares, alunos que, “intuitivamente” agem no sentido da harmonia, do diálogo ou da resolução satisfatória e bem aceite pelos colegas” (Domingues & Freire, 2009, p.87).

A mediação de pares trata-se, segundo o que foi mencionado acima, de uma atuação com grande potencial educativo, para além de favorecer a capacidade de escuta mútua e a cooperação entre os alunos, também constituir um novo espaço alternativo de comunicação. Como tal, a mediação de conflitos em contexto escolar assume-se, acima de tudo, como um processo educativo que “modela e ensina, de diferentes formas, culturalmente significativas, uma variedade de processos, de práticas e de competências que ajudam a prevenir, a administrar de forma construtiva e a resolver pacificamente o conflito individual, interpessoal e institucional” (Morgado e Oliveira, 2009, p. 43). Concorde-se, assim, que “para além das preocupações que qualquer escola tem com a prevenção da agressividade e da violência e das medidas de ação, desenvolvendo práticas no seu quotidiano que contribuam para a formação de cidadãos que partilhem os valores da democracia, da paz e da não-violência, torna-se igualmente relevante um investimento em medidas que visem a resolução de conflitos e que envolvam a escola na sua globalidade” (Amado e Freire, 2009, p. 154).

Em suma, segundo Caetano e Freire (2005), a Mediação e a sua prática contribuem na procura de novas formas de atuar, estimulando novas relações, valores e experiências,

para que os conflitos sejam ultrapassados, através da participação, do diálogo e da escuta-ativa. Quando bem organizada e estimulada, poderá ainda evitar conflitos, a partir da promoção de relações interpessoais saudáveis e na participação da resolução dos problemas. O processo de Mediação é, sem dúvida alguma, um verdadeiro desafio para a transformação e construção social, “sendo muito mais do que uma técnica alternativa para a resolver conflitos, enquadrando-se numa cultura de cidadania ativa e de paz” (Caetano, 2005:44).

Capítulo II - Contexto de Intervenção

1. Origem do nome para o Bairro

O nome do bairro em questão, Bairro Padre Cruz (BPC) surge na década de 1960 e provém graças ao facto de homenagearem um padre, com o nome Francisco Rodrigues Cruz. Nasceu a 29 de julho de 1859 tendo falecido em 1948, teve um percurso de vida surpreendente, marcado pela preocupação e dedicação às pessoas mais pobres e marginalizados de uma sociedade urbana que à medida que se vai desenvolvendo torna-se cada vez mais impessoal e anónima. O seu objetivo de vida centrava-se na solidariedade e no incentivo à justiça social, de forma a minimizar as dificuldades que surgem às famílias do bairro. Atribuir o seu nome ao bairro, tratou-se de uma forma de o homenagear perante as pessoas socialmente desfavorecidas com que durante a sua vida tanto se preocupou. Esse louvor teve também o intuito de com o passar do tempo relembrar e interpelar as Entidades Oficiais, Religiosas, ou de solidariedade social, que exercem funções no bairro, mas também os seus moradores, para que não desistam de criar condições de justiça social que possam minimizar as dificuldades que afligem a sua população.

2. Contextualização Histórica do Bairro Padre Cruz

O Bairro Padre Cruz pertence à freguesia de Carnide, trata-se de um bairro que nasceu de uma aldeia onde existiu uma grande quinta distante e isolada do centro da cidade de Lisboa. Esse lugar era conhecido, desde o século XVIII ao século XIX, por Quinta da Pentieira, “ porque um dos seus donos tivera uma fábrica de pentes. Era um nome engraçado e ainda mais curioso porque tinha por vizinha uma outra quinta: a quinta “Mal-Penteada” (Éffe, 2010, p. 12). No entanto, em 1950 esse lugar passa a ser conhecido e denominado por Quinta da Penteeira. A população mais próxima da Quinta da Pentieira localizava-se em Carnide, um local antigo e também distante do centro da cidade de Lisboa. Carnide no final do século XIX, albergava 1800 habitantes que tinham ao seu dispor teatro, desporto, romarias, arraiais e festas populares. Tal como Carnide foi evoluindo ao longo dos séculos, as zonas à sua volta tomaram o mesmo

rumo, dessa forma as quintas foram cedendo lugar a edifícios e a Quinta da Penteeira não foi exceção.

Em 1959 iniciou-se a construção do bairro, sendo posteriormente desenvolvido em várias fases ao longo de algumas décadas. Primeiramente foram construídas 200 casas baixinhas (denominadas na época por fogos – estruturas pré-fabricados de fibrocimento), todas alinhadas em meia dúzia de ruas numeradas.



Imagem 1- Uma das ruas do início da construção do bairro.

Nestas casas/fogos foram alojadas 200 famílias, maioritariamente provenientes de trabalhadores da Câmara Municipal de Lisboa que tinham vindo da província para a cidade com o intuito de procurar uma vida melhor. Este bairro “ficou conhecido como o “bairro de luselite” por causa do material usado nas casas. Era um bairro provisório – feito para durar apenas cinco anos mas que veio a durar mais de trinta anos” (Éffe, 2010, p. 19). Estas primeiras casas com o tempo acabaram por se tornar acanhadas e insuficientes para as famílias devido ao facto destas se desenvolverem e aumentarem o número dos seus membros. O bairro foi “obrigado” a crescer, dessa forma “acompanhando as inclinações do terreno e respeitando as linhas de água, foram construídas pequenas moradias de um ou dois pisos para alojar mais famílias” (Éffe, 2010, p. 19).



Imagem 2- Casas do bairro com um piso.

Na década de 1960, foram construídos mais casas/fogos de alvenaria, com 2 pisos e um pequeno logradouro, mas com bastantes semelhanças aos fogos pré-fabricados de fibrocimento (Gebalis, 1999). Nasce assim o “bairro de alvenaria”, o material desta construção era feito em alvenaria por ser mais resistente e assim as casas poderiam durar mais tempo, daí a razão por essa parte do bairro ser conhecida por esse nome. São então alinhadas 917 casas em ruas estreitas e cruzadas, umas delas são só de 1 piso e outras são “duplex” com dois andares. No total, o bairro ficou com 1117 casas alinhadas por ruas que deixaram de ser identificadas por números e passaram a ser denominadas com nomes de rios portugueses (Tejo, Douro, Mondego, Sado, Sabor, Coura, Alva,...).



Imagem 3- Casas com dois pisos da rua do rio Tejo.

Estas novas casas continuam, na sua maioria, a ser habitadas por famílias de funcionários camarários realojados de outras zonas da cidade de Lisboa. Ainda nesta década, para além das casas são também construídos outros edifícios em prol das necessidades da população, sendo estes: escola primária, igreja, mercado, centro social e salão de festas e de trabalho, sala de leitura/biblioteca, lavadouros, sede do clube desportivo “Os Unidos” e uma zona desportiva. O bairro tinha então tomado proporções

consideráveis, deixando de fazer sentido defini-lo como o “bairro de lusalite” ou o “bairro de alvenaria”, pois este precisava de um nome que não o caracteriza-se unicamente pelos materiais com que as suas casas tinham sido construídas. Como tal, em 1962 é colocada uma lápide de pedra identificativa do “Bairro Padre Cruz” sendo este o nome atribuído como forma de homenagear o Padre Cruz, por ser considerado um modelo a seguir na luta contra os desafios relacionados com a pobreza e com as injustiças sociais.

Os anos passaram e veio a Revolução de Abril de 1974 que despoletou grandes e significativas transformações no país, de forma a construir outra sociedade e novas condições em prol de uma vida mais justa, mais livre e melhor para todos. Essa mudança obrigou as pessoas a adquirirem novas aprendizagens, o país encontrava-se em desenvolvimento e por sua vez o Bairro Padre Cruz foi acompanhando, na medida do possível, esse desenvolvimento. As casas que existiam dos “bairros de lusalite e de alvenaria” estavam a tornar-se cada vez mais pequenas e desadequadas para os seus moradores. Foi então em 1975, realizada a construção de mais 280 habitações mas desta vez com características diferentes das anteriores. Optou-se pela construção em altura, sendo fabricados prédios de 4 andares para dar resposta ao desenvolvimento populacional, ao aumento das famílias e à inserção de novos moradores no bairro. Enquanto uma parte do bairro envelhecia, a outra foi crescendo e ganhando vida.

No entanto, é a partir do início da década de 1990 que se inicia uma nova e determinante fase de evolução urbanística do Bairro. Começa com a construção de edifícios que vieram permitir o realojamento de centenas de pessoas das casas/fogos de fibrocimento iniciais, os quais já encaravam com desespero as degradantes condições habitacionais a que haviam chegado. Entre 1991 e 1997, foram construídos cerca de 1 000 fogos para realojamentos diversos e mais de uma centena para venda. Juntamente com as habitações, têm sido disponibilizados espaços comerciais que promovem a vida própria do Bairro, resultante da instalação de unidades comerciais e de serviços (Gebalis, 1999). Nasce desta forma o chamado “bairro novo”, com o surgimento do mesmo a zona das casas antigas passa a ser referenciada como a zona das casas baixas. Se na zona das casas baixas as ruas foram batizadas com nomes de rios de Portugal, as ruas da zona do “bairro novo” onde se encontram os prédios foram designadas com nomes de professores (Professor Arsénio Nunes, Professor Fernando Piteira Santos, Professor Lindley Cintra, Professor Almeida Lima, Professor Pais da Silva,...).



Imagem 4- Casas baixas e prédios do Bairro Padre Cruz.

Em 1993, é inaugurado o edifício escolar da Rua Piteira Santos de carácter provisório, constituindo o segundo pólo destinado ao 1º ciclo, pois a Escola nº167 já se encontrava muito degradada. Três anos mais tarde, é construído o edifício polivalente que agrega o novo centro de dia da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) para os idosos; a creche para os mais pequenos e a Biblioteca Municipal Natália Coreia, para todos. Na década de 2000, os espaços que circundam os prédios do “bairro novo” foram sendo arrançados, apresentando praças amplas, jardins e bons equipamentos desportivos para os jovens. Surge um novo edifício no bairro entre 2000-2001, ou seja, a Escola Básica 2,3 também conhecida por “escola branca”. Mais tarde, em 2010, como resposta à pressão dos moradores e à solicitação da Junta de Freguesia de Carnide é construída e inaugurada a nova Escola Básica do 1º ciclo Professora Aida Vieira, sob a responsabilidade da Câmara Municipal de Lisboa.

Em suma, o surgimento do Bairro Padre Cruz passou pela implementação de um programa de construção sob a responsabilidade da Câmara Municipal de Lisboa (CML) tendo sido repartido em quatro significativas fases:

- **1.ª Fase:** Programa da CML para construção de 917 moradias entre 1960 e 1964;
- **2.ª Fase:** Programa da CML para construção de 10 edifícios (200 fogos) nas Ruas Rios Sado e Guadiana, concluído em 1976;
- **3.ª Fase:** Programa de Intervenção a Médio Prazo (PIMP) para construção de 81 edifícios (1200 fogos) entre 1989 e 1996;
- **4.ª Fase:** PIMP iniciado em 1997 e concluído em 1999, para construção de 22 edifícios (272 fogos).

(Gebalis, 1999)

3. Caracterização da comunidade Bairro Padre Cruz

A população do Bairro Padre Cruz, provem do realojamento das pessoas realizado durante as fases do programa de construção do bairro. Assim sendo, na **1.ª Fase** as famílias realojadas durante a década de 1960 eram proveniente de bairros de barracas dispersos, funcionários municipais, algumas transferências do bairro provisório “Iusalite”, em casas de alvenaria e famílias oriundas de locais abrangidos por obras como a Ponte 25 de Abril; na **2.ª Fase** as famílias realojadas entre 1975 e 1976, eram provenientes de núcleos de barracas dispersos; da legalização de ocupações abusivas e de funcionários municipais que viviam nas casas de fibrocimento; na **3.ª Fase** procedeu-se ao realojamento local de famílias residentes em habitações provisórias (pré-fabricados) e ao realojamento de populações oriundas de diversos núcleos de habitação precária, designadamente: Bairro da Liberdade; Casal do Sola; Quinta do Pisany; Quinta das Fonseca; Quinta da Macaca; Azinhaga dos Barros; Quinta dos Milagres; Alto dos Moinhos e Quinta José Pinto, para construção do Eixo Norte-Sul; Quinta José de Alvalade; por fim na **4.ª Fase** a população era oriunda da Quinta José Pinto, da Quinta José de Alvalade, de Campolide e da Ajuda (Gebalis, 1999).

Com as diversas fases de realojamento, passa a ser evidente a existência no bairro de uma comunidade representada pela diversidade cultural e étnica, maioritariamente constituída por angolanos, cabo-verdianos, guineenses e indivíduos de etnia cigana. Dessa forma, principalmente no “bairro novo” que para além de apresentar prédios coloridos de cor-de-rosa, amarelo, e outros de azul e branco, passa também a ser um mosaico diversificado de gentes e de culturas.

Atualmente, o Bairro Padre Cruz é encarado como um dos maiores bairros sociais da Península Ibérica, este acolhe cerca de 12.000 habitantes, em que a sua maioria, é de nacionalidade portuguesa, nascida no perímetro urbano de Lisboa. No entanto, existem alguns estrangeiros e naturalizados, oriundos de diferentes etnias, de alguns países com maior incidência, dos PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa), nomeadamente Angola, São Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau e Cabo Verde; e de famílias itinerantes. Segundo o documento de candidatura ao Programa TEIP2 (Território Educativo de Intervenção Prioritária), a característica principal que se destaca da análise sociocultural desta população, diz respeito aos baixos índices de escolaridade da mesma, evidenciados na maioria dos pais e/ou Encarregados de

Educação dos alunos do Agrupamento de Escolas do BPC, que apresentam reduzidas habilitações literárias e pouca ou nenhuma formação profissional, situação esta que condiciona o acesso a empregos qualificados. Tendo em conta esta realidade, não é de admirar que menos de metade da população (44%) não possui qualquer nível de escolaridade, sendo que apenas 1% da população é portadora de um curso profissional médio ou superior; e que somente 2% da população trabalha em atividades do sector primário e cerca de 69% no sector terciário em tarefas essencialmente de baixa qualificação.

Existem também os casos de iliteracia, que para além de condicionarem o acesso às atividades económicas, também condicionam o acompanhamento escolar das crianças/jovens que por sua vez, na maioria dos casos, acabam por desencadear distanciamento e desvalorização perante a educação escolar. Como tal, não será de estranhar que neste meio com características tão peculiares, os problemas de alcoolismo, toxicodependência, gravidez precoce e comportamentos marginais assumem proporções de elevada densidade, com reflexos fortemente identificados na escola, no que diz respeito a distúrbios de comportamento/personalidade; problemas graves de indisciplina e violência; absentismo e abandono escolar. Estas situações podem, efetivamente, despoletar a precoce inserção na vida ativa/laboral e até mesmo em atividades marginais/ilegais (furto, comércio de estupefacientes, etc.) por parte das crianças e jovens.

De facto, esta comunidade apresenta um elevado número de pessoas sem ocupação profissional, com baixa médica permanente ou simplesmente contratadas para trabalhos temporários, originando situações de precariedade económica, habitacional e educacional. No entanto, mediante uma análise de determinadas situações socioeconómicas, podem ser atribuídas bolsas de pobreza, muitas vezes apoiadas através de projetos das associações de solidariedade social da região. Para além disso, muitas famílias sobrevivem graças ao Rendimento de Inserção Social (RIS) o que demonstra que esta população é bastante carenciada.

4. Caracterização do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz

No que concerne ao Agrupamento do Bairro Padre Cruz, poder-se-á dizer que se trata de uma unidade organizacional, dotada de órgãos próprios de administração e gestão, com vista à realização das seguintes finalidades:

- Proporcionar um percurso sequencial e articulado dos alunos e, favorecer a transição adequada entre níveis e ciclos de ensino;
- Superar situações de isolamento de escolas e estabelecimentos de educação pré-escolar e prevenir a exclusão social e escolar;
- Reforçar a capacidade pedagógica das escolas que o integram e realizar a gestão racional dos recursos;
- Minimizar as barreiras ao processo de ensino-aprendizagem através da mobilização de recursos no âmbito das Escolas e da Comunidade;
- Promover uma Escola para todos (inclusiva) e, organizar o apoio à diversidade.

(Regulamento Interno do Agrupamento, 2010)

O Agrupamento de escola referido foi construído no início do ano letivo de 2004-2005 sendo estabelecido como Território Educativo de Intervenção Prioritária (TIEP) no final do ano letivo de 2008/09. Desde o seu surgimento, tem procurado articular projetos determinando e organizando recursos, de forma a reforçar a sua inserção/contextualização num bairro social com características socioeconómicas e familiares tão específicas como o Bairro Padre Cruz. Relativamente à sua constituição, este agrega um Jardim de Infância, uma Escola Básica do 1.º ciclo e outra do 2.º e 3.º Ciclos (escola sede).

O Jardim de Infância exerceu as suas funções nas instalações da antiga Escola EB nº 167 da Rua Piteira Santos, até ao final ano letivo 2003/2004. Após essa data, através da construção de um novo edifício devidamente pensado e adaptado para corresponder às suas funções, passou a funcionar na Rua Professor Francisco Pereira Moura, em frente à Igreja Paroquial do Bairro, e muito perto das instalações da Escola nº 167 e do Jardim de Infância da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Este novo edifício foi construído de forma a ter capacidade para receber 120 crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 6 anos. Encontra-se a funcionar, diariamente, durante cinco horas na componente

letiva, promovendo também, na sua componente sócio educativa, o apoio às famílias no bairro. Esse apoio ocorre de 2ª a 6ª feira, de acordo com o calendário escolar, entre as 08 e as 09 horas e entre as 15 e as 19 horas.

Quanto aos espaços interiores, o Jardim de Infância apresenta seis salas de aula espaçosas, com boas condições de arejamento e luminosidade, pontos de água, hall/vestiário e espaços de arrumação de materiais correspondentes. As suas instalações sanitárias são adjacentes às salas tendo uma para cada duas salas, assim sendo todas as salas têm acessibilidade direta às instalações sanitárias, bem como todas as salas de aula têm comunicação com o exterior. Existe também um espaço polivalente, uma sala de reuniões, um refeitório, uma cozinha devidamente equipada, áreas de recreio coberto, estruturas lúdicas fixas, e espaços com jardim e algumas árvores. (Projeto Educativo “Novos Rumos”- TEIP2).



Imagem 5- Jardim de Infância do Bairro Padre Cruz.

A Escola Básica do 1º ciclo Professora Aida Vieira foi inaugurada a 20 de setembro de 2010, tendo sido construída ao abrigo do Programa Escola Nova no local onde existia uma instalação pré-fabricada com 12 salas. Esta nova escola foi preparada para receber crianças da freguesia de Carnide, permitindo assim o aumento do número de alunos do 1º ciclo face à oferta que existia anteriormente. A escola, no ano em que foi inaugurada, acolheu aproximadamente 277 alunos que tiveram oportunidade de usufruir de melhores condições para desenvolverem as suas capacidades de modo a virem a ter um futuro promissor. Para além disso, a partir desse momento essa nova estrutura educativa contribuiu também para melhorar as condições de trabalho dos seus profissionais, professores e funcionários. Apesar do número considerável de alunos que acolheu, esta escola tem capacidade para albergar 384 alunos (Jornal da escola edição nº1, 2010-2011). Até à presente data, a sua componente letiva desenvolve-se, diariamente, durante

cinco horas. Após a sua carga horária letiva, a escola dá lugar a outras atividades, nomeadamente as de enriquecimento curricular das 15h15 às 17h30. O apoio à família é realizado de 2ª a 6ª feira, mediante o calendário escolar, no período da manhã entre as 8 e as 9 horas mas também no período da tarde entre as 17h30 e as 19h. (Projeto Educativo “Novos Rumos” – TEIP2).

Relativamente aos seus espaços, esta caracteriza-se por ser uma construção moderna tendo ao seu dispor um elevado número de salas de aula, uma sala para os professores, uma biblioteca, uma sala para os assistentes operacionais, gabinetes de apoio educativo, gabinetes de coordenação, sala de expressões, uma cantina e sala de refeições e ainda, um espaço constituído por uma zona com relva.



Imagem 6- Escola Básica 1ª Ciclo Professora Aida Vieira.

A Escola Básica 2, 3 ciclo (escola sede) está localizada no interior do bairro, iniciou a suas funções no ano letivo de 2000-2001, funcionando num edifício novo, funcional, e relativamente moderno. No entanto, é considerada uma escola fria e bastante húmida, sem previsão do melhoramento das condições de aquecimento. Para além dos espaços para as atividades letivas, dispõe de um refeitório amplo, devidamente equipado, um bar e uma papelaria de utilização comum a toda a comunidade educativa, um centro de recursos, laboratórios, oficinas, um posto médico, dois laboratórios de informática e uma sala de multimédia. A nível de infraestruturas de apoio à prática desportiva, a escola está dotada com um Pavilhão Polidesportivo parcialmente coberto. Este espaço, é considerado insuficiente devido à falta de coberturas laterais, contudo encontra-se também disponível para a prática desportiva das associações locais, através de protocolos estabelecidos com a Escola. Quando foi construída, estava destinada a acolher a população escolar dos 10 aos 15 anos e com capacidade para possuir 18

Turmas, cerca de 400 alunos, do 5º ao 9º ano. No entanto, em 2004, foram adaptados espaços para servirem de salas de aula para a integração de uma turma PIEF (Programa Integrado de Educação e Formação). Três anos mais tarde, no ano letivo 2007/2008, foi imprescindível adequar o espaço físico da escola para responder às necessidades da comunidade em que esta se insere. Assim sendo, tiveram de ser criados novos espaços de sala de aula, para que fosse possível incluir 3 turmas de Cursos de Educação e Formação (CEF) e de 3 turmas de Percursos Curriculares Alternativos (Projeto Educativo “Novos Rumos”- TEIP2).

Atualmente, no que se refere à população da escola, esta contém aproximadamente 80 professores do 2º e 3º ciclo bem como 26 turmas, que perfazem um total de 419 alunos (2º Ciclo = 163 alunos; 3º Ciclo = 228 Alunos; CEF = 12 Alunos; PIEF - T1 = 12 Alunos e PIEF - T2 = 16 alunos). Relativamente ao Ensino Regular contém, 5 turmas de 5ºano, 4 de 6ºano, 5 de 7ºano, 5 de 8ºano e 3 de 9ºano. Quanto ao Curso de Educação e Formação (CEF) encontra-se a decorrer o tipo 2, referente ao curso de Acompanhante de Ação Educativa e o tipo 2 do curso de Empregado de Mesa. Por fim, ainda existe nesta escola o Programa Integrado de Educação e Formação (PIEF) caracterizado por 1ª turma de tipo 1 e outra de tipo 2. A nível de departamentos está dividida em quatro, o Departamento de Línguas, o Departamento de Ciências Sociais e Humanas, o Departamento de Matemática e Ciências Exatas e por último o Departamento de Expressões.

A escola é caracterizada pela participação ativa dos indivíduos que nela estão inseridos, uma vez que se encontram a desenvolver vários projetos, nomeadamente o *projeto “Novos Rumos” TEIP2* (Território Educativo de Intervenção Prioritária) que diz respeito à territorialização de políticas educativas segundo critérios de prioridade e de discriminação positiva em contextos socioeducativos particulares; o *Programa Operacional de Potencial Humano (POPH)*, que tem como objetivo contribuir para superar o défice de qualificação da população portuguesa, apoiando a promoção de conhecimento científico e da inovação; o *projeto GAAF* (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família), visa o acompanhamento dos alunos e apoio à família em contexto escolar, ou seja, contribui para o crescimento harmonioso e global da criança/jovem promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração escolar; o *programa ECOESCOLAS*, que pretende encorajar ações e reconhecer o trabalho desenvolvido pela escola, no âmbito da Educação Ambiental, o *projeto MOZARTES*,

com o intuito de promover o gosto pela música, a melhoria do rendimento dos alunos e do prazer de estar na escola, o *projeto Crescer e Aprender*, surge de forma a organizar recursos e atender os alunos com necessidades educativas especiais de carácter permanente; o *projeto EIRA* (Espaço de Integração, Reflexão e Atividades) que se caracteriza por ser um recurso segundo o qual se procura mediar e dialogar com os alunos, que por motivos disciplinares são convidados pelos professores a sair da sala de aula e por fim, o *projeto Educação para a Saúde*, consiste em dotar as crianças e os jovens de conhecimentos, atitudes e valores, que os ajudem a tomar decisões adequadas ao seu bem-estar e à sua saúde.



Imagem 7- Escola Básica 2,3 Ciclo do Bairro Padre Cruz (escola sede).

Os responsáveis pelos Órgãos de Gestão do Agrupamento Padre Cruz têm focado a sua atenção em estabelecer protocolos com diversas instituições que, em mútua colaboração, têm auxiliado o agrupamento a atingir os objetivos definidos no seu Projeto Educativo. Atualmente, o Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz estabelece protocolos de parceria com instituições que mediante as suas competências, colaboram na articulação de ações de acompanhamento e de prevenção, tendo por base os problemas identificados nas suas escolas. Como tal, são estabelecidos protocolos com as seguintes entidades: Comissão de Proteção Crianças e Jovens - Lisboa Norte (CPCJ); Centro de Emprego e Formação Profissional; Santa Casa da Misericórdia – Equipa de Crianças em Risco, Unidade local de Saúde, Grupo de Jovens, Atendimento social e Polivalente do Bairro; Câmara Municipal de Lisboa – Divisão de Apoio Socioeducativo; PSP - Escola Segura; Junta de Freguesia de Carnide; Associação de Moradores do Bairro; Hospital de Santa Maria – Serviço de Pedopsiquiatria / terapia familiar e o Programa para Prevenção e Eliminação da Exploração do Trabalho Infantil

(PETI – PIEF). Apesar da diversidade de instituições com que a escola celebra protocolos, a Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados (CERCI de Lisboa), a LAPSIS - Centro de Apoio Psicoterapêutico e Psicopedagógico e o Núcleo de Psicologia de Intervenção Comunitária de Carnide (NUPIC) deixaram de pertencer ao grupo dos parceiros da escola devido ao corte orçamental por parte do governo. Até à data, eram atribuídas verbas governamentais, para que através de técnicos especializados das instituições ou de particulares, fosse assegurado o acompanhamento psicológico aos alunos. Ainda se encontram na escola alunos a usufruírem desse apoio, unicamente pelo facto dos profissionais estarem a trabalhar por conta própria para não deixarem o processo de acompanhamento a meio. Uma outra consequência desse corte foi a drástica redução da equipa do GAAF, que inevitavelmente provocou a limitação e diminuição das ações/intervenções desenvolvidas pelos técnicos. No passado ano letivo, a equipa era constituída por duas Animadoras Socioculturais; um Animador Sociocultural; duas Mediadoras (uma abandonou a equipa a 29 de janeiro de 2010 e outra que integrou a equipa a 10 de fevereiro de 2010); uma Técnica de Expressão Dramática; uma Psicóloga Educacional; um Técnico de Serviço Social; uma Educadora Social; uma estagiária de Política Social e uma estagiária de Psicologia. Porém, no ano letivo 2011/2012, a equipa passou a ser somente constituída por três técnicos (uma Psicóloga Educacional; uma Mediadora Familiar e um Técnico de Serviço Social) e uma estagiária a frequentar o Mestrado em Ciências da Educação- área de especialização em Educação Intercultural.

5. O Programa TEIP

O Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária (TEIP) foi criado, em Portugal, em 1996, através do Despacho n.º 147-B/ME/96, de 1 de agosto. Este visa construir percursos educativos de qualidade para todas as crianças e jovens que estudam e vivem em contextos territoriais marcados por vulnerabilidades e instabilidades de diversa ordem, e garantir que o direito à aprendizagem seja extensível aos alunos que evidenciem dificuldades na mesma.

O Programa TEIP encontra-se, atualmente, a ser desenvolvido em 105 Agrupamentos, distribuídos pelas 5 Direções Regionais de Educação (38 no Norte, 9 no Centro, 43 em Lisboa e Vale do Tejo, 9 no Alentejo e 6 no Algarve). Numa 1ª fase o Programa TEIP

iniciou-se em 35 Agrupamentos, tendo o Ministério da Educação, no âmbito das medidas de Política Educativa, fixado o universo de 100 Agrupamentos como meta a atingir. A inclusão de mais 24 Agrupamentos na 2ª fase e 46 na 3ª fase de alargamento do Programa, perfazendo um total de 105, permitiu alcançar e até ultrapassar a meta enunciada. Assim, o programa abrange atualmente cerca de 10% dos estabelecimentos, docentes e alunos inscritos nos níveis do pré-escolar e ensino básico do sistema educativo português (Relatório TEIP, 2010/2011).

O Segundo Programa de Territórios Educativos de Intervenção Prioritária (TEIP2) foi criado pelo Despacho da Ministra da Educação de 26 de setembro de 2006, surgindo através da necessidade de implementar outras medidas de apoio às populações mais carenciadas, para que fosse possível responder de forma mais eficiente e eficaz às necessidades e às expectativas dos alunos. Posteriormente, em 2008, o Programa TEIP2 é relançado pelo Despacho Normativo nº 55/2008, de 23 de outubro, permitindo o alargamento do Programa a mais agrupamentos de escolas e a integração dos agrupamentos da primeira fase. Segundo a legislação em vigor e tendo em consideração que o programa TEIP2 visa reforçar a intervenção educativa em contextos sociais degradados ou marginalizados, este centra-se nos seguintes objetivos:

- Melhorar a qualidade das aprendizagens traduzida no sucesso educativo dos alunos;
- Combater o abandono escolar precoce e o absentismo;
- Criar condições para a orientação educativa e a transição qualificada da escola para a vida ativa;
- Promover a articulação entre a escola, os parceiros sociais e as instituições de formação presentes no território educativo;
- Constituir-se como recurso de desenvolvimento comunitário (qualificação de adultos, reconhecimento e certificação de competências, animação cultural, etc.).

(Relatório TEIP, 2010/2011)

A constituição de agrupamentos de escolas, em Portugal, é um fenómeno recente, tendo ocorrido ao longo da última década, através de complexas negociações entre órgãos de gestão, autarquias, direções-regionais e departamentos da administração central. O programa TEIP teve um papel fulcral neste processo, ao gerar, nos anos 90, este tipo de

organização escolar para o desenvolvimento de projetos locais que, mais tarde, foi instituído como um novo modelo de organização escolar e aplicado à generalidade das escolas públicas do ensino básico. Estes agrupamentos são, quase sempre, compostos por uma escola do 2º e 3º ciclos (escola-sede) e por várias escolas do 1º ciclo e jardins de infância, nas suas imediações (Estudo- Projeto Efeitos TEIP).

Sendo os agrupamentos de escolas que coordenam o projeto TEIP e desenvolvem a grande maioria das atividades, importa realçar que as características dos mesmos e das várias escolas que os compõem são bastante variáveis. Como tal, os agrupamentos de escolas foram incentivados e tiveram autonomia para pensar e construir um projeto educativo, tendo em conta as diretrizes do programa TEIP e as especificidades dos seus contextos. Os projetos, uma vez aprovados pela administração educativa, através de um processo de negociação, levam ao reforço a nível do financiamento dos agrupamentos, possibilitando o aumento dos recursos humanos e materiais.

Neste sentido, torna-se importante realçar que no ano letivo 2010/2011 os agrupamentos que se candidataram ao programa TEIP, viram reforçados os meios humanos necessários ao cumprimento dos objetivos do seu projeto. Foram mobilizados pelo Programa TEIP 965 professores e técnicos, reforçando os recursos humanos dos agrupamentos, quer quantitativamente, quer pela introdução de novas áreas de especialização. Especificando, foram colocados 491 docentes e 474 técnicos, sendo que no grupo dos técnicos contratados verifica-se um elevado número de animadores (186), seguido pelos técnicos de serviço social (84), técnicos sem licenciatura (62) e psicólogos (45). O grupo dos técnicos sem licenciatura é constituído essencialmente por animadores e mediadores (Relatório TEIP, 2010/2011).

6. O Projeto Educativo “Novos Rumos” – TEIP2 do Agrupamento

O projeto educativo “Novos Rumos” foi pensado e construído de forma a servir como projeto de candidatura ao programa TEIP2 pelo Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz. A aprovação do mesmo permitiu mediante o reforço financeiro disponibilizado, conceber as condições necessárias para prevenir e melhorar substancialmente os problemas que foram identificados por toda a comunidade

educativa, uma vez que esta foi chamada a intervir a este nível, apresentando as suas preocupações e sugestões.

O Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz pretendeu aderir ao Programa TEIP2 devido à necessidade de melhorar a sua autonomia, afirmação e territorialização e, sobretudo, porque estrategicamente considerar ser esta a oportunidade de definir e configurar este território educativo enquanto unidade educativa privilegiada, com direito à inclusão e construção de identidades próprias. Através da implementação do projeto proposto ao Programa TEIP2, o referido agrupamento de escolas pretendeu responder aos principais problemas com que a comunidade educativa se depara, bem como estreitar as ligações entre os vários parceiros com o objetivo de unir esforços para que as intervenções com os diferentes atores das entidades parceiras, sejam efetuadas de forma minuciosa e o mais multidisciplinar possível (Projeto Educativo “Novos Rumos”-TEIP2).

7. O GAAF

No âmbito do projeto educativo acima mencionado, surge a implementação do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) na escola sede do agrupamento, sendo promovido em parceria com o Instituto de Apoio à Criança (IAC).

O GAAF é um projeto de Mediação Escolar/ Social, que desenvolve funções no Agrupamento de Escolas do BPC como um serviço de apoio ao mesmo, tendo como objetivo apoiar crianças e jovens, na procura de resolução dos seus problemas, combater o absentismo e o abandono escolar e estabelecer estratégias de intervenção de combate à exclusão social das crianças e jovens, e das suas respetivas famílias (Projeto GAAF 2011/2012).

O GAAF desenvolve intervenções de apoio e acompanhamento ao aluno, tanto em contexto formal como informal, dentro das problemáticas identificadas e no âmbito das competências atribuídas. A sua intervenção é sustentada através de um modelo de apoio e supervisão, num trabalho de parceria com os diferentes serviços de apoio existentes na escola. Como tal, estas são refletidas e definidas conjuntamente com os Diretores de Turma, Professores e com os Assistentes Operacionais.

A atuação deste gabinete é desenvolvida por uma equipa multidisciplinar, constituída por uma Psicóloga Educacional, uma Mediadora Familiar, um Técnico de Serviço Social e uma estagiária a frequentar o Mestrado em Ciências da Educação – área de especialização em Educação Intercultural. Estes técnicos agem de modo a reconhecerem os problemas e necessidades da população alvo, apoiando um número significativo de crianças, jovens e famílias, deste Agrupamento, caracterizadas por descontinuidades sociofamiliares, problemáticas diversas ao nível do desenvolvimento cognitivo e sócio afetivo e dificuldades de integração e adaptação escolar, com o risco de conduzir a um abandono precoce da escolaridade e/ou a situações de grande insucesso escolar. Sistematizando, a metodologia do GAAF compreende:

- Abordagem e acompanhamento à criança/ jovem, em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança e empatia com a mesma;
- Abordagem e acompanhamento à família, em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança com a mesma;
- Sessões de grupo/turma;
- Articulação direta e permanente com professores e elementos da comunidade escolar;
- Trabalho em parceria com entidades da comunidade educativa.

(Relatório GAAF-1ºPeríodo, 2011/2012)

Tendo em conta as estratégias de intervenção, foram definidas as seguintes atividades³:

- **Atendimentos a alunos** - numa perspetiva de aprofundar as causas e definir atuações, juntamente com o próprio aluno, de modo a ultrapassar os constrangimentos sentidos e/ou minimizar os danos para este.
- **Atendimento a familiares** – procura garantir a participação dos encarregados de educação no percurso escolar dos seus educandos, procurando o seu envolvimento no processo de intervenção, para resolução dos problemas identificados no seu educando.

³ As atividades do GAAF, bem como o tipo de intervenção, são diferentes de escola para escola de acordo com as suas necessidades e problemáticas existentes.

- **Visitas domiciliárias** – realizadas em situações de falta de comparência dos encarregados de educação à Escola ou para efeitos de consolidar as informações sobre o contexto familiar.
- **Acompanhamento em contexto informal** – a intervenção do GAAP preconiza o estabelecimento de uma relação de proximidade e de confiança com os alunos, pelo que é estabelecida uma abordagem individual e informal com o objetivo de trocar e obter informações e prestar apoio nos problemas transmitidos pelos próprios ou sinalizados por agentes de intervenção.
- **Apoios psicopedagógicos/ tutorias** – Intervenção que compreende uma abordagem mais individualizada ao aluno, num contexto dedicado a este, onde se realizam reflexões sobre o seu comportamento, assiduidade, pontualidade, dificuldades sentidas e repercussões para o percurso escolar e aprofundam estratégias de resolução, a aplicar pelo próprio, de forma a ultrapassar os constrangimentos identificados.
- **Reuniões de parceria com entidades de apoio psicossocial** – Compreendem uma troca de informação e a concretização de um trabalho articulado entre diferentes serviços que prestam apoio à população no decorrer das suas competências, potencializando os recursos existentes.
- **Programa de Orientação Escolar e Profissional** – Constituiu uma estratégia dirigida aos alunos finalistas do Ensino Regular e CEF's, de apoio para a realização de escolhas, de natureza escolar, por meio das quais vão definindo um determinado projeto vocacional e construindo a sua carreira, de acordo com as suas preferências, interesses vocacionais e aptidões. Paralelamente, estes programas agem no sentido de facilitar e potenciar a construção de identidade pessoal dos adolescentes, na medida em que contribuem para um auto conhecimento mais sólido.
- **Reuniões do GIACR (Grupo Interinstitucional de Apoio a Crianças em Risco)** – No decorrer do trabalho em parceria, foi instituída esta estrutura que compreende as entidades de apoio psicossocial do Bairro Padre Cruz, que

procuram refletir sobre as crianças e famílias que são acompanhadas pelas entidades e implementar atuações perante os problemas que são identificados.

- **Reuniões do Conselho Consultivo da Juventude** - No âmbito do Conselho Consultivo da Juventude, que constitui uma estrutura promovida pela Junta de Freguesia de Carnide, são realizadas reuniões entre as entidades constituintes, de forma a realizar um diagnóstico de necessidades da população juvenil da freguesia, bem como um diagnóstico de potencialidades da própria comunidade, em prol dos jovens.
- **Atividades no âmbito do Conselho Consultivo da Juventude** - Atividades dirigidas a jovens, que são promovidas por iniciativa das diferentes entidades do Conselho Consultivo da Juventude e da dinâmica interinstitucional que decorre desta estrutura da Junta de Freguesia.
- **Festa de Final de Ano para a Comunidade** - A intenção é criar em conjunto com as entidades parceiras do GAAF, um ambiente de convívio e diversão, dirigido à população discente do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz, aos familiares, à população docente e não docente e à própria comunidade do Bairro. Esta iniciativa procurará promover a proximidade da comunidade à Escola e nomeadamente incitar à participação/ envolvimento dos Encarregados de Educação no percurso escolar dos alunos, de uma forma lúdica e recreativa.

(Relatório GAAF-1º Período, 2011/2012)

O GAAF defende que a participação e colaboração ativa dos alunos possibilita melhorar o clima que se vive na escola e na comunidade. Como tal, este gabinete incentiva e valoriza a apresentação, por parte dos alunos, de projetos individuais ou coletivos de integração na escola e na comunidade contribuindo para o desenvolvimento da sua autonomia e capacitando-os para o exercício do seu papel de cidadãos conscientes na sociedade onde estão inseridos. Neste seguimento, o envolvimento dos técnicos em atividades que decorrem por iniciativa dos alunos, ou propostas pelos técnicos, bem como os acompanhamentos em pátio constituem uma estratégia de intervenção, que procura a relação de proximidade e empatia, que facilite a atuação perante situações de

absentismo às aulas e a promoção de momentos de reflexão sobre os constrangimentos escolares e de desenvolvimento de competências pessoais e sociais, no âmbito do relacionamento entre pares e para com adultos.

O GAAF esteve ao dispor de toda a comunidade educativa do agrupamento de escolas do BPC. Sediado na escola sede do agrupamento, esteve aberto todos os dias de 2ª a 6ª feira, desde as 8h15 até às 18h30 (horários de funcionamento da escola). Contudo, em alguns dias houve a necessidade de se prolongar o horário de funcionamento devido à realização de determinadas atividades.

Capítulo III – Enquadramento Metodológico

1. A Investigação -Ação

Relativamente à metodologia, esta foi selecionada tendo em conta que o Projeto de Mediação seria implementado numa escola. Como tal, a metodologia adotada foi a da Investigação-Ação (I-A), dado o seu campo de intervenção, nomeadamente na área de educação. A I-A tem sido uma estratégia que tem vindo a ser cada vez mais utilizada, com o passar dos anos. Poder-se-á afirmar, sem qualquer tipo de reserva, que tem vindo a tornar-se moda graças ao aumento exponencial de interesse em usar esta metodologia. Assim sendo, torna-se essencial aprofundar conhecimentos sobre a mesma, para que seja possível usufruir em pleno das vantagens (tentando contornar as desvantagens) que a utilização deste método pode proporcionar.

Antes de mais, considera-se importante fazer referência a Kurt Lewin (1890-1947), uma vez que, em 1944, conceptualizou a noção de Investigação-Ação. Este preocupou-se em estabelecer uma nova atitude epistemológica e metodológica, procurando centrar-se nos problemas dos grupos e, por sua vez, nos problemas do meio social onde esses grupos se encontram. Ao longo do tempo, a I-A foi alvo de diversas definições e de um aumento de interesse em relação à mesma. Uma das suas conceções evidencia que se trata de uma investigação segundo a qual se pressupõe “uma intervenção planeada num processo social, acompanhada pela avaliação dos efeitos dessa intervenção. A I-A visa contribuir simultaneamente para as preocupações práticas das pessoas que se encontram numa situação problemática imediata e para o aumento do conhecimento” (Bynner, 1981:37 cit. Lopes da Silva, 1990:16). Com o intuito de esclarecer o conceito, poder-se-á afirmar que a I-A define-se como “a produção de conhecimentos ligada à modificação de uma realidade social dada, com a participação ativa dos interessados” (Ledoux, 1983:623 cit. Simões, 1990:42). A verdade é que I-A articula, tal como o nome indica, investigação e ação. Segundo Lopes da Silva (1990), na investigação é obrigatório que se tenha distância sobre a realidade, mas também é necessário ter controlo em relação aos processos de produção de conhecimento. No entanto, a ação provoca o envolvimento nas situações e resposta aos problemas que surgem em determinado contexto (p.17).

Tendo em consideração que o projeto de intervenção encontra-se centrado na área da mediação, mediante os métodos de investigação qualitativa em Educação (estudo de caso, método etnográfico, abordagem biográfica e investigação-ação) a escolha recaiu sobre a I-A, uma vez que consiste numa estratégia que permite a produção de conhecimento, bem como a intenção de promover a mudança social em diversos contextos, tendo por base a resolução de uma determinada problemática. Como pretendia, através da implementação do projeto, contribuir para a melhoria do contexto escolar e valorização do processo de mediação e gestão de conflitos através da revitalização de um dispositivo/recurso educativo (Clube de Mediação) e do desenvolvimento e implementação de um Plano de Formação em Mediação de Pares, esta seria sem dúvida a metodologia mais adequada. Assim sendo, fomentar práticas de mediação de conflitos entre os alunos, permitiria que os mesmos mudassem os seus comportamentos e que aprendessem a gerir de forma positiva os conflitos. Estas aprendizagens contribuem para o estabelecimento de relações interpessoais mais harmoniosas, bem como a melhoria do ambiente escolar. No entanto, é importante ter em conta que a mudança é uma ação complicada, uma vez que, tendo como objetivo melhorar a vida das pessoas, pode estar a pôr em causa as suas crenças, estilos de vida e comportamentos. Para que essa mudança seja efetiva, torna-se necessário compreender a forma como os indivíduos envolvidos vivenciam a situação e por sua vez implicá-los nessa mesma mudança, pois são eles que vão viver com ela (Bogdan e Biklen, 1994). Neste sentido, segundo Ainscow (2000), a investigação-ação sujeita que os próprios grupos-alvo (neste caso, a comunidade educativa e essencialmente os alunos) “assumam a responsabilidade de decidir quais as mudanças necessárias e as suas interpretações e análises críticas são usadas como uma base para monitorizar, avaliar e decidir qual o próximo passo a dar no processo de investigação”, o que aumenta a qualidade do processo e a eficácia do mesmo.

A I-A trata-se de um processo cíclico que, na perspetiva de Simões (1990), contem a fase do planeamento, da ação, da observação e da reflexão com via à produção de conhecimento, à modificação da realidade e à transformação dos atores (p.43). O papel do investigador é fundamental para a realização deste processo, pois é considerado um observador participante sendo “exterior ao grupo-sujeito, a fim de se dar as possibilidades duma leitura crítica e distanciada do que está a acontecer, enquanto o seu papel de ator induz uma posição de interioridade face ao grupo em trabalho de

elucidação” (Pirson, 1983:549 cit. Simões, 1990:46). Segundo o autor citado, esta dualidade entre exterioridade e interioridade leva a que o investigador tenha consciência que “renunciar à interioridade equivaleria a pôr em causa as condições da sua acreditação pelo grupo, ao passo que renunciar à exterioridade obriga o investigador a privar-se do limiar crítico de distância ideológica” (p.46).

A observação participante acarreta algumas limitações, nomeadamente o facto de o investigador ser um “outsider” e poder modificar o comportamento do grupo em estudo. Uma outra limitação, corresponde à participação do investigador, quanto maior for o grau de participação maior será a probabilidade de que este se envolva emocionalmente, o que leva ao “consequente prejuízo da necessária objetividade” (Simões, 1990, p.46). Partindo do pressuposto de que a I-A corresponde a um estilo de investigação qualitativa, poder-se-á referir que a Investigação-Ação, sendo usada como uma modalidade de investigação qualitativa, não é entendida como “verdadeira” investigação, uma vez que se encontra ao serviço de uma causa, ou seja, a de “promover mudanças sociais” e porque é “um tipo de investigação aplicada no qual o investigador se envolve ativamente” (Bogdan & Biklen, 1994, p.292-293).

A I-A não pode ser encarada como a metodologia de investigação que ultrapassa as deficiências das outras metodologias. A verdade é que não existem métodos perfeitos quer sejam qualitativos ou quantitativos, ou seja, cada método é mais ou menos eficaz em relação aos outros consoante o contexto de intervenção. Mediante um problema específico um determinado método pode ser melhor, mais eficaz do que outro, como tal é imprescindível conhecer as limitações e as vantagens de cada um para poder seleccionar aquele que se adequa melhor a cada problema. A I-A tem o propósito de mudar uma determinada realidade, para isso é fundamental que se adapte ao contexto, aos problemas existentes e à ação que se desenvolve. Dessa forma, cada processo terá características próprias não se tratando de uma “receita” que se poderá implementar em qualquer situação. Neste sentido, para uma melhor caracterização e análise sobre a problemática da violência e indisciplina⁴ no contexto escolar, com o objetivo de

⁴ A problemática da violência e indisciplina tem vindo a ter presença diária na escola, através de interações maioritariamente negativas que resultam essencialmente em situações de violência verbal, física e psicológica (Projeto Educativo “Novos Rumos”- TEIP2).

posteriormente ser tomada uma atitude pró-ativa realizando um projeto de intervenção no âmbito da mediação e gestão de conflitos, serão utilizados os métodos qualitativo e quantitativo.

O método quantitativo, segundo Richardson (1989), caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de recolha de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas. Por norma, a recolha de dados é efetuada nestes estudos por questionários e entrevistas que apresentam variáveis distintas e relevantes para a investigação. São usadas medidas numéricas para testar hipóteses, mediante uma rigorosa recolha de dados, ou procura de padrões numéricos relacionados com conceitos quotidianos. Numa fase posterior, os dados são sujeitos a análise estatística, no sentido de testar as hipóteses levantadas. Devido à sua natureza rigorosa, implica um aprofundamento na revisão literária, bem como uma elaboração pormenorizada de um plano de investigação tendo em conta os objetivos e a sua devida estrutura.

O método qualitativo, ao contrário do método quantitativo atua com os valores, as crenças, as representações, os hábitos, as atitudes e as opiniões de determinados sujeitos. Segundo Flick (2005) os métodos qualitativos:

encaram a interação do investigador com o campo e os seus membros como parte explícita da produção do saber, em lugar de a excluírem a todo o custo, como variável interveniente. A subjetividade do investigador e dos sujeitos estudados faz parte do processo de investigação. As reflexões do investigador sobre as suas ações e observações no terreno, as suas impressões, irritações, sentimentos, etc., constituem dados de pleno direito, fazendo parte da interpretação e ficando documentados no diário da investigação e nos protocolos do contexto (Flick, 2005, p. 6).

Neste sentido, podemos caracteriza-la por ser descritiva pois a descrição é rigorosa e resulta, essencialmente e diretamente, dos dados recolhidos, estes podem ser transcrições de entrevistas, registos de observações, documentos escritos, ou até gravações de vídeo. Por fim, designa-se por ser naturalista porque os dados são recolhidos através de situações que se consideram “naturais”, existindo também por parte dos investigadores a preocupação em interagir com os sujeitos de forma mais “natural” possível e visando a máxima descrição. Como tal, segundo Bogdan e Biklen

(1994) “os investigadores qualitativos frequentam os locais de estudo porque se preocupam com o contexto. Entendem que as ações podem ser melhor compreendidas quando são observadas no seu ambiente habitual de ocorrência. Os locais têm de ser entendidos no contexto da história das instituições a que pertencem (...) Para o investigador qualitativo divorciar o ato, a palavra ou o gesto do seu contexto é perder de vista o significado”. (p. 48).

Resumindo, o método qualitativo aplica, na sua generalidade, procedimentos interpretativos, não experimentais, com valorização dos pressupostos relativistas e a representação verbal dos dados (privilegia a análise de caso ou conteúdo), por contraposição à representação numérica, à análise estatística, proporcionada pelo método qualitativo. O principal problema no uso do método qualitativo reside no facto de o investigador ser o “instrumento” de recolha de dados. Tal facto, implica que a fiabilidade dos dados dependa, exclusivamente, da sua sensibilidade e, ainda, da sua experiência. A objetividade deste tipo de investigação encontra-se, associada ao investigador, nomeadamente ao seu papel.

2. Técnicas de recolha e análise de dados

Para a recolha de dados, tanto podem ser usados métodos qualitativos (observação, entrevista, recurso a documentos) como quantitativos. Neste caso, no que concerne à recolha de informação iremos utilizar como técnica a implementação de um questionário aos alunos que participem no processo de mediação e aos alunos que frequentaram a formação em gestão de conflitos no âmbito da projeto “5 minutos”. Estes questionários serão aplicados com o objetivo de compreender quais as considerações/avaliações dos alunos relativamente ao processo de mediação e à formação.

A conversa informal tem como objetivo a recolha de opiniões que permitiram não só fornecer ideias fundamentais para a construção e implementação do projeto de mediação, como também para ficarmos a conhecer a opinião dos intervenientes do processo. Por um lado, procuramos informação sobre a realidade e por outro pretendemos conhecer algo dos quadros conceptuais dos dadores dessa informação, enquanto elementos constituintes do processo.

Quanto à análise documental, baseámo-nos no conteúdo disponível no site oficial do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz, no que diz respeito à sua história, ao Projeto Educativo Novos Rumos - TEIP2, bem como nos documentos disponibilizados pela escola, nomeadamente o projeto GAAF 2011/2012. Esta técnica permite analisar o conteúdo de documentos escritos, constituindo assim uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja descobrindo aspetos novos de um tema ou problema.

Por fim, também foram realizadas notas de campo, estas na perspetiva de Bogdan e Biklen (1994) caracterizam-se como sendo “o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiência e pensa no decurso da recolha e refletindo sobre os dados de um estudo qualitativo” (p.150). Esse relato contém duas partes, uma descritiva e outra reflexiva. Na primeira, o investigador preocupa-se em descrever de forma objetiva os detalhes do que ocorreu no local, as pessoas, ações e conversas observadas. Na segunda, o investigador evidencia as suas considerações/pontos de vista, as suas preocupações e ideias, designando-as através de uma convenção de notação.

Capítulo IV - Apresentação da construção e desenvolvimento do Projeto de Mediação

1. Enquadramento no GAAF

A integração na escola e por sua vez na equipa do GAAF, surgiu em primeiro lugar com o contato estabelecido entre o Instituto de Educação, representado pela professora Isabel Freire e a direção da escola. Após a direção da escola e os elementos da equipa do GAAF, terem aceitado e considerado ser uma mais-valia a integração de uma estagiária na equipa do GAAF, foi agendada uma reunião. Esta foi realizada no dia 19 de outubro de 2011, com a equipa do GAAF e a professora Ana Ferreira, pertencente ao núcleo de responsáveis pela direção da escola e por sua vez professora dos alunos com necessidades educativas especiais. Durante a reunião, para além da apresentação, foram definidas as condições para a minha integração enquanto estagiária, nas estruturas de apoio na escola; a definição do tempo que passaria na mesma; bem como a apresentação em traços largos do projeto que pretendia desenvolver na escola. Assim sendo, após a reunião ficou acordado que começaria a exercer funções no âmbito do GAAF no dia seguinte, ou seja, dia 20 de outubro de 2011 e que permaneceria na escola de segunda a quinta durante nove meses.

Os primeiros tempos passados na escola, foram pautados por um processo de integração e adaptação ao meio. Assim sendo, tive oportunidade de conhecer as instalações, os elementos da equipa do GAAF, bem como as atividades e tarefas que os mesmos desempenham. Para além de participar nas atividades desenvolvidas no âmbito do GAAF e prestar apoio, todas as quintas-feiras, aos alunos com necessidades educativas especiais na Sala do Crescer e Aprender, tive a possibilidade de desenvolver um projeto de mediação de encontro com as necessidades sentidas pela escola mas também que fosse de acordo com os meus interesses.

Para desenvolver o projeto, à que ter em conta que a nível geral, se trata de uma “ação, com intenções bem definidas, e que resulta de uma relação entre o que se deseja fazer e o que, de facto, se pode e se vai fazer.” (Cortesão, Pacheco, & Leite, 2002). Consiste numa construção com o intuito de incidir numa situação real, visível, que deve ser alterada, para uma melhoria pessoal, profissional ou social. Ou seja, o projeto pode ser

recair sobre um comportamento que prejudica o indivíduo enquanto pessoa, numa questão profissional para melhoria do desempenho do sujeito enquanto ser produtivo, ou ainda sobre uma situação social, no intento de mudar uma postura perante a comunidade em que o indivíduo vive. Ao transportarmos este conceito para dentro da instituição escolar, podemos referir que o projeto é um conceito bastante em voga, pela importância que lhe tem vindo a ser atribuída, pois tem sido apontado pela comunidade educativa como um dos procedimentos mais viáveis para que os alunos consigam alcançar o sucesso escolar, neste caso que consigam melhorar os seus comportamentos. É neste caso, nas palavras de Cortesão, que se pretendeu que o projeto em mediação fosse também “ao encontro dos interesses dos alunos (para que eles se impliquem no seu desenvolvimento) e que mobilize diferentes conteúdos importantes, contribuindo, portanto, para o desenvolvimento dos estudantes” (Cortesão et al., 2002). Como tal, para se poder implementar o projeto este, primeiramente, teve de passar por algumas fases, como as evidenciadas por Roegiers (1997):

Antecipação da situação	Planificação da ação	Realização	Produto
Projeto visado	Projeto – Plano	Projeto – Processo	Projeto – Produto
Projeto “Projetado”			
Projeto “Agido” = PROJECTO			

Quadro 6 – Dimensões do projeto

No quadro exposto acima, é possível verificar, de forma geral e sucinta, as várias dimensões que um projeto pode assumir. Mas para além desta questão, é importante definir as fases lógicas e sequenciais pelas quais o projeto deve passar. Existe um conjunto de fases pelas quais o projeto tem de passar, que vão desde o aparecimento de uma ideia, a planificação da mesma, a passagem para a ação, ou seja, a implementação, e a avaliação que, ao contrário do que o senso comum apresenta, poderá não constituir a última fase do projeto, mas sim o ponto de partida para o seu prolongamento ou, quem sabe, para o arranque de um novo problema. A avaliação quando realizada durante a ação, poderá servir ainda de “instrumento de apoio”, na medida em que permite verificar se está a ser percorrido o caminho correto, ou se é necessário alterar algo.

Tendo em conta a figura 1 (Capucha, 2008, p.16), e consoante o momento de atuação, podemos ter uma avaliação de:

- **Impactes**, é feita a comparação entre a situação inicial e o ponto alcançado, podendo dessa forma ter noção do que se alterou na realidade;
- **Realização**, corresponde principalmente aos níveis de execução das atividades previstas e aos resultados produzidos;
- **Operacionalização e gestão**, onde são analisados os processos de gestão, divulgação e organização do projeto, de modo a facilitar a prossecução das atividades e, por conseguinte, a concretização dos objetivos;
- **Conceção do projeto**, onde se verificam os processos de planeamento, procurando perceber se as ideias estão adequadas e se existe rigor na sua implementação, no que diz respeito às técnicas utilizadas.

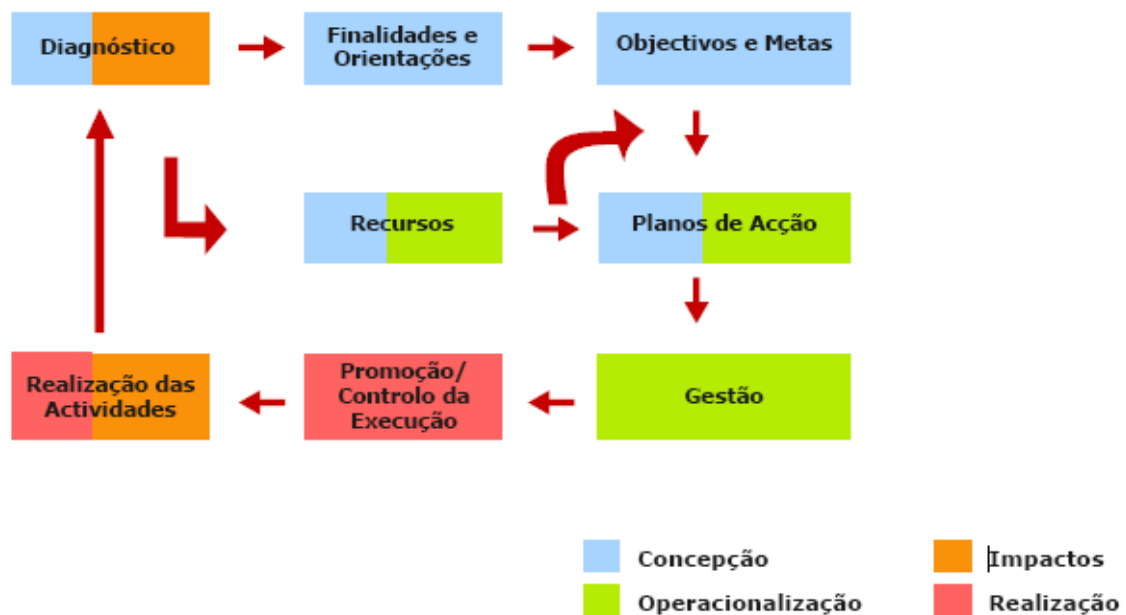


Figura 1 – As dimensões da avaliação

Neste capítulo, desenvolverei as fases de ação para a implementação do projeto de mediação, sendo referidos os seus objetivos, o desenvolvimento e a sua avaliação. O projeto recaiu na revitalização do Clube de Mediação que havia sido criado no ano letivo anterior (2010/2011), bem como no desenvolvimento e implementação de um Plano de Formação em Mediação de Pares. No entanto, para a implementação do

projeto, foi imprescindível realizar uma análise e diagnóstico das necessidades sentidas no contexto escolar. Esta partiu, essencialmente, das reuniões realizadas com o responsável pela orientação no contexto de estágio, ou seja, um dos elementos da equipa do GAAF. Para além dessas reuniões realizadas ao longo dos nove meses de estágio, as reuniões de equipa GAAF realizadas semanalmente, às terças, também serviram para analisar e diagnosticar as necessidades sentidas mediante as problemáticas com que a escola se deparava. Um outro elemento essencial para perceber essas necessidades passou pela análise documental, nomeadamente do Projeto Educativo Novos Rumos – TEIP2 do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz e do projeto GAAF 2011/2012. Através da análise destes documentos, foi possível constatar que foram identificadas três grandes áreas de intervenção prioritária: a da violência e indisciplina, a da qualidade educativa e a da relação com a comunidade. Como tal, o ambiente escolar foi caracterizado pela recorrente prática de ações de violência decorrentes maioritariamente dos conflitos entre alunos e pela ocorrência de imensas situações de indisciplina.

Por fim, as conversas informais com os elementos da equipa do GAAF e com alguns professores da escola, bem como as observações dos momentos de intervalo, foram fundamentais para essa análise uma vez que serviram também para comprovar as informações descritas nos documentos citados acima.

Assim sendo, tendo em consideração as necessidades identificadas, sugeri que a realização do projeto de estágio, poderia passar pela revitalização do Clube de Mediação e por sua vez do desenvolvimento e implementação de um Plano de Formação em Mediação de Pares. Após a equipa do GAAF ter considerado que a implementação do projeto seria uma mais-valia para promover a mudança de comportamentos dos alunos, foi elaborado o Projeto do Clube de Mediação⁵ para apresentar à direção da escola, a fim de se obter a sua aprovação e posteriormente passar à fase de implementação do mesmo.

⁵ Ver anexo 1: Projeto do Clube de Mediação 2011/2012

2. O Clube de Mediação

2.1 Objetivos

Desde a frequência no Mestrado que a área da Mediação despertou o meu interesse, assim sendo para a realização do estágio optei pelo desenvolvimento de um projeto educativo nesta área. A integração na Escola Básica do 2º e 3º ciclo do Bairro Padre Cruz permitiu que dê-se continuidade ao projeto de mediação anteriormente implementado na escola que assentou na criação de um Clube de Mediação. Assim sendo, tive oportunidade de revitalizar o Clube de Mediação de forma a dar continuidade ao projeto. Tal facto, constituiu uma mais-valia pois a comunidade educativa já tinha tido conhecimento dos benefícios decorrentes da existência deste recurso na escola. O Clube de Mediação esteve ao dispor de toda a comunidade educativa (alunos; professores; assistentes operacionais) da Escola Básica do 2º e 3º Ciclo. Consistiu numa iniciativa promovida em parceria com GAAF, com o objetivo de ajudar os elementos da comunidade educativa a resolverem os conflitos “destrutivos” decorrentes da sua interação com os outros. Através do Clube de Mediação, a comunidade educativa e sobretudo os alunos, tiveram oportunidade de usufruir de um espaço físico onde se sentissem à vontade para exporem os seus conflitos. Para além disso, este seria um espaço dedicado à Formação em Mediação de Pares, onde os alunos que se inscrevessem na formação teriam a oportunidade de aprenderem conceitos e perspetivas inerentes à temática da mediação, mas também desenvolverem competências pessoais e sociais, ligadas por exemplo à autonomia, responsabilidade e escuta-ativa.

2.2 Divulgação e Desenvolvimento

Tendo sido apresentados, através do Projeto de Mediação, os objetivos que se pretendiam alcançar com a implementação do projeto e após a direção da escola o ter aprovado e, por conseguinte, disponibilizado um espaço físico onde o clube se encontraria sediado, a próxima etapa seria a da divulgação da (re) abertura do Clube de Mediação. Para tal, foram produzidos cartazes de apresentação do Clube de Mediação⁶,

⁶ Ver anexo 3: Cartaz de divulgação do Clube de Mediação

estes foram afixados na sala de alunos; na vitrina da portaria; ao lado da porta do gabinete cedido para servir de instalações para o Clube de Mediação; nos placards localizados nos corredores de acesso às salas de aula dedicados à afixação de informações e no placard situado à frente da papelaria. Nesses cartazes constavam informações referentes ao local onde se encontrava sediado o clube (gabinete ao lado do GAAF), ao horário e quem seria a mediadora responsável pelo mesmo. Contudo, antes de serem afixados, aqueles que não se encontrariam sob a proteção de vitrinas, foram previamente preparados para se tornarem mais resistentes. Esse reforço, baseou-se na colagem do cartaz em cartão e seguidamente na plastificação dos mesmos. Aquando da preparação no GAAF desses cartazes, um aluno do 6º ano questionou sobre o propósito daquele ato. Após a explicação do que era o clube, quais as suas finalidades e o que se pretendia fazer com os cartazes, o aluno sugeriu que para além da sua afixação poderia ir a todas as turmas apresentar o cartaz e informar os alunos sobre o Clube de Mediação bem como o meu papel como mediadora. Seguidamente, a proposta do aluno foi apresentada à equipa do GAAF e em conjunto, concluímos que assim todos os alunos ficariam informados sobre a existência do Clube de Mediação. Assim sendo, depois dos cartazes serem afixados, levei um exemplar colado ao cartão para mostrar a todas as turmas da escola. Essa divulgação foi realizada durante a semana de 27 de fevereiro de 2012 a 2 de março de 2012. Durante a apresentação do clube foi explicado sucintamente aos alunos o que era a mediação e o papel de um mediador. Seguidamente, foi entregue aos professores um folheto informativo⁷, com o intuito destes poderem esclarecer as suas dúvidas e ajudá-los a definir aspetos essenciais e concretos da aplicação da mediação. Posteriormente, o clube foi também divulgado através do jornal da escola⁸ por sugestão de um dos professores.

Concretizadas as estratégias de divulgação acima referidas, o próximo passo seria aguardar para verificar se a divulgação tinha sido eficaz. Dessa forma, o clube estaria ao dispor dos elementos da comunidade educativa, que sentissem necessidade de resolver os seus conflitos com a ajuda de um mediador. Efetivamente, a divulgação acabou por “dar os seus frutos”, uma vez que desde a abertura do clube a meados de fevereiro de

⁷ Ver anexo 2: Folheto Informativo do Clube de Mediação

⁸ Ver anexo 4: Divulgação do Clube de Mediação no Jornal da Escola

2012 até terminar o ano letivo, ocorreram no clube cinco sessões de mediação que se encontraram descritas de seguida.

2.2.1 Sessões de Mediação – Casos

Este ponto será dedicado à exposição e descrição das situações de conflito, que foram encaminhadas e por sua vez trabalhadas no âmbito do Clube de Mediação. Como tal, as situações de conflito que passaram por um processo de mediação, serão seguidamente apresentadas, segundo a ordem temporal pela qual foram anunciadas ao Clube de Mediação. No entanto, à que ter em conta que os nomes dos protagonistas dos diversos conflitos serão mencionados segundo a atribuição de nomes fictícios.

2.2.1.1 - 1º Caso – A troca de insultos

A comunicação desta situação de conflito para ser algo de um processo de mediação, surgiu por parte da psicóloga do GAAF. A psicóloga veio falar comigo, enquanto mediadora, para que pudesse ajudar a resolver um conflito entre a Beatriz e o Ivan, ambos a frequentarem o 6º ano e pertencentes à mesma turma (6ºA). A psicóloga do GAAF, andava desde o ano letivo 2011/2012, a acompanhar a Família da Beatriz promovendo o estabelecimento de uma relação de proximidade e de confiança com os seus membros, nomeadamente com a aluna e com a mãe da mesma. Este acompanhamento pautou-se em traços largos, pelo estabelecimento de uma abordagem individual à aluna e à mãe da aluna, com o objetivo de trocar informações e prestar apoio nos problemas transmitidos pelas mesmas. Como tal, a mãe da Beatriz tinha entrado em contato com a psicóloga, porque encontrava-se muito preocupada com a Beatriz. Relatou que a sua filha, ultimamente, andava muito triste chegando a pedir para não ir para a escola porque com alguma frequência era gozada por um colega da turma.

Assim que tomei conhecimento da situação, foi consultar o horário do 6ºA a fim de averiguar quando é que teria oportunidade para conversar com a Beatriz. Como tal, às 11h35, no tempo de intervalo, informei a aluna que tinha conhecimento, através da

psicóloga do GAAF⁹, que se encontrava em conflito com um dos seus colegas de turma. Perguntei-lhe se gostaria de resolver o conflito com o colega através da minha ajuda enquanto mediadora e no âmbito do Clube de Mediação. Após ter explicado em que consistia a mediação, a aluna aceitou conversar sobre o seu conflito. A conversa foi realizada no Clube de Mediação, onde a esta relatou a sua versão do conflito, tendo inclusivamente exteriorizado que se sentia desconfortável na turma por andar a ser gozada. Segundo a aluna, o conflito começou no 1º período tendo continuado no 2º período. Aquando do relato do conflito, a Beatriz referiu que o Ivan é um elemento novo naquela turma e que mediante conversas que teria tido com outros colegas da turma sobre ela, passou a provoca-la tanto nas aulas como nos espaços exteriores à sala de aula. As provocações passavam por lhe chamar, à frente dos colegas, de macaca e dizer que andava a usufruir da ajuda da Santa Casa da Misericórdia, esta afirmação deixava-a muito irritada porque o Ivan estava a mentir, pois a família da aluna não andava a ser acompanhada por nenhuma das equipas da Santa Casa da Misericórdia. Perante as provocações, a aluna acabou por confessar que respondia ao colega chegando a provoca-lo também, por isso nas aulas acabava por ser advertida pelos professores por estar a insultar ou a ser rude com o colega, uma vez que os professores não tinham conhecimento das provocações que sofria por parte do Ivan, nem tinham apanhado o Ivan a provoca-la.

Após a conversa com a Beatriz, só tive oportunidade de conversar com o Ivan depois de ter terminado a última aula do dia. Pedi-lhe que me acompanha-se pois precisava de conversar com ele, assim sendo o aluno veio comigo até ao Clube de Mediação. Informe-o, tal como anteriormente tida feito com a Beatriz, que tinha conhecimento do conflito existente entre ambos. Expliquei para que servia o Clube de Mediação e em que consistia o processo de mediação, o aluno aceitou resolver o conflito com a Beatriz mas não quis relatar a sua versão do conflito. Como tal, estivemos os dois a consultar o seu horário para marcarmos um dia em que tivesse disponibilidade para vir ao Clube de Mediação conversar com a Beatriz na minha presença, para tentarem resolver o conflito. Tivemos de combinar encontrarmo-nos dois dias depois, ou seja, na quarta-feira, às 14h uma vez que se encontravam no tempo marcado para o almoço. Neste sentido,

⁹ Esta informação foi disponibilizada à aluna mediante o consentimento da psicóloga do GAAF e após termos refletido que seria necessário informar a aluna como forma de justificar o facto de estar ocorrente do conflito da mesma.

almoçavam e depois viriam ter comigo à hora combinada. No entanto, teria de falar com a Beatriz para saber se a aluna teria disponibilidade para estar presente nesse dia à hora marcada. Assim sendo, ficou acordado que falaria no dia seguinte com a Beatriz e se ela concorda-se, posteriormente, iria ter com o Ivan para confirmar a data e a hora da sessão de mediação. No dia referido, informei a Beatriz que o Ivan estava disposto a resolver o conflito, bem como a data e hora que tínhamos definido. A aluna concordou com a data e hora sugeridas. Posteriormente, fui procurar o Ivan para confirmar que efetivamente estaríamos juntos na data e hora acordada.

Na quarta-feira tal como acordado, estava à espera dos alunos no Clube de Mediação, a Beatriz apareceu à hora combinada, porém o Ivan acabou por não aparecer. Estivemos as duas à espera, entretanto tocou para a entrada e a aluna foi para a aula. Dirigi-me ao GAAF, com o intuito de consultar o horário do 6ºA para ver quando é que teria oportunidade para conversar com o Ivan. Visto a equipa do GAAF se encontrar no gabinete e me terem perguntado como tinha corrido a sessão de mediação, acabei por expor o sucedido. Presumi que o aluno se tinha esquecido do combinado, como tal perguntei à equipa se seria oportuno ir ter com os alunos à sala de aula e pedir autorização ao professor para os dispensar por um bocado para poderem conversar comigo. Tendo em conta que se encontravam a ter estudo acompanhado, concordamos que seria uma boa oportunidade para os ajudar a resolver o conflito, uma vez que só estariam a fazer os T.P.C. (trabalhos para casa). Assim sendo, quando a turma do 6ºA estava a ter estudo acompanhado dirigi-me à sala e pedi autorização para conversar com a Beatriz e com o Ivan. Concedida a autorização, a Beatriz veio ter comigo à entrada da sala, no entanto o Ivan recusou-se a sair da sala. Após a sua recusa disse que falava com eles depois, uma vez que a mediação caracteriza-se por ser um processo voluntário. Contudo, o professor ordenou que o aluno saísse da sala e fosse conversar comigo. Como não queria por em causa a autoridade do professor não insisti para os alunos permanecessem na sala. Entretanto, o Ivan acabou por obedecer à ordem dada pelo professor, mas veio para o Clube de Mediação contrariado. Chegando ao Clube dei início ao processo de mediação, mas o Ivan recusou-se a falar. Apesar de não ter falado ouviu a versão da Beatriz, o que ela sentia por andar a ser gozada e posteriormente a sua sugestão para resolverem o conflito. Esta pediu-lhe para não gozar mais com ela e se ele o fizesse ela também não lhe responderia mal nem o provocava.

Acompanhei os alunos à sala, mas confesso que fiquei com receio que o facto de o Ivan ter vindo contrariado para o Clube de Mediação, viesse a piorar a relação entre os dois e por sua vez que o próprio conflito tomasse outras proporções. Neste sentido, após o encontro de mediação entre as alunas, decidi acompanhar de perto os alunos observando-os nos espaços exteriores à sala de aula. Para além disso, conversei várias vezes com a Beatriz para saber se o Ivan continuava a gozar com ela. Esta de cada vez que abordava o assunto, afirmava que o Ivan já não andava a gozar com ela. Certo dia, veio ter comigo ao GAAF e por iniciativa própria disse-me que o Ivan estava a fazer um esforço para ser amigo dela, tendo inclusive lhe emprestado a sua borracha quando ela tinha deixado a dela em casa.

Tal sucedido leva-me a crer que apesar do processo de mediação não ter corrido da forma desejada, visto o Ivan se ter recusado a conversar, acabou por surtir os efeitos pretendidos. Efetivamente, o facto de o Ivan ter ouvido a sua colega foi fundamental para perceber que não estava a agir de forma correta. Para ele, os gozos até poderiam não passar de uma brincadeira, mas ao perceber que estava a magoar a Beatriz fez mudar o seu comportamento.

2.2.1.2 - 2º Caso – O negócio desfeito

No dia 6 de março de 2012, o Ruben do 6º D veio ter comigo ao GAAF acompanhado por mais três colegas da sua turma, tendo solicitado a minha ajuda para resolver um conflito. Assim sendo, fomos para as instalações do Clube de Mediação para conversarmos sobre a situação de conflito. Os alunos que o acompanhavam, visto não se encontrarem envolvidos no conflito, ficaram à espera do Ruben no GAAF. Quando íamos a sair do GAAF em direção às instalações do Clube de Mediação (gabinete ao lado do GAAF), um dos alunos que tinham vindo a acompanhar o Ruben disse: “eu bem te disse que aqui te podiam ajudar!”. Perante tal comentário fiquei satisfeita, pois serviu como uma forma de constatar que a divulgação do Clube de Mediação tinha surtido efeito nos alunos.

Assim que nos instalamos no Clube de Mediação, o Ruben começou a relatar a sua versão do conflito. Após a sua descrição sobre o sucedido, explicitiei em que consistia o processo de mediação, seguidamente o aluno aceitou conversar com a outra parte

envolvida no conflito, ou seja, o Emanuel do 7ºB. Assim sendo, fui conversar com o Emanuel sobre o conflito que tinha com o Ruben e depois de lhe ter informado sobre em que consistia o processo de mediação, bem como as minhas funções como mediadora, este aceitou contar a sua versão do conflito e participar no processo. Posteriormente, analisei o horário do Ruben e o do Emanuel para poder marcar o dia e a hora que fosse favorável para ambas as partes. Como tal, após acordo mútuo, a sessão de mediação seria realizada no dia 8 de março de 2012 às 13h40 no Clube de Mediação.

O conflito decorreu no 1º Período quando o Ruben foi ter com o Emanuel para lhe propor a compra de um telemóvel por 20€. Ficou combinado o Ruben trazer, no dia seguinte, o telemóvel para o Emanuel ver em que condições se encontrava e se o queria comprar, este acabou por aceitar fazer negócio com o Ruben. No ato de entrega do telemóvel, o Emanuel deu ao Ruben 5€ tendo ficado acordado que, posteriormente, lhe daria o resto do dinheiro até perfazer os 20€. Entretanto, no final do dia foram juntos ao Continente, o Ruben quis comprar um cartão para a PSP (PlayStation Portable) como só tinha os 5€ que o Emanuel lhe tinha dado e tendo em conta que o cartão custava 8€ perguntou se o Emanuel tinha 3€ para lhe emprestar. O Emanuel acabou por lhe emprestar os 3€ e assim o Ruben pode comprar o cartão para a PSP. Passados alguns dias, o Emanuel veio a saber, por outros colegas da escola, que o Ruben andava a dizer que ele tinha ficado com um telemóvel que era dele. O Emanuel não gostou de saber disso, uma vez que o Ruben tinha dado a entender que ele tinha-se apropriado do seu telemóvel sem que esse facto tenha decorrido de um negócio de compra e venda entre os dois. Assim sendo, o Emanuel foi falar com o Ruben para desfazerem o negócio, este concordou em receber de volta o telemóvel e devolver os 5€ e por sua vez pagar os 3€ que ainda lhe devia.

O Ruben ao relatar a sua versão do conflito, confessou que não conseguia arranjar o dinheiro que devia ao Emanuel, porque quando o negócio foi desfeito, contou ao pai que já não tinha o dinheiro para devolver ao Emanuel. Assim sendo, o seu pai deu-lhe 5€ para poder pagar o que devia, no entanto o Ruben não lhe tinha contado que tinha comprado um cartão para a PSP. Para agravar a situação, com os 5€ que o pai lhe deu para pagar a sua dívida, este carregou o cartão da escola com 2€ e deu os restantes 3€ ao Emanuel ficando ainda a dever-lhe 5€. Como não tinha coragem para contar ao pai que ainda devia 5€, por sua vez também não lhe conseguia pedir mais dinheiro pois teria de justificar para que o queria usar. Como consequência da falta do pagamento, o Emanuel

andava a ameaça-lo, tendo feito “uma espera” quando certo dia, o Ruben ia para a Ludoteca¹⁰. Chegou a agredi-lo, dando-lhe uma chapada antes de entrar na Ludoteca e na escolha já lhe tinha apertado o pescoço. Sendo esses os motivos por ter solicitado a minha ajuda, tendo inclusive admitido que não se sentia seguro na escola.

Durante o processo de mediação o Emanuel referiu que o Ruben arranjava sempre desculpas para evitar devolver-lhe o resto do dinheiro, quando ia ter com ele com o objetivo de o lembrar que tinha de pagar o que devia. Perante os avisos e solicitações o Ruben disse-lhe que lhe passaria a dar 1€ de cada vez, como desde o primeiro período até à data ainda não tinha recebido nada, o Emanuel confessou que tinha passado para as ameaças e agressões para ver se finalmente o colega pagava a sua dívida. No entanto, frisou que só lhe tinha dado uma chapada, mas que não tinha sido com muita força e que não lhe tinha apertado o pescoço, só o agarrou por detrás do mesmo enquanto o avisava que tinha de lhe pagar. O Ruben confirmou o que tinha sido dito quanto à agressão realizada pelo Emanuel. Após terem ouvido mutuamente a descrição do conflito por parte do outro, solicitei que apresentassem sugestões para o resolverem. O Ruben queria que fosse eu a pedir o dinheiro ao seu pai, uma vez que na sua perspetiva se fosse eu a pedir e a contar-lhe a história o pai não iria ficar tão chateado com ele e entregar-me-ia o dinheiro para dar ao Emanuel. Expliquei-lhe que não poderia ser eu a resolver o conflito, pois ambos tinham de ser responsáveis pela resolução do mesmo. O aluno compreendeu o que lhe havia transmitido. Após ter refletido com o Emanuel para encontrarem uma solução que fosse satisfatória para ambos, estabeleceram um acordo através do preenchimento de uma ficha de registo do mesmo¹¹. Assim sendo, ficou acordado que o Ruben iria contar ao pai o que realmente tinha acontecido e pedir-lhe 5€ para pagar ao Emanuel na semana de 12 a 16 de Março de 2012. Enquanto isso o Emanuel comprometeu-se a manter a calma, parar com as ameaças e agressões até receber o dinheiro. Estabelecido o acordo, entreguei a cada um deles o documento de

¹⁰ A Ludoteca Crescer a Brincar constitui uma oferta alternativa e complementar de atividades lúdico-pedagógicas. O modelo pedagógico adotado assenta na promoção da atividade lúdica e funciona em regime “porta aberta”, procurando estimular e respeitar a liberdade das crianças e jovens. A Ludoteca Crescer a Brincar tem como missão contribuir para o Desenvolvimento Integral e descoberta pessoal das crianças e dos jovens (dos 6 aos 15anos) que a frequentam – dimensões Cultural, Social, Cognitiva, Moral e Emocional.

¹¹ Ver anexo 5: Ficha de Registo de Acordo

avaliação final da sessão de Mediação¹² para preencherem, tendo frisado que este não serviria para os avaliar mas sim para refletirem sobre a sessão de mediação a fim de com as suas considerações poder melhorar a minha postura enquanto mediadora.

No dia 14 de Março de 2012, pela manhã o pai do Ruben veio à escola para falar comigo. O Ruben tinha-lhe contado o que havia acontecido, como tal o pai decidiu vir conversar comigo para esclarecer o assunto. Expliquei o sucedido e este acabou por me informar que tinha sido ele a dar o telemóvel ao Ruben. Tendo em conta que o aluno já tinha um telemóvel, o pai informou-o que se o conseguisse vender poderia ficar com o dinheiro da venda. Mostrou-se arrependido por tê-lo feito, pois já não era a primeira vez que o filho tinha arranjado confusão por causa de negócios, empréstimos e trocas de matérias, por exemplo jogos para a PSP. Para além do arrependimento demonstrado, o pai assumiu que em parte ele tinha sido culpado pela ocorrência do conflito entre os alunos. No entanto, confessou que tinha tido uma conversa séria com o filho para que este não volte a mentir, advertindo-o que as confusões daquele género tinham de acabar.

Após a nossa conversa o pai entregou-me 5€ para pagar ao Emanuel, referi que seria importante ser o Ruben a entrega-los para assumir a responsabilidade pelos seus atos. No entanto, o pai insistiu que seria melhor ficar responsável pelo dinheiro para que não houvesse mais confusões. Assim sendo, acordamos que ficaria com o dinheiro mas que o entregaria ao Ruben para que este na minha presença devolvesse os 5€ ao colega.

Nesse mesmo dia, da parte da tarde falei com os alunos para que fossem ter comigo ao GAAF. Expliquei ao Ruben o que tinha acordado com o seu pai, este mostrou-se satisfeito por entregar o dinheiro ao Emanuel e finalmente resolver o conflito existente entre os dois. A dívida foi finalmente saldada e após o ato de entrega dos 5 € por parte do Ruben ao Emanuel, ambos assinaram um documento com a declaração que o Ruben tinha entregue o dinheiro e que por sua vez o Emanuel o tinha recebido. Por fim, prometeram que não se voltariam a chatear por motivos iguais ou parecidos àquele que despoletou o conflito entre ambos.

¹² Ver anexo 7: Documento de avaliação final da sessão de Mediação

2.2.1.3 - 3º Caso – O ajuste de “contas”

Na manhã do dia 13 de março de 2012, mais propriamente no intervalo das 9h45 às 10h05, uma das professoras da escola foi ter ao GAAF fazendo-se acompanhar pelo Lucas do 5ºB. A professora pediu para ajudar o aluno, informando que tinha encontrado este aluno e uma colega a agredirem-se fisicamente. Como consequência desse ato, o Lucas encontrava-se a chorar. Enquanto conversava com o aluno para o acalmar e por sua vez tentar perceber o que tinha acontecido, um dos técnicos do GAAF foi buscar um copo com água e açúcar para ajudar o aluno a ficar mais calmo. Assim que conseguiu para de chorar relatou a sua versão do conflito. Perguntei-lhe se estava disposto a resolver o conflito, para tal informei-o sobre as minhas funções como mediadora bem como sobre o processo de mediação. O Lucas referiu que gostaria de resolver o conflito, assim sendo o aluno ficou a aguardar no GAAF na companhia da equipa do mesmo, enquanto fui conversar com a Sandrine do 5ºB. Esta dispôs-se a conversar com o Lucas participando no processo de mediação. Assim sendo, fomos os três para o Clube de Mediação, a Sandrine relatou que no dia 12 de março de 2012, por influência do Rui (aluno da mesma turma dos envolvidos no conflito) o Lucas começou a chamá-la de “preta francesa”, na aula de E.V.T. A aluna explicou que tinha morado em França e que há poucos anos tinha vindo com a família morar em Portugal, por isso apesar de conseguir comunicar em português ainda não dominava fluentemente a nossa língua. Nesse dia, a aluna não valorizou o insulto, tendo desculpabilizando o Lucas devido ao facto deste ser um aluno com necessidades educativas especiais. No entanto, no dia seguinte o Lucas voltou a insultá-la e provocá-la, depois da aula a Sandrine foi ter com o Lucas para conversar. Disse-lhe que não gostava que ele a chamasse de “preta francesa” e que tinha de lhe pedir desculpa por o ter feito. O Lucas recusou-se a pedir desculpa à colega, dessa forma a Sandrine ficou irritada e empurrou-o, como resposta o Lucas deu-lhe uma chapada e começaram a agredir-se fisicamente até a professora os ter separado. Perguntei-lhes como é que poderiam resolver o conflito. Após refletirem sobre o que cada um deveria fazer para resolverem o conflito, pediram desculpa um ao outro e acordaram que o Lucas não voltaria a insultar a Sandrine passando a fazer um esforço para não fazer o que o Rui sugere/manda. A Sandrine comprometeu-se a não agredir o Lucas e ajudá-lo para que este melhore o seu comportamento. Por fim, ambos preencheram o documento final de avaliação da sessão de Mediação, porém tive de os

ajudar a ler o documento pois ambos apresentaram dificuldades na leitura e compreensão do mesmo.

Alguns dias depois, conversei com os alunos para saber se tinha ocorrido mais alguma situação de conflito entre os dois. Tal não se sucedeu, pois ambos andavam a cumprir com o tinham acordado.

2.2.1.4 - 4º Caso – O carregamento do cartão

Na terça-feira de 29 de maio de 2012, estava no GAAF com a equipa de técnicos, quando duas alunas aparecem no mesmo. Uma delas estava a chorar, por isso a outra explicou que o professor lhe tinha pedido para a acompanhar até lá. O professor que se encontrava a dar aula à turma do 5ºD, encaminhou a Daniela para o GAAF uma vez que a aluna não parava de chorar. Consequentemente, este não podia parar a aula para perceber a razão segundo a qual a aluna se encontrava naquele estado, por isso a forma que arranjou para a ajudar foi sugerir que esta viesse ao GAAF pois estariam lá pessoas que a poderiam ajudar.

A outra aluna regressou à aula e a Daniela permaneceu no GAAF para falar sobre o motivo por estar a chorar. A aluna, depois de se acalmar, disse que a Lara (uma colega pertencente à mesma turma) andava a dizer à frente de toda a turma que ela tinha roubado dinheiro à Joana. Segundo a Daniela, o conflito surgiu porque certo dia, a Joana tinha-lhe pedido o favor de carregar o seu cartão com 5€. A Joana tinha vergonha de ir à papelaria carregar o cartão por causa dos alunos mais velhos. Como frequentava o 5º ano estava a passar pelo processo de adaptação a um novo espaço e por sua vez a ter de conviver com diferentes pessoas. Todos os seus colegas que frequentavam o 5º ano, encontravam-se na mesma situação, no entanto uns adaptam-se ao meio envolvente, neste caso a escola, de forma mais rápida que outros. Neste sentido, a Daniela também tinha vergonha mas não quis dar parte de fracasso perante a Joana. Assim sendo, foi falar com a Lara para que fossem juntas carregar o cartão da Joana com os 5€ que esta lhe havia entregue. No entanto, o cartão não foi carregado e o dinheiro desapareceu. A Daniela afirmou que tinha entregue o dinheiro à Lara para carregar, todavia a Lara acusava-a perante a turma ter sido ela a ficar com os 5€.

A Daniela pertencia ao grupo de amigas constituído pela Lara, pela Joana e pela Luana todas a frequentarem a mesma turma. Com o desaparecimento do dinheiro a Daniela foi excluída do grupo, porque os restantes elementos do grupo acreditaram na versão da Lara.

Aquando da descrição do conflito por parte da Daniela, constatei que existiram algumas contradições no seu discurso. Como tal, foi questionando a aluna sobre determinados detalhes que me tinha relatado, a fim de conseguir construir uma linha histórica do sucedido. Neste sentido, a situação que originou o conflito ia sendo contada e recontada. Presumi que a incoerência relativamente ao relato da situação de conflito, poderia se ter originado por duas razões: devido ao facto da aluna se encontrar emocionalmente alterada ou então por me estar a ocultar algumas partes constituintes da situação, possivelmente com receio que a fosse julgar por não ter agido de forma correta.

Após me ter posto a par da sua versão em relação ao conflito, perguntei se gostaria de o resolver participando num processo de mediação. Evidenciei em que consistia esse processo bem como qual seria o meu papel enquanto mediadora. A aluna aceitou, como tal informei-a que iria conversar com a Joana e com a Lara, assim que terminasse a aula, para saber se também estariam interessadas em resolver o conflito. Seguidamente, fui levar a Daniela à sala de aula para esta poder acompanhar o restante da aula.

Assim que tocou para a saída, preparei para ir encontrar-me com as restantes alunas envolvidas no conflito. Ainda mal tinha chegado à porta da sala onde as alunas tinham estado a ter aula, quando a Daniela vem ter comigo fazendo-se acompanhar da Lara, da Joana e da Luana. Fomos as cinco para o Clube de Mediação, pois durante o caminho até ao Clube informaram-me que a Luana também estava envolvida no conflito.

Durante o processo de Mediação, fiquei a saber que o conflito só se tornou do conhecimento da turma porque a Luana apercebeu-se que a Joana, durante três dias, não tinha almoçado na cantina por não ter dinheiro no cartão. Preocupada com a amiga, perguntou-lhe o que se passava e a Joana acabou por relatar o sucedido. Para que a amiga não ficasse mais um dia sem almoçar, a Luana contou à mãe da Joana o que se andava a passar. A mãe dela deu-lhe dinheiro para poder comer, no entanto advertiu-a que teria de falar com a Lara e com a Daniela para estas devolverem os 5€. Foi através dessa conversa que a Lara acusou a Daniela de ter ficado o dinheiro e por sua vez a Daniela dizia que não tinha ficado com o dinheiro pois o tinha entregue à Lara. A Lara

acabou por ser mais convincente nas suas declarações e para que não restassem dúvidas que não tinha sido ela a ficar o com o dinheiro, começou a chamar a Daniela de ladra perante a turma.

A troca de acusações por parte da Daniela e da Lara continuou, o dinheiro tinha desaparecido e algum fim lhe tinham dado. Neste sentido, pedi à Luana para sair do Clube pois já tinha apresentado o seu testemunho e agora o conflito teria de ser resolvido entre as outras três meninas. Assim poderia ser que acabassem por relatar o que verdadeiramente tinha acontecido com o dinheiro. No entanto, nem com a saída da Luana, as acusações de parte a parte terminaram. Assim sendo, solicitei que a Joana saísse por um bocado do Clube para poder conversar só com a Daniela e com a Lara. A Joana ficou a aguardar no GAAP, até que a fosse chamar para voltar ao Clube. Já a sós com a Daniela e com a Lara insisti para que contassem o que verdadeiramente tinha acontecido. Concomitantemente, voltei a frisar que independentemente do que se tinha passado, o processo de mediação era confidencial por isso podiam falar abertamente comigo. Para além disso, lembrei-as sobre o meu papel como mediadora, reforçando que não iria tecer julgamentos relativamente ao que me iriam contar.

Deixei as alunas refletirem sobre o que lhes tinha dito, depois de conversarem uma com a outra acordaram entre si contar o sucedido. Como tal, a Daniela confessou que quando foi ter com a Lara para irem juntas carregar o cartão da Joana, sugeriu que poderiam ficar com os 5€ para elas. A Lara acabou por aceitar a sugestão, ambas pensaram na altura que a Joana nunca iria descobrir. Gastaram o dinheiro na compra de gomas, batatas fritas, colo-cola, pastinhas e chocolates. Admitiram que se sentiram mal por terem feito isso à amiga, principalmente por esta ter ficado três dias sem almoçar. No entanto, não conseguiram dizer à Joana que tinham gasto os 5€. Como a Joana acabou por dar por falta do dinheiro, a Lara e a Daniela acusaram-se uma a outra como forma de se livrarem de serem julgadas tanto pela Joana como pela Turma. Ambas reconheceram que tinha agido muito mal com a Joana e por sua vez uma com a outra. Assim sendo, para dizerem como poderiam proceder para resolver o conflito. Pensaram em inúmeras maneiras de tentar resolver o conflito sem terem de admitir o que tinham feito, mas nenhuma delas era viável. Como tal, após refletir com elas as propostas de resolução de conflito apresentadas, as alunas acabam por chegar a um acordo. Ficou combinado, contarem a verdade à Joana, pedir-lhe desculpa e por fim cada uma teria de lhe entregar 2,50€.

Fui buscar a Joana ao GAAF para as alunas cumprirem parte do acordo. No final, a Joana desculpou-as e aceitou o pedido da Lara e da Daniela para que o assunto ficasse só entre as três. Ficou também acordado que a entrega do dinheiro seria realizada na minha presença e que teriam o prazo de uma semana para entregar uma parte da dívida, ou se possível o valor total da mesma.

No dia seguinte, as alunas vieram ter comigo pois já tinha arranjado o dinheiro na íntegra para devolver à Joana, como tal a entrega foi realizada na minha presença tendo sido testemunha desse ato. As alunas, após terem resolvido o conflito, revelaram ter gostado de ir ao Clube de Mediação, pois através do processo de mediação tiveram a oportunidade de conversar abertamente sobre os seus problemas e atitudes sem serem repreendidas e/ou julgadas. Referiram ainda, que após aquela situação, ficaram a conhecer o que era a mediação e o Clube, e doravante iriam recorrer a esse espaço sempre que tivessem um conflito.

2.2.1.5 - 5º Caso – Os piolhos invisíveis

No dia 31 de maio de 2012, as quatro alunas mencionadas no caso acima, tal como haveriam referido, vieram à minha procura para as ajudar a resolver outro conflito ocorrido entre elas. Neste caso, o conflito que levou as alunas ao Clube de Mediação teve origem devido a um comentário proferido pela Joana sobre piolhos. O conflito começou porque a Joana tinha dito à Daniela que a Luana tinha piolhos. Posteriormente, a Daniela contou à Lara sobre o facto de a Luana ter piolhos. Ambas acreditaram no que a Joana lhes transmitiu apesar de nenhuma das duas ter visto piolhos na cabeça da Luana. Assim sendo, durante um tempo esse foi o tema abordado entre as três. Entretanto, cinco dias depois da Joana ter mencionado à Daniela que a Luana tinha piolhos, a Lara resolveu escrever um bilhete, na aula de E.V.T., para entregar à Luana. No bilhete escreveu que a Daniela andava a dizer que ela tinha piolhos. Como a Luana não tinha piolhos ficou muito chateada com a atitude da Daniela.

Durante o processo de mediação, depois de se ouvirem umas às outras e de refletirem sobre as suas atitudes. Chegaram à conclusão que tinham agido mal com a Luana, pois se alguma delas tivesse, efetivamente, piolhos iria preferir que as outras a avisasse para poder trata-los do que andar a ser gozada pelas amigas nas suas costas. Assim sendo,

para resolverem o conflito, a Joana, a Lara e a Daniela pediram desculpa à Luana. A Luana acabou por desculpá-las mediante a promessa de não voltarem a gozar com ela, principalmente nas suas costas.

2.2.2 Reflexão sobre as aprendizagens adquiridas através das sessões de mediação

Apesar de terem sido efetuadas apenas cinco sessões de mediação, considero que a divulgação do Clube de mediação foi bem conseguida, uma vez que a mediação de algumas das situações de conflito apresentadas, decorreram da procura por ajuda para resolver os conflitos, por parte dos alunos. O facto desses alunos terem recorrido, por própria iniciativa, ao clube de mediação sem ser devido ao encaminhamento, por exemplo, por parte de um professor consistiu num aspeto bastante positivo. Um outro aspeto favorável, que permitiu que os alunos recorressem ao clube, esteve ligado com a questão da localização do clube. Por se encontrar tão próximo do GAAF, os alunos que por alguma razão não tinham conhecimento do que se tratava, acabavam por ver o cartaz e informar-se sobre o mesmo com a equipa do GAAF e comigo enquanto responsável pelo clube.

Com a implementação do projeto de mediação, tendo em conta que iria exercer funções na escola enquanto mediadora, as minhas preocupações iniciais encontraram-se principalmente e intimamente ligadas ao clube de mediação, mais concretamente aos processos de mediação e resolução de conflitos. Tendo em conta o projeto que se pretendia desenvolver, bem como as funções subjacentes ao mesmo, as minhas preocupações prenderam-se com alguns aspetos/dificuldades que poderiam vir a surgir com o seu desenvolvimento. Tais aspetos poderiam advir, nomeadamente, de por exemplo, numa situação de conflito entre um professor e um aluno, o primeiro não querer resolver esse problema por via do processo de mediação, por considerar que se trata de uma forma de por em causa o seu desempenho profissional e conseqüentemente acabe por perder o respeito e a confiança tanto por parte dos alunos, como por parte dos colegas. Neste sentido, considero que a distribuição dos folhetos informativos do clube possibilitou a desmistificação dessa ideia. Para além disso, uma outra preocupação prendia-se com a possível relação de proximidade e de confiança estabelecida entre a mediadora e os alunos que frequentassem o clube, por exemplo através da Formação em Mediação de Pares. Essa relação de proximidade, poderia fazer com que me envolvesse

emocionalmente, e por conseguinte, acabasse por inconscientemente, ser parcial no processo de mediação beneficiando o aluno que frequenta-se o clube relativamente a outro aluno da escola. Por fim, uma outra questão que se levantou, prendia-se com a possibilidade de, enquanto mediadora, cometer alguns deslizes/erros durante o processo de mediação, ou seja, que de forma involuntária emitisse juízos de valor, aconselha-se uma ou ambas as partes, e que acabasse por forçar o estabelecimento do acordo. Penso que o facto de ter consciência que poderia agir, involuntariamente, de forma a beneficiar uma das partes, ou interferir na fase do estabelecimento de acordo, fez com que durante os processos de mediação tenha procurado controlar os meus comportamentos e atitudes para não agir dessa forma. Para além disso, no fim de cada sessão questionava os alunos sobre esse assunto, tanto através de conversas informais como mediante a aplicação do documento de avaliação final da sessão de mediação.

Relativamente aos processos de mediação realizados, confesso que o primeiro não correu segundo as minhas expectativas. No entanto, acabou por ter o desfecho pretendido, ou seja, o conflito entre as partes acabou por se resolver. As reflexões realizadas com a equipa do GAAF, sobre o exercício da função de mediadora e sobre o próprio desenvolvimento do projeto, permitiu que fosse adaptando as minhas expectativas para que não me sentisse frustrada quando as coisas não corriam da forma como tinha idealizado. Todavia, considero que as dificuldades/obstáculos com que me deparei aquando da fase de implementação do projeto, possibilitou a (re)adaptação do mesmo às exigências do contexto educativo. Para além disso, refletir sobre os dificuldades/obstáculos a fim de arranjar alternativas para os contornar, fez com que a implementação do projeto contribuísse, efetivamente, para o meu desenvolvimento profissional e pessoal.

2.3 Avaliação

A avaliação é considerada um elemento central e fundamental para todo e qualquer tipo de intervenção, uma vez que permite determinar até que ponto os objetivos foram alcançados. Esta foi realizada durante a ação, através das notas de campo, visto que estas serviram de instrumento de apoio, para que fosse possível verificar se estaríamos a percorrer o caminho correto, ou se era necessário fazer alterações. As notas de campo, foram redigidas, praticamente todos os dias, de forma descritiva e reflexiva. Para além

disso, com o intuito de melhorar a atuação enquanto mediadora, foi solicitado aos alunos que participaram no processo de mediação, o preenchimento de um documento de avaliação final da sessão de mediação. No entanto, este só foi aplicado aos alunos dos primeiros casos de mediação, por se ter verificado que a sua aplicação não era viável. Essa conclusão, surgiu devido ao facto desses alunos apresentarem dificuldades na leitura e compreensão do mesmo, mas também por o seu preenchimento se tornar um processo moroso. Como tal, em determinadas situações foi necessário que procedesse-se à leitura e explicação do mesmo. Tendo em conta, que o documento era preenchido após a sessão de mediação, para que a avaliação fosse o mais fidedigna possível, os alunos acabavam por trocar impressões sobre o preenchimento da mesma. Assim sendo, acabavam por influenciar a avaliação uns dos outros. Poderia entregar o documento para me devolverem no final do dia, mas dessa forma correria o risco de não mo entregarem. Mediante as razões apresentadas, optei primeiramente por deixar de aplicar o documento, passando a avaliar a mesma pedindo-lhes que expressarem a sua opinião sobre o processo, guiando-os de forma a responderem ao que pretendia saber através da aplicação do documento avaliativo. Após refletir sobre a avaliação das sessões, posteriormente, decidi melhorar o documento de avaliação da sessão¹³ tendo em conta as dificuldades sentidas com o preenchimento do primeiro, mas já não tive oportunidade de o testar.

3. Formação em Mediação de Pares

3.1 Objetivos

Com a implementação de um Plano de Formação em Mediação de Pares pretendia-se:

- Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos alunos;
- Contribuir para a formação de crianças/jovens responsáveis e solidários na prática educativa;
- Contribuir para o surgimento de uma cultura de mediação na escola;
- Diminuir as situações de violência e indisciplina;
- Melhorar a qualidade do ambiente escolar.

¹³ Ver anexo 8: Documento final de avaliação da sessão de mediação – Reformulado

Neste sentido, a planificação e implementação do Plano de Formação em Mediadores de Pares, visou a formação e capacitação dos alunos para serem mediadores de conflitos através da aquisição de conceitos e técnicas de mediação fundamentais, para que possam lidar com o conflito de uma forma assertiva e que ajudem os outros elementos da comunidade educativa a resolverem os seus conflitos.

3.2 Divulgação e Desenvolvimento

Tendo em consideração, através da análise do Projeto Educativo “Novos Rumos” – TEIP2, que o ambiente na escola é conflituoso, apresentando problemas graves de indisciplina; desrespeito pelas pessoas, regras, materiais e equipamentos; e de violência a vários níveis. Constata-se que a aplicação da medida de suspensão das atividades letivas, tem maior incidência nos alunos que iniciam os primeiros anos de ciclo, ou seja, nos do 5º e 7º ano. Assim sendo, decidiu-se que o Plano de Formação em Mediação de Pares seria dirigido para os alunos do 7º ano, não só pelas razões evidenciadas acima, mas também por estes terem mais maturidade que os do 5º ano para lidarem com as questões ligadas à mediação e gestão de conflitos. Para além disso, nos anos seguintes os alunos que frequentassem a Formação em Mediação de Pares poderiam transmitir e aplicar os conhecimentos adquiridos, no contexto escolar.

A divulgação da Formação em Mediação de Pares, caracterizou-se primeiramente pela reunião com os diretores de turma dos 7º anos, com o intuito de lhes explicar em que consistia a mediação; quais os objetivos e princípios; qual o papel de um mediador; e por fim, a razão por considerar pertinente a formação dos alunos do 7ºano. De seguida entreguei a cada um dos diretores de turma, o folheto informativo do clube de mediação, para esclarecerem algumas dúvidas que poderiam surgir após a reunião. Nestas reuniões, após aprovarem a iniciativa, evidenciei que necessitaria que me dispensassem 45 minutos da sua hora de direção de turma, para poder realizar uma sessão de informação sobre mediação e resolução de conflitos aos alunos. Todos se mostraram recetivos ao pedido, assim sendo foram agendados os dias em que iria realizar a sessão a cada uma das cinco turmas. A sessão de informação, teria também o objetivo de os sensibilizar para as questões ligadas à temática da mediação, e por sua vez cativa-los para se inscreverem na Formação em Mediação de Pares.

Para as sessões de informação, preparei um PowerPoint¹⁴ sobre a mediação e gestão de conflitos, terminando com o convite para participarem na Formação em Mediação de Pares. Além do PowerPoint, foi também preparada uma dinâmica denominada por “Jogo dos Balões”¹⁵. Esta tinha como objetivos que os alunos: percebessem que existem outras formas de resolver conflitos sem se recorrer à violência; compreendessem que o facto de se ser competitivo não simboliza “destruir” o outro; e consciencializa-los para o efeito que o nosso próprio comportamento provoca nos outros. Seguidamente, elaborei uma declaração de autorização¹⁶ para entregar a todos os alunos, com o finalidade destes a entregarem aos seus encarregados de educação de forma a autorizarem os seus educandos a frequentarem a Formação em Mediação de Pares. Após estarem prontos todos os recursos para serem utilizados nas sessões, procedi à planificação da sessão de informação às turmas¹⁷. Tendo em conta que, a Formação em Mediação de Pares seria dirigida aos alunos do 7º ano, previamente consultei o horário de todas as turmas de forma a analisar qual seria o tempo livre comum a todas elas. Neste sentido, a única opção seria às quartas-feiras das 16h00 às 16h45. A formação começaria no dia 21 de março de 2012, uma vez que a última sessão de informação seria realizada no dia 14 de março de 2012. Dessa forma, os alunos dessa turma teriam uma semana para pedir autorização aos encarregados de educação e inscreverem-se no clube através da entrega da mesma.

Aquando da fase de realização das sessões de informação às turmas do 7º anos, alguns professores tiveram conhecimento das mesmas, visto que o diretor de turma do 6ºA solicitou que realiza-se uma sessão de informação na sua turma. Neste sentido, agendamos um dia para que fosse realizar a sessão. Para tal, adaptei a sessão de informação elaborada para as turmas do 7ºano¹⁸. A principal diferença residiu no facto de no fim da apresentação do PowerPoint, estar apresentado o convite para recorrerem ao clube de mediação sempre que necessitassem de ajuda para resolverem os seus conflitos.

¹⁴ Ver anexo 12: Sessão de informação às turmas do 7º ano (PowerPoint)

¹⁵ Ver anexo 14: “Jogo dos Balões”

¹⁶ Ver anexo 6: Declaração de Autorização para os encarregados de educação

¹⁷ Ver anexo 10: Planificação da sessão de informação às turmas do 7º ano

¹⁸ Ver anexos 11 e 13

As sessões correram bastante bem, à exceção de duas turmas do 7º ano. Numa a realização da sessão foi um pouco complicada, uma vez que a professora não esteve presente na sala, pensando que dessa forma iria facilitar a interação com os alunos, mas tal não se veio a verificar. No segundo caso, apesar da professora estar presente, a turma encontrava-se bastante agitada e barulhenta. Assim sendo, foi necessário parar a apresentação do PowerPoint, durante uns momentos, para que os alunos se acalmassem.

3.3 Formação

A formação estava prevista para começar dia 21 de março de 2012 e terminar no dia 6 de junho 2012, seriam então realizadas nove sessões de formação. O objetivo das sessões de informação era conseguir despertar nos alunos o interesse em frequentarem a formação. No entanto, só três dos 91 alunos das turmas do 7º ano entregaram a autorização. Durante o tempo previsto para a entrega das autorizações, fui solicitando que os diretores de turma relembassem os alunos para se inscreverem na formação. Por sua vez, quando me cruzava com algum dos alunos do 7º ano reforçava o convite para participarem na formação. Alguns disseram que iam, mas que ainda não tinham o papel assinado. No primeiro dia de formação, só apareceu um aluno devido ao facto de o ter abordado, na sala de alunos, horas antes de começar a formação. Este comprometeu-se a ir, apesar de não ter entregue a autorização¹⁹. Visto não ser possível aplicar uma dinâmica de grupo, tive de repensar a atividade planeada para esse dia e selecionar outra. Assim sendo, implementei a atividade “o detetor de mentiras” participando na mesma. Nas sessões seguintes não apareceu ninguém, perante a falta de alunos do 7º ano interessados na formação, analisei os horários dos alunos que frequentavam o GAAF, para saber quais estariam em tempo livre às quartas-feiras das 16h às 16h45. Como tal, foi possível convidar oito alunos do 5º e 6ºanos, para frequentarem a formação. Para tal, expliquei do que se tratava a formação e entreguei as autorizações. No dia 11 de abril de 2012, a formação recomeçou com 4 alunos (3 do 5ºano e 1 do 6º). No entanto, até ao final a presença dos mesmos na formação não foi constante, uma vez que existiu sessões em que só apareceu uma aluna. Mediante, este facto tive de repensar e adaptar o plano de formação em mediação de pares elaborado

¹⁹ Informei o aluno que poderia comparecer na primeira sessão de formação em mediação de pares, com a condição de a vir a entregar na próxima sessão.

previamente²⁰. Este foi adaptado de um plano de Formação para Professores construído por um grupo de alunas²¹ (comigo incluída) do Mestrado em Educação Intercultural, no ano letivo anterior. Tive inclusive de selecionar outras atividades que pudessem ser aplicadas só a uma pessoa. O quadro que se segue, expressa as atividades que foram possíveis aplicar na formação:

Data da formação em mediação de pares	Unidade de Formação	Atividades
21 de março de 2012	II – Grupo	Apresentação e atividade “o detetor de mentiras”
11 de abril de 2012	I – Apresenta do programa de mediação e expectativas em relação ao mesmo	Atividade “A Mão”
18 de abril de 2012	II – Grupo	Apresentação e atividade “o detetor de mentiras”
2 de maio de 2012		Não apareceu ninguém
9 de maio de 2012	III – Conflito	Apresentação de um PowerPoint relativo ao tema
16 de maio de 2012	III – Conflito	Jogo “Altos e Baixos dos Conflitos” ²²
23 de maio de 2012	III – Conflito	Expressar os conflitos
30 de maio de 2012	IV – Mediação de conflitos	Apresentação de um PowerPoint relativo ao tema Visionamento de um excerto de um filme “páginas de liberdade”
6 de junho de 2012	V- Avaliação da Formação	Conversa informal/feedback global Conceção de “bolinhas anti-stress” ²³

²⁰ Ver anexo 24: Plano de Formação em Mediação de Pares

²¹ Alunas responsáveis pela planificação e construção do plano de formação para professores: Alexandra Sousa, Andreia Pires, Joana João e Joana Silva.

²² Ver anexo 23: Jogo “Altos e Baixos dos Conflitos” que Marques (2011), aquando da implementação do seu projeto disponibilizou-o ao GAAP, para poder ser usado pelos professores e técnicos do GAAP.

²³ Aceder ao site para ver como se constrói – <http://www.youtube.com/watch?v=7Gk7PJ29t48>

		Entrega dos Certificados de Participação ²⁴
--	--	--

Quadro 7 – Calendarização da formação

3.4 Avaliação

A avaliação que consta no plano de Formação em Mediação de Pares, incide sobre a avaliação das aprendizagens adquiridas ao longo da formação e a avaliação global da mesma.

A avaliação das aprendizagens adquiridas no âmbito das atividades realizadas, privilegia o feedback, oral e escrito, por parte da formadora e dos formandos. Pretendia-se aplicar fichas de autoavaliação e de reflexão autoavaliativa, no entanto tendo em conta o número de alunos que frequentaram a formação, a avaliação das aprendizagens foi realizada através de conversas informais.

No que diz respeito à avaliação global da formação, elaborou-se uma ficha de avaliação final, onde os participantes expressam a sua avaliação quanto ao seu desempenho e à dinâmica do plano de formação, através da atribuição de uma nota (qualitativa e/ou quantitativa).

Em suma, o processo de avaliação desenvolve-se a diferentes níveis, ou seja, ao nível da autoavaliação (reflexão realizada pelo formando ao longo e no final do percurso); da avaliação grupal (a partir dos trabalhos realizados nas diversas atividades elaboradas em grupo ao longo do processo formativo) e por fim ao nível da avaliação realizada pelo formador.

²⁴ Ver anexo 25: Certificado de Participação

4. Projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”

4.1 Contextualização do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”²⁵

O projeto “5 minutos – O Tempo é Teu” surge da necessidade, identificada pela Junta de Freguesia de Carnide (JFC) e pelos parceiros (Ass. Ginga Brasil Capoeira, Ass. Tenda – palhaços do mundo, GAAF BPC, Ass. Nac. Futebol de Rua – proj. Bola p’ra frente, Ass. Azimute Radical, Ass. Crescer a cores e Ass. Mãos do Mundo), de envolver os jovens Carnidenses na vida democrática da comunidade.

Na sua maioria, os jovens têm usufruído das atividades propostas pelo Conselho Consultivo de Juventude - CCJ (encontro mensal entre parceiros) - sem que daí advenha uma consciência cidadã ou uma continuidade de envolvimento com a vida comunitária. Assim sendo, torna-se premente a realização de um trabalho contínuo de intervenção com estes jovens, e de envolvimento dos mesmos na vida ativa dos seus bairros, começando por cativar os seus líderes.

A JFC, frequentemente, tem sido chamada a apagar sinais de vandalismo e de destruição de infraestruturas causados por jovens locais. São visíveis os jovens que não têm ocupação (por desemprego, absentismo e abandono escolar) nas ruas dos bairros e que, não poucas vezes, são promotores de descatos dentro da comunidade relacionados com diferenças culturais, étnicas, religiosas ou de género. Estes são sinais, alarmantes, que o respeito pelos direitos humanos e cívicos, pela igualdade de género e pelas diferenças culturais começa a ser posto em causa.

O nome “5 Minutos – O Tempo é Teu”, surge da necessidade de alertar os jovens, para o facto de que em 5 minutos o rumo das suas vidas pode mudar. Cada ação tem uma consequência, cada opção é definição de um caminho, cada passo que se dá pode ser em direção a algo construtivo ou destrutivo. Qualquer que seja a decisão ou ação tem que ser informada e consciente. Assim sendo, através da implementação do projeto, ambiciona-se capacitar os jovens líderes para serem os agentes da mudança das suas vidas e da vida da comunidade.

²⁵ Informações disponibilizadas pelo Conselho Consultivo da Juventude – constitui uma estrutura promovida pela Junta de Freguesia de Carnide

Pretende-se que, de uma forma não formal, os jovens sejam cativados, capacitados e motivados para integrarem a vida das suas comunidades através de uma participação ativa e democrática. Por sua vez, espera-se que seja promovida uma relação de respeito entre todos os cidadãos carnidenses independentemente do seu género, etnia, cultura, estrato social ou religião, e que sejam estes jovens os multiplicadores das boas práticas adquiridas no projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”. Como tal, o projeto dinamizará o grupo de líderes (participantes/ multiplicadores) com o intuito de cativar e mobilizar outros jovens líderes dos bairros, através de ações de rua, nomeadamente: Desportos radicais (rappel, escalada, rede de abordagem, slide, speedball), técnicas de capoeira, torneio de futebol de rua, técnicas de graffiti, workshops de artes circenses e teatro, torneio de ténis e futebol 5, workshop de Hip-Hop e fotopapper. Na fase seguinte, após identificação dos líderes de bairro, serão dinamizadas ações de capacitação dos jovens envolvidos (multiplicadores e líderes identificados):

- Ações de sensibilização/ formação de competências ("Comunicação", "gestão de conflitos", "Liderança e gestão de grupos", " Empreendedorismo ");
- Momentos de motivação pelo exemplo/ troca de experiências: partilha de vivências de personalidades/ casos de sucesso em áreas como a música, o movimento associativo e liderança institucional;
- Workshops de expressões (de acordo com o solicitado pelos jovens envolvidos no projeto que poderão ser graffiti, hip-hop, técnicas de capoeira, artes circenses e teatro).

Tendo em conta que o projeto tem como objetivo mobilizar os jovens da freguesia, através de atividades apelativas, dando especial atenção aos que pensam não ter resposta/ interesses, para posteriormente trabalhar as competências individuais, ajudando-os a descobrir o seu verdadeiro potencial e a utilizá-lo para a definição e realização dos seus objetivos. Num primeiro momento, foram realizadas três iniciativas, uma em Carnide Centro, outra no Bairro Padre Cruz e a última na Horta Nova, com vista não só ao convívio, mas também à identificação de jovens líderes, jovens que se destacam pela positiva dentro dos seus bairros. Assim sendo, e identificados esses jovens, é chegado o momento de iniciar a fase de trabalho de competências, tendo como princípio um processo de educação global, através de atividades lúdico-pedagógicas, que complementem as competências pessoais e sociais dos jovens, criando e reforçando

laços de solidariedade, amizade, interajuda e respeito recíproco entre todos, que contribuem de forma primordial para a integração individual e comunitária na vida adulta.

Este trabalho terá a continuidade de 7 meses, abrirá as portas à integração destes jovens no movimento associativo carnidense, à criação de novas associações e à possibilidade de criação de emprego ou encaminhamento para necessidades nesta área em entidades da freguesia através de voluntariado. Acredita-se ser este um caminho para a tomada de medidas preventivas, relativamente ao aumento de problemáticas destruidoras da vivência sã das comunidades. Acredita-se que capacitando grupos de jovens, agentes multiplicadores, através das dinâmicas de grupo de pares conseguir-se-á aumentar a abrangência da intervenção, com o compromisso de continuar, no futuro, a acompanhar estes jovens, qualquer que sejam as decisões tomadas no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”.

O papel da autarquia será de acompanhamento, aconselhamento e investimento na concretização dos mesmos. Por esta via, cremos que a adesão aos mesmos será exponencialmente superior na medida em que não se trata de uma resposta apresentada por uma instituição formal, mas sim o projeto pensado e construído entre jovens para os seus pares.

4.2 Concretização e Desenvolvimento da Formação

Mediante as reuniões realizadas entre os parceiros referidos acima, ficou acordado que o GAAF ficaria responsável por planificar e implementar a formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”. Esta ação contou com a ajuda da coordenação técnica – área do desporto e juventude da JFC. A formação foi realizada no dia 19 de maio de 2012, no Jardim Municipal de Oeiras. Assim sendo, procedeu-se à planificação da formação e por sua vez à elaboração de materiais para a sua implementação. A formação tinha como principais objetivos:

- Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos formandos;
- Contribuir para a formação de crianças/jovens responsáveis e solidários;
- Fomentar um clima socioafectivo entre os participantes da formação;

- Ensinar as estratégias e competências necessárias para habilitar os formandos a intervir como mediadores em situações de conflito;
- Criar um clima agradável e de cooperação;
- Proporcionar aos formandos a sua participação em atividades lúdico-pedagógicas.

Foram previamente elaborados alguns documentos para que se pudesse formar os jovens líderes, de forma a adquirirem conhecimentos ligados à temática da gestão de conflitos. Assim sendo foi elaborado, o plano da sessão “Projeto 5 Minutos – O Tempo é Teu”²⁶; o planeamento das atividades desenvolvidas no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”²⁷; um PowerPoint para ser apresentado aos alunos no dia da Formação²⁸ e um para servir como documento de apoio para os formadores²⁹; por fim foi aplicada a avaliação³⁰ da sessão através do preenchimento de uma ficha por parte dos formandos.

A formação foi planificada tendo em conta o número de participantes, ou seja, estava previsto serem formados 10 jovens, no entanto só estiveram presentes 6 no dia de formação. Preparada a formação, no dia da implementação da mesma, o encontro estava marcado para as 8h30 junto ao Centro Cultural de Carnide, no entanto atendendo ao fato de um dos jovens se ter atrasado, a saída do bairro já foi mais tarde. Para que fosse possível realizar a formação, a JFC disponibilizou duas carrinhas com capacidade para transportar os formandos e os formadores. Durante a viagem aproveitou-se para estabelecer proximidade com os jovens e aferir quais as expectativas para o dia. A chegada ao Jardim Municipal de Oeiras foi o momento de encontro com uma outra técnica da Junta de Freguesia.

A primeira atividade realizada consistiu numa dinâmica de apresentação, aplicando a dinâmica “A teia de Aranha”, em que cada elemento se apresentou e comunicou quais

²⁶ Ver anexo 15

²⁷ Ver anexo 16

²⁸ Ver anexo 17

²⁹ Ver anexo 18

³⁰ Ver anexo 22

as expectativas para aquele dia. Em seguida, o primeiro momento de exposição abordou os diferentes estilos de comunicação (agressivo, passivo, manipulador, assertivo) e suas características. A exposição foi realizada, através da apresentação dos respetivos diapositivos referentes à temática. Como tal, cada diapositivo do PowerPoint foi previamente impresso em folhas A3, para que no dia da formação, fosse afixado a um quadro suportado por um cavalete. De modo a consolidar os conteúdos, foi realizada a dinâmica – “Pedidos lixados”, onde os jovens foram solicitados a encenar situações dilemáticas, onde tinham que adotar um estilo assertivo, como resposta à forma de argumentação com que eram confrontados.

A formação foi interrompida como consequência da precipitação que começou a cair, obrigando o grupo a abrigar-se. No entanto, com o apoio do funcionário do café do jardim, que disponibilizou um oleado, foi decidido criar um espaço coberto para dar continuidade à formação. Esta iniciativa foi aproveitada para reforçar o trabalho em equipa e apreciar a dinâmica do grupo na definição de líderes, no cumprimento de tarefas, na resolução de conflitos emergentes da situação.

Após ter parado de chover, foi dada continuidade com a exposição da definição de conflito, ilustrada com uma dinâmica – “A torre”, onde os jovens tinham que construir uma estrutura com palhinhas, sendo que alguns elementos tinham condicionalismos físicos (cegos, imobilizados). Depois de esclarecer a diferença entre conflito e violência, foi aprofundada a natureza dos conflitos, enquanto intrapessoais e interpessoais, tendo sido solicitado aos jovens que colocassem, de forma anónima, numa caixa cartões onde fizessem constar alguns conflitos com que já se tinham deparado. Após o preenchimento, os conflitos foram anunciados publicamente e afixados num placard, sendo divididos enquanto intrapessoais e interpessoais. Na conclusão da parte da manhã, foi implementada a dinâmica – “A teia vertical”.

O almoço foi um momento de descontração e de convívio entre os jovens e os técnicos. Da parte da tarde a formação continuou com a implementação da dinâmica “O Equilíbrio”, para aprofundar a gestão de conflitos entre os jovens. Neste momento, foi refletido que o conflito possui consequências positivas e negativas, analisando o potencial educativo do mesmo. Para ilustrar este conteúdo, foi implementada pela técnica do GAAF a dinâmica “Jogo dos Balões”.

De modo a aprofundar os estilos de abordar o conflito e as técnicas de resolução, foi desenvolvida a dinâmica “A bomba”. Atendendo ao entusiasmo dos jovens e dos técnicos perante o bom desenvolvimento da sessão e das dinâmicas, o tempo previsto foi excedido, pelo que não se realizaram os role-plays previstos, também porque os técnicos consideraram já terem sido aprofundados os conteúdos, podendo esta atividade servir para outro momento de formação, no âmbito da consolidação do tema.

Por fim, os jovens preencheram um questionário de avaliação, que destacou um feedback muito positivo perante o decorrer do dia. Os preparativos para a partida foram cumpridos, sendo que na viagem foi feita uma análise individual do dia e equacionados outros futuros momentos de vivência entre os jovens.

4.3 Avaliação

A avaliação da sessão foi efetuada por via de conversas informais entre os formadores e os alunos e pelo preenchimento de uma ficha de avaliação. Na figura que se segue, encontra-se apresentada a análise das fichas de avaliação preenchidas:

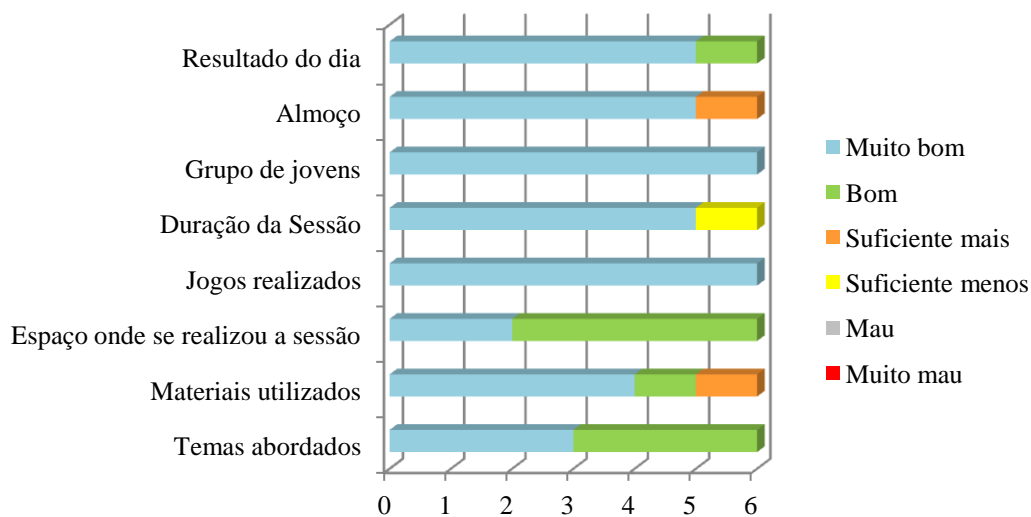


Figura 2 – Avaliação da Formação

Através da presente figura, poder-se-á referir que a avaliação da formação foi bastante positiva. Relativamente aos jogos realizados e ao grupo de jovens, todos os

participantes consideraram que foi muito bom. No entanto, metade considerou que os temas abordados foram muito bom, enquanto que a outra metade caracterizou-os como bons. No que diz respeito aos materiais utilizados um dos jovens considerou como suficiente mais, houve outro que classificou como bom e os restantes como muito bom. Já as considerações em relação ao espaço onde se realizou a formação, foram classificadas entre o bom (4 jovens) e o muito bom (2 jovens).

Capítulo V - Atividades Desenvolvidas na Instituição no âmbito do GAAF

Tendo em conta a diversidade de tarefas desenvolvidas no âmbito do GAAF, passo a destacar as que considero mais relevantes: a presença nas reuniões dos técnicos do GAAF com alguns dos parceiros, professores e diretores das escolas pertencentes ao agrupamento de escolas do bairro; os acompanhamentos realizados aos alunos; e as atividades de carácter lúdico pedagógico desenvolvidas com os alunos.

1. Descrição e síntese reflexiva das atividades realizadas

1.1. Reuniões com os Parceiros/Diretores e Professores

Mediante os vários parceiros que têm protocolos estabelecidos com a escola, tive oportunidade de assistir a algumas das reuniões que foram agendadas e realizadas entre os técnicos do GAAF e os parceiros. Como tal, estive presente na maioria das reuniões com a representante do PIEF (Programa Integrado de Educação e Formação); com a diretora da escola do 1º ciclo; com o dos professores que leciona na escola do 1º ciclo; com alguns dos professores da escola do 2º e 3º ciclo; com elementos da equipa 4 e da equipa 2 da Santa Casa da Misericórdia – Equipa de Crianças em Risco (separadamente); e uma reunião em conjunto com a representante do PIEF e um elemento da EATTL (Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa). Estas reuniões têm como objetivo a partilha e análise de informações sobre os problemas com que os alunos se deparam mas também com os que provocam (transmitidos pelos próprios ou sinalizados por agentes de intervenção), para que se estabeleça ou reajuste o plano de intervenção mais apropriado para cada caso. Dessa forma, passei a ter consciência de como se desenvolvem as intervenções de apoio e acompanhamento ao aluno perante as problemáticas identificadas, bem como os meios que são acionados. Apesar de considerar as reuniões imprescindíveis para que se consiga agir de forma mais rápida e eficaz, estas são por vezes extremamente morosas. Existem várias razões segundo as quais as reuniões acabam por se alongar desnecessariamente no tempo, nomeadamente o facto de existir proximidade relacional entre as pessoas presentes na reunião, leva a que em determinado momento se dispersem dos assuntos que têm de discutir; a indefinição dos objetivos que se pretendem atingir na reunião; a falta da atribuição do

papel de moderador a um dos participantes; e por fim, não se estabelece previamente a duração prevista que cada reunião deverá ter. O tempo que se perde quando não se gere devidamente uma reunião poderia ser “utilizado” para a realização de outras tarefas eventualmente mais produtivas.

1.2 Acompanhamento aos alunos

O apoio e acompanhamento prestado aos alunos durante o estágio, teve o apoio dos técnicos do GAAF e esteve de acordo com as funções que estes têm de desempenhar para cumprir os objetivos e as metas que se pretendem alcançar através das suas intervenções. A minha participação no apoio e acompanhamento dedicado aos alunos passou pela dinamização dos espaços frequentados pelos alunos onde ocorrem a maioria das situações de violência e/ou indisciplina, ou seja, sempre que possível nos intervalos vigiávamos os corredores entre as salas e as escadas de acesso aos diferentes pisos; o hall principal da escola, de acesso ao bar, biblioteca, secretaria, sala de professores e papelaria; a sala de convívio dos alunos e o pátio. As vigias a esses espaços, têm como principal objetivo a prevenção e diminuição das situações de violência e indisciplina. Contudo, estas foram extremamente importantes para o meu processo de integração na comunidade escolar, pois durante esse processo, para além de ter sido apresentada pelos técnicos do GAAF ao diretor; subdiretor; à representante do PIEF; aos auxiliares de ação educativa e a alguns professores e alunos, pude mais facilmente estabelecer relações interpessoais com os mesmos.

Com o intuito de promover e facilitar o processo de integração na comunidade escolar, nomeadamente por via do (re)conhecimento por parte dos alunos que iria fazer parte da equipa do GAAF, ficou decidido que estaria presente às Quintas-Feiras da parte da manhã (10h-12h35) na sala onde se desenvolve o *projeto Crescer e Aprender*. Esta sala, destina-se a alunos com apresentam necessidades educativas especiais. Como tal, nesta sala os alunos têm a oportunidade de usufruir de atividades que lhes proporcionam desenvolver as competências estabelecidas no currículo específico individual. Estas atividades dividem-se por diferentes apoios ao estudo, ou seja, atividades de transição para a vida ativa, e atividades de consolidação de conceitos. Durante o período de tempo que passei nessa sala, auxiliava os alunos com necessidades educativas especiais a realizarem as atividades propostas pelas professoras do ensino especial responsáveis por

leccionar nesse contexto. O apoio e acompanhamento fornecido a estes alunos, fez com que constata-se que a maioria tem imensas dificuldades ao nível da leitura, da escrita e da expressão oral, existindo casos de alunos que não conseguem ler nem escrever. Estes alunos usufruem de um currículo alternativo tendo em conta as suas competências cognitivas, motoras e sensoriais, isto é um currículo adaptado às suas necessidades específicas. Apesar de ter ficado reticente e preocupada quando ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais destes alunos, visto não possuir formação nesta área, considero que o contacto com os mesmos e com esta realidade revelou-se uma experiência única e inesquecível que permitiu enriquecer as minhas competências pessoais e profissionais.

As visitas domiciliárias fazem parte de uma das atividades/estratégias desenvolvida no âmbito do acompanhamento ao aluno, tendo como objetivos: diminuir as situações de absentismo e abandono escolar; e promover o envolvimento parental no processo de crescimento e percurso escolar do educando. Estas são realizadas por dois dos técnicos do GAAP, pois não é aconselhável que apenas um técnico se desloque à casa dos alunos. Pontualmente, um dos técnicos solicita que o acompanhe nas visitas domiciliárias, dessa forma tenho vindo a conhecer os encarregados de educação desses alunos bem como as condições habitacionais em que estes vivem. Tendo por base os objetivos que se pretendem alcançar, aprendi que em casos de absentismo e abandono escolar realiza-se uma visita domiciliária, em primeiro lugar, para falar com o aluno. Torna-se fundamental que se conquiste a confiança e amizade do aluno, de forma a que este se sinta importante, respeitado e que ganhe consciência que se preocupam com ele. Consequentemente, o estabelecimento de uma relação de amizade e confiança ajudará a que o aluno expresse as razões da sua insatisfação e/ou desinteresses pela escola. Ao ser detentor dessa informação, o passo seguinte a adotar é o de incentivar o regresso do aluno à escola e o da consciencialização sobre os benefícios que a frequência na escola tem para o seu futuro pessoal e profissional. Posteriormente, na mesma ou numa outra visita domiciliária aborda-se os pais/encarregados de educação na presença ou ausência dos educandos (dependendo dos casos) sobre esse problema. As razões que levam ao absentismo e /ou abandono, estão maioritariamente associadas a problemas familiares decorrentes do facto dos pais/encarregados de educação possuírem reduzidas habilitação literária; de serem dependentes e consumidores de estupefacientes; e de serem negligentes quanto às suas responsabilidades legais para com os educandos. Portanto, a

conversa com os encarregados de educação visa a que estes percebam que estão a ser negligentes e que é imprescindível que acompanhem e incentivem os educandos nas suas atividades escolares, mas também que examinem a assiduidade, comportamento de rendimento escolar dos mesmos. Caso o problema se mantenha, deverão ser tomadas medidas mais drásticas, ou seja, a sinalização da problemática à Comissão de Proteção Crianças e Jovens - Lisboa Norte (CPCJ).

1.3. Atividades de carácter lúdico pedagógico

Uma das primeiras atividades de carácter lúdico pedagógico resultou do pedido de colaboração do conselho consultivo da juventude aos técnicos do GAAF, com o objetivo de organizar e desenvolver um dia atividades para os jovens. Neste sentido, seria dedicado um dia de atividades para os jovens em três diferentes escolas, sendo uma delas a escola básica do 2º e 3º ciclo do bairro. As atividades seriam realizadas nos dias 26 de Novembro de 2011, 25 de Fevereiro de 2012 e 5 de Maio de 2012, tal como ficou estabelecido na 2ª reunião com todas as entidades envolvidas nesta organização. Tendo em conta, as diversas atividades programadas para esses dias, os técnicos do GAAF ficaram encarregues de dinamizar a parte prática da conferência sobre o tema “Violência no Namoro”. Para tal, solicitamos aos alunos que apareciam no gabinete que escrevessem uma história que retrata-se uma situação de violência no namoro, para que os alunos da outra escola refletissem e propusessem soluções para a resolução das histórias apresentadas.

A outra atividade também proposta por um dos parceiros que tem protocolos estabelecidos com a escola, solicitou a colaboração do GAAF através do seguinte pedido:

“Natal 2011

Caro Parceiro,

Todos os anos, por altura do Natal, temos vindo a lançar desafios às instituições locais e à comunidade. Estes desafios têm culminado sempre com a exposição/instalação de Rua. Já tivemos um mural de telas, sapatos carregados de desejos, portas que se abriam e revelavam compromisso.

Este ano lançamos um novo desafio...um novo objetivo: Caixas de Madeira

Sobre o mote “o que é o Natal?”, estas caixas podem ganhar vida...pintadas...escritas... Assim, apelamos à vossa imaginação e criatividade mas principalmente, à vossa participação! Até ao dia 25 de Novembro, faça-nos chegar a sua obra de arte na caixa de madeira, à Junta de Freguesia.

Instituições, associações, grupos formais e informais são convidados a participar nesta iniciativa que pretende ser uma exposição coletiva ao ar livre. A inauguração da exposição de rua será no dia 7 de Dezembro, às 18h no jardim do Largo das Pimenteiras, em frente ao edifício sede Junta.

Mais uma vez contamos convosco! Com a vossa participação, o Natal terá outro brilho!

Informação Importante

As caixas serão colocadas ao ar livre e estarão em exposição durante 1 mês. Alertamos para o facto de, no caso de quererem colar/aplicar algo na caixa, o mesmo só será possível no interior da mesma.

Pedimos reforço/proteção das tintas, colas e vernizes a utilizar.”

Assim sendo, como forma de responder ao pedido de colaboração resolvemos com a ajuda de alguns dos alunos que frequentam o GAAP, retratar a história da caixinha dourada na caixa de madeira:

A Caixinha Dourada

Há algum tempo atrás, um homem castigou a sua filha de 4 anos por desperdiçar um rolo de papel de presente dourado. O dinheiro era pouco naqueles dias, razão pela qual o homem ficou furioso ao ver a menina a embrulhar uma caixinha com aquele papel dourado e a colocá-la debaixo da árvore de Natal. Apesar de tudo, na manhã seguinte, a menina levou o presente ao seu pai e disse: "Isto é para ti, Papá!"

Ele sentiu-se envergonhado da sua furiosa reação, mas voltou a "explodir" quando viu que a caixa estava vazia.

Gritou e disse: "Tu não sabes que quando se dá um presente a alguém, coloca-se alguma coisa dentro da caixa?"

A menina olhou para cima, com lágrimas nos olhos, e disse: "Oh Papá, não está vazia.

Eu soprei beijinhos para dentro da caixa. Todos para ti, Papá".

O pai quase morreu de vergonha, abraçou a menina e suplicou-lhe que lhe perdoasse.

Dizem que o homem guardou a caixa dourada ao lado da sua cama por anos e, sempre que se sentia triste, chateado, deprimido, pegava na caixa e tirava um beijo imaginário, recordando o amor que a sua filha ali tinha colocado.

De uma forma simples, mas sensível, cada um de nós tem recebido uma caixinha dourada, cheia de amor incondicional e beijos dos nossos pais, filhos, irmãos e amigos...

Ninguém tem uma propriedade ou posse mais bonita que esta.

A nossa caixa de madeira tinha lá dentro uma folha com a história da caixinha dourada, duas mãos feitas com luvas cheias de areia e forradas com papel de jornal. Sobre as mãos foi colocada uma caixinha forrada com papel dourado, sem tampa e vazia. Estas atividades a meu ver, para além de permitirem a partilha de ideias entre os envolvidos, possibilitaram a capacidade imaginativa individual, o trabalho coletivo e o desenvolvimento da capacidade reflexiva dos alunos. O trabalho realizado em conjunto, beneficiou o desenvolvimento da minha parte de uma relação de proximidade com os alunos.

1.4. Festa Final de Ano

A realização da Festa Final de Ano, teve como objetivo central envolver a população escolar do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz e a comunidade do Bairro, de modo a proporcionar um contexto de interação entre os elementos constituintes da comunidade (Alunos, Professores, Assistentes Operacionais, Encarregados de Educação, Familiares, Técnicos das entidades de apoio). Pretendeu-se que todos os agentes interajam em prol das crianças e jovens, para promover competências pessoais e sociais, para prestar apoio perante constrangimentos sentidos e para alcançar o desenvolvimento pessoal e social com sucesso, por parte dos jovens.

A festa ocorreu nos espaços exteriores da escola, no último dia de aulas, 15 de Junho, entre as 14h e as 19h. Durante toda a tarde, foram implementadas um conjunto de atividades recreativas e culturais, nomeadamente atuações de música e dança, realização de um campeonato de futebol de rua, jogos tradicionais intergeracionais, ação de sensibilização e marchas populares. Paralelamente, encontrava-se em funcionamento

um bar gerido pela associação de pais, bem como bancas de vendas de produtos realizados por alunos, encarregados de educação e outras entidades.

A organização deste evento contou com diversas parcerias entre, nomeadamente o GAAF do Agrupamento de Escolas do Bairro, a Associação Nacional de Futebol de Rua, o Centro de Saúde de Benfica, a Ludoteca “Espaço Crescer”, da Câmara Municipal de Lisboa, o Núcleo de Psicologia e Intervenção Comunitária e o PIEF.

O balanço deste evento foi bastante positivo, tendo resultado num momento de interação que envolveu uma conjugação de esforços e potencialização de recursos, com proveitos para as Crianças e Jovens, para as Famílias e toda a comunidade escolar e social.

Capítulo VI – Considerações Finais

“Se queres compreender uma certa realidade, procura mudá-la”

W.F. Dearborn³¹

Tomando como base Dearborn, segundo o qual supôs que seria um bom início do ponto de vista pessoal, para o balanço geral do meu percurso de estágio, que teve a duração de, praticamente, nove meses. Durante a permanência no contexto de estágio procurei, efetivamente, compreender qual a realidade vivida no contexto educativo, por via da implementação de um projeto de mediação que visava a mudança de comportamentos por parte da comunidade, em geral, e por parte dos alunos, em particular. Como tal, tendo em conta os objetivos que se pretendia atingir com o projeto, a principal preocupação, recaiu sobre o facto de que no final, os alunos, ao qual o projeto se dirigia, tivessem conseguido adquirir conhecimentos essenciais sobre o processo de mediação e resolução de conflitos e que os colocassem em prática no seu dia-a-dia. Por outro lado, promoveram-se ações com o intuito de consciencializar, formar e capacitar os jovens para lidarem com as situações de conflito de forma assertiva, a fim de ajudarem a formar uma Sociedade Ativa, contribuindo para o muito desejável e necessário decréscimo da violência e indisciplina no contexto escolar. Dessa forma, com a implementação do projeto esperava-se que os participantes do clube de mediação desempenhassem um papel importante para a comunidade escolar, potenciando hábitos e atitudes no sentido da prevenção e resolução de conflitos, ou seja, que se tornem num elemento ativo e promotor de boas práticas. A principal expectativa, prendia-se com o facto de que através das informações disponibilizadas, os alunos ficassem sensibilizados para que pelo menos em determinada situação, procedessem corretamente, a fim de evitarem a violência e a indisciplina. Em suma, pretendeu-se que através da participação no clube de mediação, os alunos adquirissem um conjunto de aptidões para poderem enfrentar de forma assertiva, no futuro, as situações e desafios da vida quotidiana. Aprender a gerir e a resolver conflitos através da mediação, ajudar a desenvolver a

³¹ Docente da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Membro da UID Observatório de Políticas de Educação e de Contextos Educativos. Coordenadora dos cursos de Pós-Graduação e Formação Especializada em Educação Especial.

capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma positiva e eficaz, de estabelecer e manter relações interpessoais, de utilizar as emoções de forma adequada, e de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas. Neste sentido, pode-se afirmar que na sua essência os objetivos foram alcançados, mas não nos moldes inicialmente estipulados, uma vez que mediante o surgimento de alguns obstáculos, foram repensadas novas iniciativas para os contornar. No entanto, as dificuldades com que me deparei ao longo do estágio, constituíram verdadeiramente oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento ao nível pessoal e profissional.

Um dos principais constrangimentos, prendeu-se com o facto dos alunos do 7º ano, não terem usufruído da formação em mediação de pares. O desinteresse em frequentar a formação, acabou por condicionar a realização da mesma. No entanto, não considero que esta iniciativa tenha sido um autêntico fracasso, pois posteriormente houve alunos que se inscreveram na formação. Na minha perspetiva, depreendo que só seria um verdadeiro fracasso se não se tentasse, o mais importante é não desistir perante as deceções ou obstáculos, pois no fim tudo acaba por dar certo, se não der é porque não se chegou ao final.

Apesar da formação em mediação de pares não se ter desenvolvido da forma como esperava e havia planeado, acabou por se desenvolver mediante os possíveis. No entanto, por estar integrada na equipa do GAAF, tive a oportunidade de fazer parte da equipa de formadores, bem como construir e implementar um plano de formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”. Esta revelou-se ser uma iniciativa, segundo a qual tive imenso prazer e satisfação em participar, pois permitiu por em prática determinadas atividades que não foram possíveis de implementar no âmbito da formação de mediação de pares, devido ao reduzido número de participantes.

Reconheço que elevei demasiado as minhas expetativas, pois tendo em conta as ações de divulgação tanto do clube como da formação de mediação de pares, contava que iria ter um número considerável de alunos interessados a recorrer ao Clube para resolverem os conflitos e a participarem na Formação em Mediação de Pares. Efetivamente, a introdução de uma cultura de mediação no contexto escolar, é um processo moroso e complexo, pois pretende-se mudar comportamentos e atitudes. Para tal, torna-se necessário que as pessoas compreendam as vantagens dessa mudança, para quererem e

promoverem ações no sentido de alterarem os seus comportamentos. Ninguém consegue mudar as suas cresças, valores e comportamentos de um dia para o outro, a mudança leva o seu devido tempo, consecutivamente, inculcar nas escolas uma cultura de mediação é um processo que requer continuidade de iniciativas em prol dessa mudança. Neste sentido, considere-se fundamental dar continuidade ao projeto de mediação desenvolvido na escola no ano letivo anterior. Seria de todo fundamental que se continuassem a desenvolver atividades e/ou projetos deste âmbito na escola. Considero que os técnicos do GAAF acabam por exercer a função de mediadores, uma vez que procuram ajudar as crianças e jovens a resolverem os seus problemas. Estes agem de modo a reconhecerem os problemas e necessidades, apoiando um número significativo de crianças e jovens. Contudo, devido ao vasto campo de intervenção do GAAF e por sua vez às atividades que os técnicos têm de realizar, estes não conseguem dar resposta a todas as situações de conflito, com que se deparam diariamente no contexto escolar. Assim sendo, a presença do Clube de Mediação na escola deveria prolongar-se durante os próximos anos letivos, pois serviria para auxiliar o GAAF na resposta aos problemas dos alunos. Permitiria, dessa forma, intervir num maior número de situações de conflito, pois teria no mínimo uma pessoa a exercer funções e a dedicar a sua atenção para essa problemática.

Seguidamente poder-se-á referir, e simultaneamente reconhecer, que relativamente à contribuição específica do estágio e do relatório para o campo da intervenção em mediação, o primeiro (estágio) revelou-se extremamente importante e útil para o desenvolvimento profissional e pessoal na medida em que proporcionou um contato direto com uma realidade que tem vindo a ser caracterizada, essencialmente, pelo seu ambiente conflituoso.

Resta-me salientar que, no âmbito do estágio, foi possível desenvolver competências relacionadas com a comunicação e o contacto com ambientes profissionais segundo os quais revelam-se fulcrais à inserção no mercado de trabalho.

Referências Bibliográficas

- Ainscow, M. (1995). The next step for Special Education: supporting the development of inclusive practices. *British Journal of Special Education*, 27 (2), p. 76-80.
- Almeida, T. (2002). A mediação familiar. In J. Vasconcelos-Sousa (org.). *Mediação*. Lisboa: Quimera.
- Amado, J. & Freire, I. (2009). *A(s) Indisciplina(s) na Escola – Compreender para Prevenir*. Coimbra: Almedina.
- Alves, B. (2011). *Um Projeto de Mediação numa Escola EB 2,3 e Secundária*. Relatório de Estágio. Instituto de Educação. Universidade do Minho.
- Bogdan, R & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.
- Bonafé-Schmitt, J.P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva e M. A. Moreira (orgs), *Formação e Mediação Sócio-Educativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, 15-40.
- Boqué Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.
- Caetano, A. P. (2005). *Mediação em Educação: conceptualização e problematização de alguns lugares comuns à modelização de casos específicos*. Revista de Estudos curriculares, 3(1). 41-63.
- Caetano, A. P. e freire, I. (2005). Mediation devices in school – from the class assemblies to the whole school. A multi-case study. *European Conference on Educational Research online*. Acedido em <http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/144133.htm>, em Junho de 2011.
- Capucha, L. (2008). *Planeamento e avaliação de projectos: Guia prático*. Ministério da Educação: Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular.
- Chrispino, A. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, vol. 15, nº54, p. 11-28. Acessível em: <http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v15n54/a02v1554.pdf>
- Chrispino, A. & Chrispino, R. (2002). *Políticas Educacionais de Redução da Violência: Mediação do Conflito Escolas*. São Paulo: Biruta.

- Corinna Schabbel, Ph. D. (2002). *Mediação Escolar de Pares – semeando a paz entre os jovens*. Willis Harman House.
- Cortesão, L., Pacheco, J., & Leite, C. (2002). *Trabalhar por Projectos em Educação. Uma inovação interessante?* Porto: Porto Editora.
- Costa, E., Almeida, L. & Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico. *Atas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho; p. 165-178; ISBN: 978-972-8746-71-1. Acessível em: <http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/congreso/Xcongreso/pdfs/t1/t1c4.pdf>
- Cunha, P. (2001). *Conflito e negociação*. Porto: Edições ASA
- Domingues, G. & Freire, I. (2009). *Gestão de conflitos e competências de mediação informal*. Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación, vol.17 (1,2), ano 13º, p. 85-97.
- Éffe, F. (2010). *No meu Bairro aconteceu....* Lisboa: Junta de Freguesia de Carnide
- Fante, C. (2005). *Fenómeno Bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz*. São Paulo: Editora Verus.
- Ferreira, E. (2002) A mediação em ação na escola. In J. Vasconcelos-Sousa (org.). *Mediação*. Lisboa: Quimera.
- Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor.
- Gaspar, J. (2007). *Mediação de conflitos no Gabinete de Apoio ao Aluno de uma escola básica dos 2º e 3º ciclos: um estudo de investigação-acção*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.
- Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de educação para a convivência*. Porto: Edições ASA.
- Lopes da Silva, M. (1996). *Práticas educativas e construção de saberes: metodologias da investigação-ação*. (Vol. Coleção C). Instituto de Inovação Educacional.
- Marques, M. (2011). *A Mediação Socioeducativa na Escola Básica do 2 e 3º ciclo do Bairro Padre Cruz*. Relatório de Estágio. Instituto de Educação. Universidade de Lisboa.
- Martin, J. (2002). A mediação: um instrumento valioso para as empresas. In J. Vasconcelos-Sousa (org.). *Mediação*. Lisboa: Quimera

- Morgado, C. & Oliveira, I., (2009). Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. *Exedra*, nº1, pp. 43-56. Acessível em: <http://www.exedrajournal.com/docs/01/43-56.pdf>
- Morineau, J. (2005). *L' esprit de la mediation*. Ramonville Saint-Agne: Érès.
- Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobre ... a Mediação Sócio Cultural*. Lisboa: Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural (ACIDI).
- Silva, A. & Machado, C. (2009). Espaços Sócio Pedagógicos dos Mediadores Sócio Educativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal, *Atas do X Congresso Internacional Galego Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho, p. 274-287, ISBN- 978-972-8746-71-1.
- Simões, A. (1990). A Investigação-Ação: Natureza e Validade. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, Ano XXIV, 39-51. Coimbra.
- Richardson, R. J. (1989). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Six, J. F. (1990). *Le Temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.
- Schneebalg, A. (2002). Uma breve história da mediação. In J. Vasconcelos-Sousa (org.). *Mediação*. Lisboa: Quimera
- Torrego Seijo, J.C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA.
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós
- Waller, W. *The Sociology of Teaching*. New York: John Wiley & Sons.

Documentos cedidos pela escola

Projeto Educativo “Novos Rumos” – TEIP2 do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz

Regulamento Interno do Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz, 2010

Jornal da escola edição nº1, 2010-2011

Projeto do GAAF, 2011/2012

Relatório de Avaliação – 1º período do GAAF, 2011/2012

Relatório de Avaliação – 2º período do GAAF, 2011/2012

Webliografia

Arquivo fotográfico da Câmara Municipal de Lisboa - <http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/sala/online/ui/SearchBasic.aspx?filter=AF>

IMAP – <http://imap.pt/artigos/informacao/amediacao/>

Julgados de Paz – <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/index.asp>

Gebalis http://www.gebalis.pt/site/index.php?option=com_wrapper&Itemid=41

Agrupamento de escolas do bairro padre cruz – <http://aebpc.pt/escola/eb.html>

Relatório TEIP 2010/2011- http://area.dgidec.min-edu.pt/download/REL_TEIP_2010_11.pdf

O estudo, “Projeto Efeitos TEIP: Avaliação de impactos escolares e sociais em sete territórios educativos de intervenção prioritária” – <http://www.dgidec.min-edu.pt/teip/index.php?s=directorio&pid=41>

Anexos

Anexo 1 – Projeto do Clube de Mediação, 2011-2012

Anexo 2 - Folheto Informativo do Clube de Mediação

Anexo 3 – Cartaz de Divulgação do Clube de Mediação

Anexo 4 – Divulgação do Clube de Mediação no Jornal da Escola

Anexo 5 – Ficha de Registo de Acordo

Anexo 6 – Declaração de Autorização para os encarregados de educação dos alunos que pretendem frequentar a Formação em Mediação de Pares

Anexo 7 - Documento de avaliação final da sessão de Mediação

Anexo 8 – Documento de avaliação final da sessão de Mediação - Reformulado

Anexo 9 – Documento de registo de presenças na Formação em Mediação de Pares

Anexo 10 – Planificação da sessão de informação às turmas do 7º ano

Anexo 11 – Planificação da sessão de informação à turma do 6º ano

Anexo 12 – Sessão de informação às turmas do 7º ano

Anexo 13 – Sessão de informação às turmas do 6º ano

Anexo 14 – Dinâmica “Jogo dos Balões”

Anexo15 – Plano da sessão do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”

Anexo 16 – Planeamento das atividades desenvolvidas no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”

Anexo 17 – Formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”

Anexo 18 – Formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu” - Documentos de apoio para os formadores

Anexo 19 – Documento de apoio da formação – Dinâmica “O Abrigo Subterrâneo”

Anexo 20 – Documento de apoio da formação – Análise de situações de conflito

Anexo 21 – Documento de apoio da formação – Guia para análise do conflito

Anexo 22 – Avaliação da formação do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”

Anexo 23 – Jogo “Altos e Baixos dos Conflitos”

Anexo 24 – Plano de Formação em Mediação de Pares

Anexo 25 – Certificado de participação - Formação em mediação de pares

Anexo 1

Projeto do Clube de Mediação, 2011-2012



Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família



**Agrupamento de Escolas do
BAIRRO PADRE CRUZ**

Projeto de Intervenção Educativa

Clube de Mediação de Conflitos

Estagiária do GAAF responsável:

Catarina Alves

Ano letivo 2011/2012

Enquadramento Teórico

Conceito de Conflito

Uma vez que vivemos numa sociedade em constante mudança, este fator gera certos conflitos entre pessoas. O conceito de conflito não tem que ser propriamente um conceito depreciativo, na medida em que se for bem gerido, poderá ocorrer um bom desenvolvimento das pessoas ao nível pessoal e social. A chamada dificuldade ou problema surge apenas quando os indivíduos não são capazes de resolver entre si os conflitos que vão aparecendo. Quando não se consegue evoluir no sentido de regular os conflitos de forma positiva, ou quando não conseguimos fazê-lo sozinhos, sem ajuda de um outro elemento que não faça parte do conflito, “diz-se que nesse momento nos encontramos num impasse, num beco sem saída, aparentemente, quanto mais queremos avançar, mais retrocedemos” (Muldoon, 1998, p. 161). Estas situações de paralisia e frustração podem impulsionar as pessoas em conflito a quererem contactar com um mediador. Este caracteriza-se por ser “um terceiro elemento, exterior ao conflito, escolhido para responder à urgência do mesmo, com o intuito de restabelecer a ordem.” (Morineau, 2005:124). Neste sentido Muldoon (1998), refere a importância da presença de um terceiro membro no processo de mediação, sendo considerada uma terceira força, “capaz de mudar o curso do conflito”(Muldoon, 1998:162).

Conceito de Mediação

Segundo Caetano (2005), a mediação é um conceito que apresenta uma grande polissemia. Surgem então diversas perspectivas que estendem o conceito de Mediação, integrando-a num “processo cooperativo de gestão de conflitos entre diferentes atores de uma comunidade educativa” (Souquet, 1999 citado por Caetano, 2005:44), fazendo com que este conceito seja mais que uma técnica alternativa para resolver conflitos, ajustando-se a uma cultura de cidadania ativa e de paz. Assim, a mediação é entendida como um processo interventivo, que através do diálogo e escuta-ativa dos envolvidos, promove novos valores, experiências e relações interpessoais saudáveis e a resolução de problemas conjunta. Neste sentido, a mediação é um processo assente no compromisso, na colaboração e na co-responsabilidade dos participantes, levando assim a uma

transformação pessoal e cultural e consecutivamente à valorização do potencial dos intervenientes nos contextos.

Ainda, Diez e Tapia (1999 citado Boqué Torremorell, 2008:34) realçam para o facto de que “tanto as necessidades das pessoas como as do procedimento nunca são iguais de mediação para mediação; se tentássemos aplicar sempre as mesmas receitas, não poderíamos, seguramente, intervir com eficácia”.

Papel/ Funções do Mediador

O mediador desempenha um papel fundamental no processo de mediação. Para isso necessita de formação, bem como do domínio de algumas técnicas. Trata-se de uma pessoa, na perspetiva de Muldoon (2008), “imparcial, aceitável para ambas as partes, não tem qualquer autoridade ou poder de controlar o resultado” sendo a sua tarefa “estruturar a comunicação entre as partes para que cheguem ao seu próprio acordo. O mediador não deve ter planos predefinidos ou preconceitos sobre como resolver o processo, pois, se assim for, corre o risco de perder a confiança de ambas as partes.” (pp. 164-165). Uma das primeiras preocupações de que carece é ganhar a confiança dos seus dois interlocutores. “Indubitavelmente, uma das capacidades mais importantes de um bom mediador será a de se sintonizar com o meio através da sua linguagem, aparência e comportamento” (Boqué Torremorell, 2008, p.58). Mediante algumas listas de funções que os mediadores levam a cabo elaboradas por determinados autores - Acland (1983), Bush e Folger (1996), Horowitz (1998) e Moore (1995),- Boqué Torremorell (2008) agrupa-as em sete eixos: diminuição de hostilidades; melhoria da comunicação; aumento da compreensão do conflito, de nós próprios e do outro; redefinição do conflito; renovação das relações interpessoais; fomento do pensamento criativo, e por fim trabalho cooperativo para a obtenção de consenso (p.60).

Perante o exposto, assume-se como premissa que o Mediador é um facilitador do processo, exercendo funções de forma incutir a liderança dos intervenientes do conflito no mesmo.

Mediador vs Equipa Mediadora

A mediação exige a presença do mediador ou da equipa mediadora, bem como das pessoas envolvidas no conflito. Não tem carácter obrigatória a integração numa equipa, porém é importante que o mediador esteja integrado numa equipa onde possa

refletir sobre a sua prática e a dos outros (condição imprescindível para o seu crescimento a nível da condução de uma mediação).

Poderão, igualmente, ocorrer situações de existirem dois mediadores, podendo estes optarem por enveredar por um processo de co-mediação (mediação realizada por dois mediadores). Perante esta opção, os mediadores devem ter bem presente as suas vantagens e desvantagens, para poderem anular ou contornar os inconvenientes que surgem, nomeadamente, “a necessidade de coordenação, a delegação desadequada de tarefas, a falta de compenetração, a disponibilidade de mediadores e o facto de as partes terem de expressar vivências dolorosas na presença de mais pessoas (mediadores) (Boqué Torremorell, 2008:59).

É óbvio que o mediador tem que ter formação, estilo pessoal e um código ético no exercício das suas funções para obter credibilidade, de forma a que as pessoas envolvidas no processo lhe atribuam um voto de confiança na ajuda de que necessitam para a resolução do conflito, mas também que confirmem confiança em relação ao próprio processo.

Princípios da Mediação

Jares (2002, pp. 158-162) refere que o mediador deve agir de acordo com uma série de competências e princípios de atuação:

- **Valentia e capacidade de resistência** aposta numa posição constante e paciente. O primeiro ato ético do mediador deve ser a valentia, uma vez que ao “entrepôr-se” entre duas pessoas que se encontram em oposição requer por parte do mediador, força moral e capacidade de resistir a situações de enorme intensidade psicológica.
- **Dinamismo e preocupação pelos outros.** A sua tarefa é de ser um arquiteto que cria pontes de forma solidária e desinteressada. Deve ter capacidade e interesse em compreender a complexidade do conflito e em ajudar as partes, pelo menos, a tentar resolvê-lo.
- **Prudência e descrição.** Na sua intervenção o mediador deve ser prudente na sua análise e intervenção, sendo discreto no âmbito das suas atuações. Essa descrição e prudência deve garantir o sigilo da informação das partes.

-
- **Confidencialidade.** *Para o autor* este é o princípio chave de toda a mediação que deve ser e ficar claro logo de início. A garantia de confidencialidade faz com que as partes em conflito se “abram” e se exponham mais facilmente, evidenciem a forma como encaram o conflito, acabando por proporem possíveis alternativas de resolução.
 - **Independência e imparcialidade.** O mediador deve manter-se independente das partes, nem deve agir em função dos seus interesses. Deve evitar tomar partido de qualquer uma das partes, evitando as possíveis estratégias, por parte de uma ou de ambas as partes, para ganhar a sua cumplicidade.
 - **Vasta preparação na análise de conflitos e orientação de processos de grupos.** Ao nível da mediação formal, é importante, que o mediador, para além das características gerais e de procedimento, tenha adquirido previamente formação sobre a análise de conflitos e orientação de processos de grupos.
 - **Voluntariedade.** A intervenção do mediador deve ser aceite pelas partes em conflito. A decisão de partir para a mediação deve ser um ato livre e voluntário, como tal as partes em conflito poderão desistir do processo a qualquer momento.

Planificação do “Clube de Mediação”

A presente proposta de projeto decorre do trabalho realizado no ano anterior na Escola Básica 2,3 Bairro Padre Cruz, onde se pretendeu inculcar na Comunidade Escolar, uma cultura de mediação de conflito, a partir da Criação do Clube de Mediação.

Neste seguimento, o objetivo atual é fomentar práticas de mediação de conflitos entre os alunos, de modo a contribuir para o estabelecimento de relações interpessoais mais harmoniosas e a melhoria do ambiente escolar.

Público-alvo

O clube de mediação estará ao dispor de toda a comunidade educativa (alunos; professores; assistentes operacionais) da Escola Básica do 2º e 3º Ciclo. Trata-se de uma iniciativa promovida em parceria com GAAF, com o objetivo de ajudar os elementos da comunidade educativa a resolverem os conflitos “destrutivos” que possam surgir na sua interação com os outros.

Objetivos gerais

- Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos alunos;
- Contribuir para a formação de crianças/jovens responsáveis e solidários na prática educativa;
- Consciencializar e sensibilizar a comunidade educativa para as questões da mediação e resolução de conflitos;
- Contribuir para o surgimento de uma cultura de mediação na escola;
- Melhorar a qualidade do ambiente escolar;

Objetivos específicos

- Promover a intervenção da mediadora em situações de conflito;
- Inculcar a aquisição, por parte dos alunos, de conceitos e perspetivas sobre a mediação e resolução de conflitos;
- Aumentar a auto-estima dos alunos do clube de mediação;

- Desenvolver competências básicas necessárias à gestão e mediação dos conflitos;
- Formar alunos para serem mediadores de pares;
- Diminuir a violência e a indisciplina em contexto escolar;

Atividades e Recursos do “Clube de Mediação”

- ② Produção de **Cartazes de apresentação do clube** para serem expostos pela escola nos locais de maior visibilidade, nomeadamente na sala de alunos, na sala de professores, no GAAF. Estes cartazes serão afixados com o intuito de divulgar à comunidade educativa a existência, o local e o horário do clube de mediação.
- ② Construção de um **Folheto Informativo**, dirigido aos professores. Este folheto será disponibilizado com o objetivo de esclarecer dúvidas e ajudar a definir aspetos essenciais e concretos da aplicação da mediação.
- ② **Processo de Mediação** - trata-se de sessões de mediação em que a mediadora ajudará a resolver os problemas entre as partes que se encontram em conflito.
- ② Planificação e implementação de um **Plano de Formação para Mediadores de Pares**, que visa a formação e capacitação dos alunos para serem mediadores de conflitos através da aquisição de conceitos e técnicas de mediação fundamentais, para que possam lidar com o conflito de uma forma assertiva e que ajudem os outros elementos da comunidade educativa a resolverem os seus conflitos.
- ② **Monitorização/ acompanhamento** - a mediadora prestará acompanhamento aos futuros mediadores de pares, numa intenção de promover a reflexão sobre práticas de mediação, as dificuldades sentidas e a partilha de experiências entre os intervenientes, com o objetivo de melhorarem e aperfeiçoarem as suas intervenções.
- ② **Sessões de Informação sobre Mediação e Resolução de Conflitos** dirigida aos alunos das turmas do 7ºano para que estes se venham a inscrever na Formação

em Mediadores de Pares. As sessões destinam-se aos alunos do 7º ano, selecionados segundo o critério de poderem dar continuidade ao projeto nos anos letivos seguintes, ou seja, poderão transmitir e aplicar os conhecimentos e competências adquiridas na Formação em Mediadores de Pares, no seu contexto escolar.

- Ⓢ Conceção de uma **Campanha de Sensibilização** para toda a comunidade escolar sobre os conceitos inerentes à temática da mediação e resolução de conflitos.

- Ⓢ **Visionamento e reflexão de um filme** alusivo à temática que se pretende abordar.

Constituição da Equipa de Mediadores

A equipa de mediadores do “Clube de Mediação” será constituída, inicialmente, pela Técnica estagiária e pelos restantes elementos do GAAF, e posteriormente pretende-se que seja também composta pelos alunos que irão frequentar a formação para mediadores de pares, uma vez que serão munidos de princípios básicos para a identificação dos conflitos e para a intervenção adequada perante os mesmos.

A Estagiária Responsável pelo Projeto

(Catarina Alves)

Referências Bibliográficas

Boqué Torremorel, M. C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora. pp. 34-35, 53-70

Caetano, A. P. (2005). *Mediação em Educação: conceptualização e problematização de alguns lugares comuns à modelização de casos específicos*. Revista de Estudos curriculares, 3(1). 41-63.

Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de Educação para a convivência*. Porto: Edições. Asa.

Morineau, J. (2005). *L' esprit de la mediation*. Ramonville Saint-Agne: Érès.

Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós. pp. 161-182.

Anexo 2

Folheto Informativo do Clube de Mediação

Mediador

"O mediador é um terceiro elemento, exterior ao conflito, escolhido para responder à urgência do mesmo, com o intuito de restabelecer a ordem."
(Morineau, 2005:124)

Funções do mediador

Diminuição de hostilidades

Melhoria da comunicação

Aumento da compreensão do conflito, de nós próprios e do outro

Redefinição do conflito

Renovação das relações interpessoais

Fomento da pensamento criativo

Trabalho cooperativo para a obtenção do consenso

(Boqué Torremorell, 2005:60)

Indivíduo = Ser Social



Interação Social



Conflito



Negativo
(violência, destruição das relações)

Positivo
(Desenvolvimento dos indivíduos, evolução e transformação das relações)



Recurso à **Mediação**



Resolução do Conflito



Clube de Mediação



Estagiária do GAAF responsável:

Catarina Alves

Referências Bibliográficas

Boqué Torremorell, M.C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.

Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de Educação para a convivência*. Porto: Edições. Asa.

Morineau, J. (2005). *L' esprit de la mediation*. Ramonville Saint-Agne: Érès.

Torrego Seijo, J.C.. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA.

O Clube de Mediação

↳ Estará, a partir de fevereiro de 2012, ao dispor de toda a comunidade educativa (alunos; professores; assistentes operacionais) da Escola Básica do 2º e 3º ciclo. Trata-se de uma iniciativa promovida pelo GAAP, com o objetivo de ajudar a comunidade educativa a resolver conflitos "destrutivos" que possam surgir na sua interação com os outros.

Conflito

Situações de confronto de ideias incompatíveis ou consideradas como tal, tendo por base os valores; interesses; necessidades; desejos, perspetivas e posturas de cada um dos envolvidos. Inerente à vida, as trocas de ideias e discussões fazem parte da condição humana podendo não resultar necessariamente em ações de violência, ou seja, "podem gerar novos caminhos de entendimento e de desenvolvimento social e pessoal. (Torrego, 2003: 29)



Mediação

" (...) processo de cooperação com vista à resolução de um conflito, em que um terceiro imparcial é solicitado (ou não) para os ajudar a chegar a um acordo satisfatório para ambos. É uma atividade prática destinada a facilitar o diálogo, com a finalidade de redefinir e resolver disputas a partir dos interesses em causa, como meio de atribuir aos próprios protagonistas a responsabilidade pelas decisões tomadas perante a situação." (Alcaro, M. 1998)

Conflitos típicos que se resolvem com a mediação

Os que não impliquem uma transgressão grave das normas de convivência:

- Desavenças entre alunos: ofensas, ameaças, espalhar boatos difamatórios, más relações
- Amizades desfeitas
- Conflitos entre professores e alunos e vice-versa
- Situações desagradáveis ou que pareçam injustas
- Problemas entre adultos: professores, pessoal não docente, famílias, etc.

(Torrego, 2003:127)

Princípios de atuação do mediador

Dinamismo e preocupação pelos outros. Capacidade e interesse em compreender a complexidade do conflito e em ajudar as partes a resolvê-lo.

Confidencialidade. Este é o princípio chave de toda a mediação. Deve ser claro logo de início.

Independência e imparcialidade. Deve evitar tomar partido.

Voluntariedade. A intervenção deve ser aceite pelas partes em conflito.

(Jares, 2002: 158-162)



Anexo 3

Cartaz de Divulgação do Clube de Mediação

Clube de Mediação

Vem resolver os teus conflitos!



Horário

Segundas-Feiras 11h00 - 13h35 / 14h35 - 15h15

Terças-Feiras 12h30 - 13h30

Quartas-Feiras 14h30 - 15h30

Quintas-Feiras 12h35 - 13h35

**Local: Gabinete
ao lado do GAAF**

Estagiária do GAAF responsável:

Catarina Alves



Anexo 4

Divulgação do Clube de Mediação no Jornal da Escola

Mediação de CONFLITOS



O Clube de Mediação

Está, desde fevereiro de 2012, ao dispor de toda a comunidade educativa (alunos; professores; assistentes operacionais) da Escola Básica do 2º e 3º ciclo. Trata-se de uma iniciativa promovida pelo GAAF, com o objetivo de ajudar a comunidade educativa a resolver conflitos “destrutivos” que possam surgir na sua interação com os outros.

Conflito

Situações de confronto de ideias incompatíveis ou consideradas como tal, tendo por base os valores; interesses; necessidades; desejos, perspetivas e posturas de cada um dos envolvidos. Inerente à vida, as trocas de ideias e discussões fazem parte da condição humana podendo não resultar necessariamente em ações de violência, ou seja, “podem gerar novos caminhos de entendimento e de desenvolvimento social e pessoal. (Torrego, 2003: 29)

Mediação

“ (...) processo de cooperação com vista à resolução de um conflito, em que um terceiro imparcial é solicitado (ou não) para os ajudar a chegar a um acordo satisfatório para ambos. É uma atividade prática destinada a facilitar o diálogo, com a finalidade de redefinir e resolver disputas a partir dos interesses em causa, como meio de atribuir aos próprios protagonistas a responsabilidade pelas decisões tomadas perante a situação.” (Alcaro, M. 1998)



Conflitos típicos que se resolvem com a mediação

Os que não impliquem uma transgressão grave das normas de convivência:

- Desavenças entre alunos: ofensas, ameaças, espalhar boatos difamatórios, más relações;
- Amizades desfeitas;
- Conflitos entre professores e alunos e vice-versa;
- Situações desagradáveis ou que pareçam injustas;
- Problemas entre adultos: professores; famílias, pessoal não docente, etc.

(Torrego, 2003:127)

Princípios de atuação do mediador

Dinamismo e preocupação pelos outros. Capacidade e interesse em compreender a complexidade do conflito e em ajudar as partes a resolvê-lo.

Confidencialidade. Este é o princípio chave de toda a mediação. Deve ser claro logo de início.

Independência e imparcialidade. Deve evitar tomar partido.

Voluntariedade. A intervenção deve ser aceite pelas partes em conflito.

(Jares, 2002: 158-162)

Mediador

“O mediador é um terceiro elemento, exterior ao conflito, escolhido para responder à urgência do mesmo, com o intuito de restabelecer a ordem.”

(Morineau, 2005:124)

Funções do mediador

Diminuição de hostilidades;

Melhoria da comunicação;

Aumento da compreensão do conflito, de nós próprios, do outro;

Redefinição do conflito;

Renovação das relações interpessoais;

Fomento da pensamento criativo;

Trabalho cooperativo para a obtenção do consenso.

(Boqué Torremorell, 2005:60)



Anexo 5

Ficha de Registo de Acordo



CLUBE DE MEDIAÇÃO

Ficha de Registo de Acordo¹

Nós,

e

concordamos em resolver o conflito, e para que estes problemas não voltem a repetir-se no futuro, comprometemo-nos a:

- Devido ao nosso compromisso de confidencialidade exigimos um do outro que:
- Se necessário, voltaremos a rever este acordo no prazo de
- Ao assinar este acordo comprometemo-nos a cumprir tudo o que aqui fica exposto.

Assinatura da Mediadora

Assinaturas das partes em conflito

Data: _____



¹ Juan Carlos Torrego

Anexo 6

Declaração de Autorização para os encarregados de educação dos
alunos que pretendem frequentar a Formação em Mediação de
Pares



Declaração de Autorização

O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) desenvolve projetos no Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz, dirigidas às Crianças e Jovens, com o apoio da Comunidade Escolar e das Famílias.

No ano letivo anterior foi criado o **Clube de Mediação**, que procura ajudar os alunos na resolução dos conflitos existentes, contribuir para o estabelecimento de relações harmoniosas e para a melhoria do ambiente escolar.

Neste contexto, será realizada uma formação sobre mediação, dirigida a alunos, decorrerá **todas as 4^{as} Feiras, das 16h00 às 16h45**, com início no dia 21 de Março de 2012 até ao final do ano letivo.

Como o(a) seu (sua) educando(a) mostrou interesse em participar, é necessária a autorização do encarregado de educação, pelo que se pede que assine esta declaração.

A Técnica responsável

Catarina Alves

Eu, _____, encarregado de educação do(a) aluno(a) _____, do ____ ° ano da turma _____, **autorizo o meu educando a participar na Formação sobre Mediação** que irá ter início no dia 21 de Março, das 16h00 às 16h45.

Data: ____/____/2012

Assinatura: _____



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Anexo 7

Documento de avaliação final da sessão de Mediação



CLUBE DE MEDIAÇÃO

Avaliação da Sessão de Mediação

Nome: _____
Ano: _____ Turma: _____ Idade: _____ Data: _____

1- Trata-se da primeira vez que vens ao clube de mediação para te ajudarem a resolver um conflito?

2- Coloca um **X** no quadrado que consideras ser o mais adequado de forma a avaliares o desempenho da Mediadora

Capacidades e atitudes da Mediadora				
	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
Foi capaz de agir de forma compreensiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demonstrou ser uma pessoa confiável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agiu sem propor uma solução para a resolução do conflito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promoveu o diálogo e a cooperação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeitou e ouviu as tuas opiniões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Não tomou partido por nenhuma das partes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3- Coloca um **X** no quadrado que consideras ser o mais adequado de forma a avaliares o teu desempenho

Capacidades e atitudes do/a Mediado/a				
	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
Fui capaz de falar abertamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizei uma linguagem ofensiva ao comunicar com a(s) outra(s) parte(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ouvi com atenção a(s) outra(s) parte(s) envolvida no processo de Mediação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Cooperei com a(s) outra(s) parte(s) envolvida(s)				
Soube ouvir e respeitar as opiniões do(s) outros sem interrompe-lo(s)				
Estive disposto a resolver o conflito com a outra parte				
Fui honesto e sincero nas minhas declarações				
Propus soluções para resolver o conflito				

4- Tendo em conta que:

1 = Muito má; 2 = Má; 3 = Razoável; 4 = Boa e 5= Muito Boa,
coloca um **X** no quadrado correspondente à classificação que atribuis a esta sessão de mediação?

1	2	3	4	5

4.1- Justifica a tua escolha.

5- Consideras importante a existência do clube de mediação na tua escola? Porquê?

6- Aconselhas os teus amigos a virem ao Clube de Mediação para resolverem os seus conflitos? Porquê?

Muito obrigada pela tua colaboração e pelo tempo disponibilizado!



Anexo 8

Documento de avaliação final da sessão de Mediação -
Reformulado



CLUBE DE MEDIAÇÃO

Avaliação da Sessão de Mediação

Ano: _____ Turma: _____ Idade: _____
Data: _____

1- Coloca um **X** no quadrado adequado para avaliares o desempenho da Mediadora

Capacidades e atitudes da Mediadora		
	Sim	Não
Foi capaz de compreender tudo o que foi dito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demonstrou ser uma pessoa em que se pode confiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajudou a identificar possíveis soluções para resolver o conflito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilitou o diálogo e a cooperação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeitou e ouviu as tuas opiniões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foi injusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2- Coloca um **X** no quadrado adequado para avaliares o teu desempenho

Capacidades e atitudes do/a Mediado/a		
	Sim	Não
Fui capaz de falar abertamente sobre o conflito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizei uma linguagem ofensiva/agressiva ao comunicar com o outro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soube ouvir e respeitar as opiniões do outro sem interrompe-lo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estive disposto a resolver o conflito com o outro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fui honesto e sincero nas minhas declarações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propus soluções para resolver o conflito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3- Tendo em conta que:

1 = Muito má; 2 = Má; 3 = Razoável; 4 = Boa e 5= Muito Boa,

coloca um **X** no quadrado correspondente à classificação que atribuis a esta sessão de mediação?

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3.1- Justifica a tua escolha.

4- Agora que a sessão de mediação terminou...



5- Porquê?

6- Consideras importante a existência do clube de mediação na tua escola? Porquê?

Muito obrigada pela tua colaboração e pelo tempo disponibilizado!



Anexo 9

Documento de registo de presenças na Formação em Mediação de
Pares

Anexo 10

Planificação da sessão de informação às turmas do 7º ano

Planificação da sessão de informação às turmas do 7º ano

Objetivos	Estratégias/Atividades	Tempo
➤ Conhecer os alunos	Entrar e esperar que os alunos se sentem	5 Minutos
➤ Permitir que os alunos tenham conhecimento da existência do clube de mediação e da mediadora na escola	Apresentar-me, dizendo quem sou, de onde venho e o porquê da minha presença na sala de aula.	5 Minutos
➤ Possibilitar a participação na atividade proposta	Realização de uma dinâmica de grupo “O jogo dos Balões”	10Minutos
➤ Fazer com que os alunos repensem as suas atitudes do quotidiano	Visualização do PowerPoint intitulado “Clube de Mediação”	15Minutos
➤ Identificar e definir de forma sucinta os conceitos e perspetivas fundamentais para a compreensão da temática	Entrega da Declaração de Autorização a todos os alunos para que os seus encarregados de educação os autorizem a frequentar a Formação em Mediação de Pares.	5Minutos
➤ Esclarecer em traços largos, em que irá consistir a formação em mediação de pares;	Solicitar que os alunos entreguem a declaração de autorização aos seus diretores de turma para que estes posteriormente mas entreguem.	5Minutos
➤ Promover a vontade e interesse que os alunos participem na formação em mediação de pares.		
➤ Convidar os alunos para frequentarem a formação com o intuito de serem mediadores de pares		

Duração: 45 minutos

Anexo 11

Planificação da sessão de informação à turma do 6º A

Planificação da sessão de informação à turma do 6ºA

Objetivos	Estratégias/Atividades	Tempo
➤ Conhecer os alunos	Entrar e esperar que os alunos se sentem	5 Minutos
➤ Permitir que os alunos tenham conhecimento da existência do clube de mediação e da mediadora na escola	Apresentar-me, dizendo quem sou, de onde venho e o porquê da minha presença na sala de aula.	5 Minutos
➤ Possibilitar a participação na atividade proposta	Realização de uma dinâmica de grupo “O jogo dos Balões”	10Minutos
➤ Fazer com que os alunos repensem as suas atitudes do quotidiano	Visualização do PowerPoint intitulado “Clube de Mediação”	15Minutos
➤ Identificar e definir de forma sucinta os conceitos e perspetivas fundamentais para a compreensão da temática	Referir que caso tenham algum conflito podem vir ter comigo ao clube de mediação para os ajudar a resolver	5Minutos
➤ Explicar para que serve o clube de mediação e a função da mediadora presente no mesmo		
➤ Convidar os alunos para frequentarem o clube de mediação sempre que precisarem de ajuda	Entrega ao professor do folheto informativo do Clube de Mediação	5Minutos

Duração: 45 minutos

Anexo 12

Sessão de informação às turmas do 7º ano

Clube de Mediação



ATIVIDADE EM GRUPO

“Jogo dos Balões”



ATIVIDADE EM GRUPO

Regra:

- ⦿ Cada participante tem de proteger o seu balão e mantê-lo cheio até acabar o tempo estabelecido.

QUESTÕES

- ⦿ Consideram que estiveram perante um conflito?
- ⦿ Será que era possível terem permanecido com os balões cheios até ao fim da actividade?
- ⦿ Estavam à espera que começassem a rebentar os balões uns aos outros?
- ⦿ Acham que a principal preocupação foi proteger os balões ou furar os balões dos outros?



REFLEXÃO



- Todos poderiam ter permanecido com os balões cheios se não usassem os palitos, pois a regra não era rebentar os balões
- Foi o espírito competitivo que vos levou a furar os balões com o palito
- Todos tinham palitos e estavam a contar que os outros fossem atacar, assim sendo a forma que encontraram de proteger foi atacando os outros

REFLEXÃO



- Nesta situação o palito de dentes simboliza o conflito
- Em situações de conflito o objetivo é ganhar, não basta proteger, é preciso vencer e para vencer é preciso destruir o outro. Este é um paradigma cultural que precisa de ser desconstruído.
- Através do processo de mediação é possível evoluir no sentido de substituir a conceção de “ganhar – perder” para a de “ganhar – ganhar”

CONFLITOS

Os conflitos são situações em que duas ou mais pessoas entram em confronto de ideias incompatíveis, tendo por base:

valores

interesses

posturas

necessidades

perspetivas

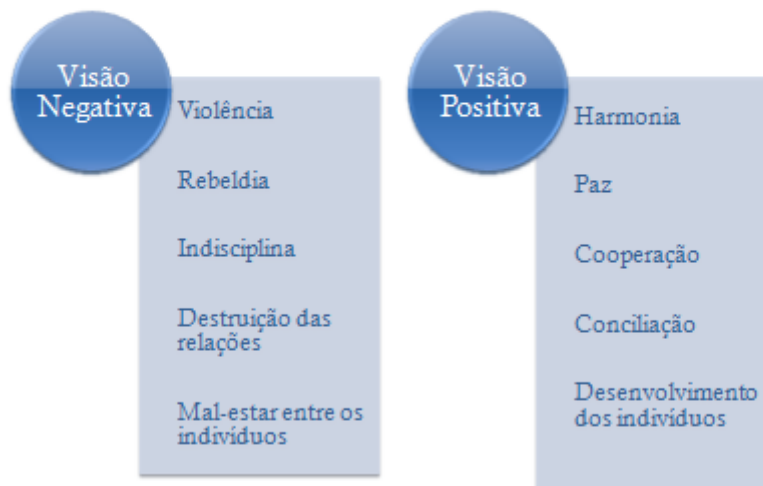


CONFLITOS

A maneira como encaramos um conflito influencia a forma como o resolvemos



DIMENSÕES DO CONFLITO



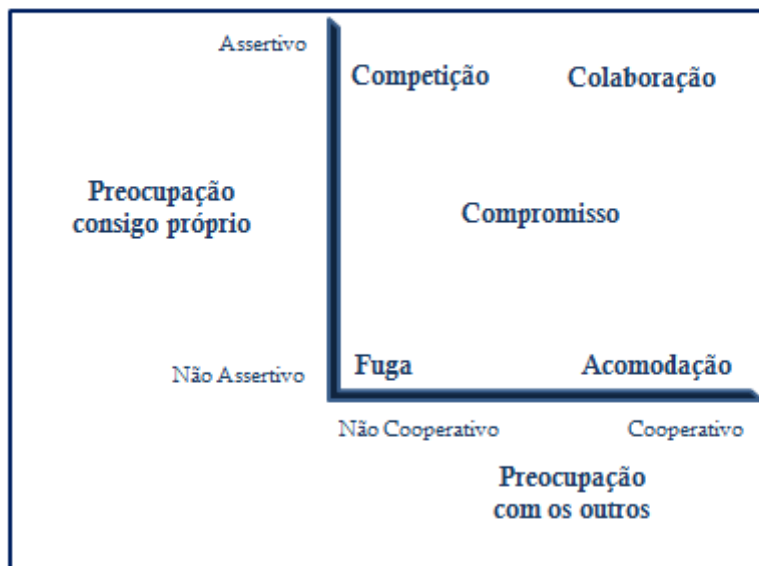
CONFLITOS

Os conflitos assemelham-se aos labirintos:

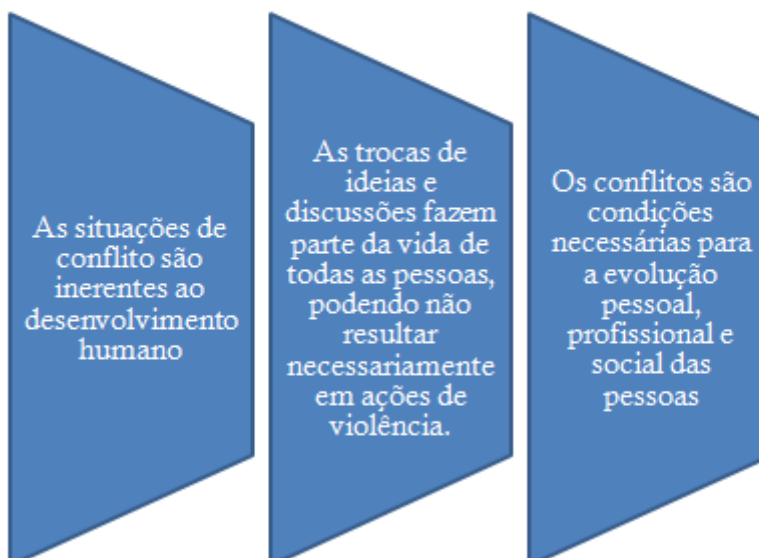
- São complexos e confusos
- Podem deslocar-se por diferentes caminhos e terminarem de diferentes maneiras



ESTILOS DE ABORDAR O CONFLITO



CONFLITOS



MEDIAÇÃO

Processo de cooperação com vista à resolução de um conflito, em que as partes em confronto recorrem, voluntariamente, a uma terceira imparcial (mediador) para os ajudar a chegar a um acordo satisfatório para ambos. Trata-se de uma atividade prática destinada a facilitar o diálogo, com a finalidade de atribuir aos protagonistas a responsabilidade de serem os próprios a decidirem como poderão solucionar o conflito.



MEDIAÇÃO

Através da mediação é possível resolver conflitos que não impliquem uma transgressão grave das normas de convivência, tais como:

- Desavenças entre alunos: ofensas, ameaças, espalhar boatos difamatórios
- Amizades desfeitas
- Conflitos entre professores e alunos e vice-versa
- Situações desagradáveis ou que pareçam injustas

MEDIADORES

Os mediadores são pessoas externas aos conflitos que procuram ajudar os outros a resolverem os mesmos.

Estes devem:

- ⊗ Ser neutros (não tentar favorecer nenhuma das partes)
- ⊗ Promover a confiança
- ⊗ Facilitar o diálogo
- ⊗ Ser bons ouvintes

Não devem:

- ⊗ Julgar (não permitir que as suas opiniões afetem a relação com os partes em conflito)
- ⊗ Dar conselhos
- ⊗ Ameaçar
- ⊗ Forçar a reconciliação

Gostavam de ser Mediadores?

Querem aprender a serem mediadores?

Venham frequentar o **Clube de Mediação**



Obrigada pela vossa atenção!



Anexo 13

Sessão de informação às turmas do 6º ano

Clube de Mediação



ATIVIDADE EM GRUPO

“Jogo dos Balões”



ATIVIDADE EM GRUPO

Regra:

- ⦿ Cada participante tem de proteger o seu balão e mantê-lo cheio até acabar o tempo estabelecido.

QUESTÕES

- ⦿ Consideram que estiveram perante um conflito?
- ⦿ Será que era possível terem permanecido com os balões cheios até ao fim da actividade?
- ⦿ Estavam à espera que comesçassem a rebentar os balões uns aos outros?
- ⦿ Acham que a principal preocupação foi proteger os balões ou furar os balões dos outros?



REFLEXÃO



- Todos poderiam ter permanecido com os balões cheios se não usassem os palitos, pois a regra não era rebentar os balões
- Foi o espírito competitivo que vos levou a furar os balões com o palito
- Todos tinham palitos e estavam a contar que os outros fossem atacar, assim sendo a forma que encontraram de proteger foi atacando os outros

REFLEXÃO



- Nesta situação o palito de dentes simboliza o conflito
- Em situações de conflito o objetivo é ganhar, não basta proteger, é preciso vencer e para vencer é preciso destruir o outro. Este é um paradigma cultural que precisa de ser desconstruído.
- Através do processo de mediação é possível evoluir no sentido de substituir a conceção de "ganhar - perder" para a de "ganhar - ganhar"

CONFLITOS

Os conflitos são situações em que duas ou mais pessoas entram em confronto de ideias incompatíveis, tendo por base:

valores

interesses

posturas

necessidades

perspetivas

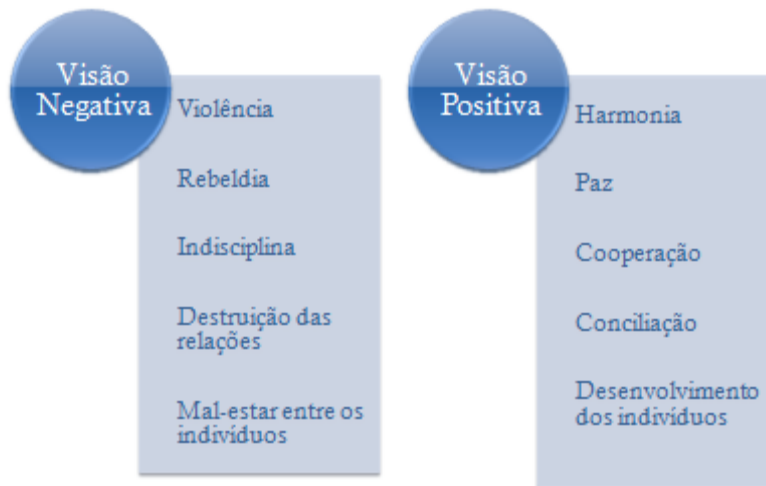


CONFLITOS

A maneira como encaramos um conflito influencia a forma como o resolvemos



DIMENSÕES DO CONFLITO



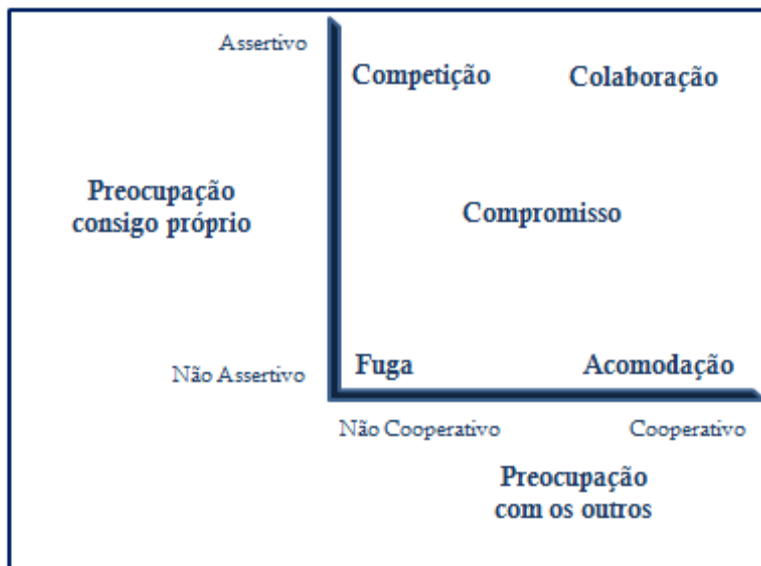
CONFLITOS

Os conflitos assemelham-se aos labirintos:

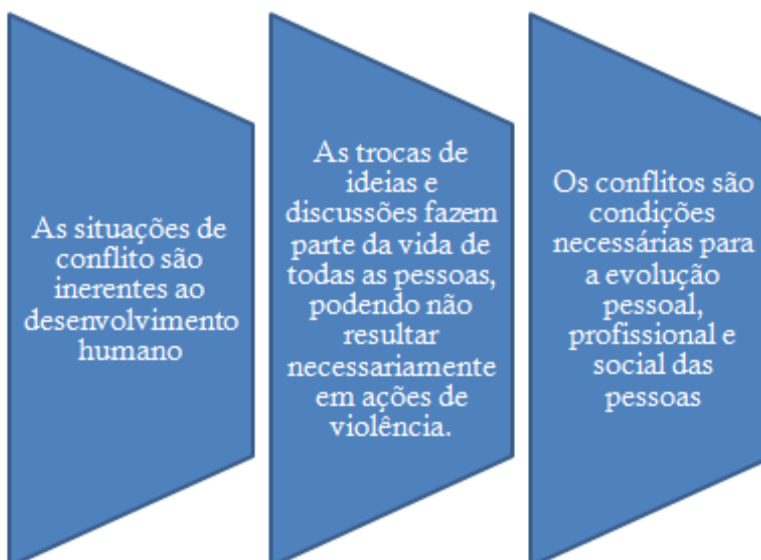
- São complexos e confusos
- Podem deslocar-se por diferentes caminhos e terminarem de diferentes maneiras



ESTILOS DE ABORDAR O CONFLITO



CONFLITOS



MEDIAÇÃO

Processo de cooperação com vista à resolução de um conflito, em que as partes em confronto recorrem, voluntariamente, a uma terceira imparcial (mediador) para os ajudar a chegar a um acordo satisfatório para ambos. Trata-se de uma atividade prática destinada a facilitar o diálogo, com a finalidade de atribuir aos protagonistas a responsabilidade de serem os próprios a decidirem como poderão solucionar o conflito.



MEDIAÇÃO

Através da mediação é possível resolver conflitos que não impliquem uma transgressão grave das normas de convivência, tais como:

- Desavenças entre alunos: ofensas, ameaças, espalhar boatos difamatórios
- Amizades desfeitas
- Conflitos entre professores e alunos e vice-versa
- Situações desagradáveis ou que pareçam injustas

MEDIADORES

Os mediadores são pessoas externas aos conflitos que procuram ajudar os outros a resolverem os mesmos.

Estes devem:

- ⊗ Ser neutros (não tentar favorecer nenhuma das partes)
- ⊗ Promover a confiança
- ⊗ Facilitar o diálogo
- ⊗ Ser bons ouvintes

Não devem:

- ⊗ Julgar (não permitir que as suas opiniões afetem a relação com os partes em conflito)
- ⊗ Dar conselhos
- ⊗ Ameaçar
- ⊗ Forçar a reconciliação

Venham resolver os vossos conflitos no **Clube de Mediação**

Apareçam sempre que quiserem, estarei disponível para vos receber no gabinete ao lado do GAAF



Obrigada pela vossa atenção!



Anexo 14

Dinâmica “Jogo dos Balões”

“JOGO DOS BALÕES”

Objetivos	<p>Perceber que existem outras formas de resolver conflitos sem se recorrer à violência</p> <p>Compreender que o facto de se ser competitivo não simboliza “destruir” o outro</p> <p>Despertar a consciência para o efeito que o nosso próprio comportamento provoca nos outros</p>
Formadores/ Facilitadores	Um
Grupo	Um grupo com um máximo de 5 elementos
Duração	10 a 20 minutos
Local	Sala de aula ou qualquer lugar com capacidade para acolher satisfatoriamente o grupo e que contenha um espaço vazio para que estes se possam movimentar livremente.
Material	Balões coloridos cheios, iguais por cada participante; 1 Palito de dente para cada participante
Descrição da atividade	<p>A atividade consta de 5 partes:</p> <ol style="list-style-type: none">1- O facilitador solicita a participação de 5 elementos da turma/grupo para realizarem a atividade2- O facilitador distribui um balão por cada participante para que este o encha e o aperte fazendo um nó de modo a que o mesmo não perca o ar depois de cheio.3- Os balões devem ficar cheios de forma a que fiquem aproximadamente com o mesmo volume

	<p>4- Após os balões estarem devidamente cheios e amarrados, o facilitador pede a cada um para que segure o seu balão com a mão esquerda e que coloque a mão direita aberta atrás das costas.</p> <p>5- Por fim, o facilitador coloca um palito de dente na mão direita de cada participante e seguidamente informa-os que a regra do jogo consiste em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proteger o seu balão e mantê-lo cheio até acabar o tempo estabelecido (3 a 5 minutos aproximadamente)
<p>Reflexão/ discussão e Conclusões</p>	<p>Dado o sinal de início, alguns balões começam a ser rebentados pelos colegas com o palito de dentes. Após terminar o tempo estabelecido para realizar a atividade, normalmente poucos permanecem com os balões cheios.</p> <p>Todos os participantes poderiam ter permanecido com os balões cheios se não usassem os palitos, pois a regra não era rebentar os balões. Foi o espírito competitivo que os levou a furar os balões com o palito, uma vez que ninguém gosta de perder pois todos querem ganhar.</p> <p>Embora o objetivo fosse manter o seu balão cheio, apenas alguns se preocupam em proteger o seu balão.</p> <p>Nesta situação o palito de dentes simboliza o conflito.</p> <p>Em situações de conflito o objetivo é ganhar, não basta proteger, é preciso vencer e para vencer é preciso destruir o outro. Este é um paradigma cultural que precisa ser desconstruído.</p> <p>Todos tinham palitos e consideravam um dado adquirido o facto de o outro atacar, assim sendo a forma que encontraram de proteger foi atacando, porque o outro esperava por isso.</p> <p>O modelo que predomina consiste na crença de que perante um conflito o importante é que a outra pessoa perca e que eu ganhe! No entanto, através do processo de mediação é possível evoluir no sentido de substituir a conceção de “ganhar – perder” nos conflitos para a de “ganhar – ganhar”</p>

Anexo15

Plano da sessão do projeto “5 Minutos – O Tempo é Tempo”

Agrupamento de Escolas do Bairro Padre Cruz
Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

PLANO DE SESSÃO

Ação: 5 Minutos – Fase de Capacitação

Sessão n.º: 2

Tema do Módulo: Gestão de Conflitos

Data: 19 de maio de 2012

Objetivos Gerais:

- ✓ Favorecer o desenvolvimento de competências pessoais e sociais nos formandos;
- ✓ Contribuir para a formação de crianças/jovens responsáveis e solidários;
- ✓ Fomentar um clima socioafetivo entre os participantes da formação;
- ✓ Ensinar as estratégias e competências necessárias para habilitar os formandos a intervir como mediadores em situações de conflito;
- ✓ Criar um clima agradável e de cooperação;
- ✓ Proporcionar aos formandos a sua participação em atividades lúdico-pedagógicas.

Unidades de Formação	Conteúdos	Método Pedagógico	Material	Tempo
Apresentação do programa da sessão	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Energizer <ul style="list-style-type: none"> • Dinâmica “A Teia de Aranha” 	Ativo	Novelo de Lã	15 Minutos
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estilos de Comunicação <ul style="list-style-type: none"> • Agressivo • Passivo • Manipulador • Assertivo 	Expositivo Interrogativo	Painéis com banda desenhada	15 Minutos
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dinâmica “Pedidos Lixados” 	Ativo	Cartões com situações	15 Minutos

Conflito	➤ Definição de Conflito	Expositivo	Painel	5 Minutos
	➤ Dinâmica “A Torre”	Ativo	Mesas Palhinhas Fita-cola Bolas de ping-pong Vendas Corda	10 Minutos
	➤ Natureza dos Conflitos <ul style="list-style-type: none"> • Conflitos Intrapessoal • Conflitos Interpessoais 	Expositivo Interrogativo	Painel	10 Minutos
	➤ Diferença entre Conflito e Violência (Conflito vs. Violência)	Expositivo	Painel	5 Minutos
	➤ Dinâmica “ Caixa dos Conflitos”	Ativo	Caixa com abertura Cartões de duas cores Canetas/Lápis	5 Minutos
	➤ Dinâmica “ A Teia Vertical”	Ativo	Duas Barras Corda Vendas	15 Minutos
	➤ Dinâmica “O Equilíbrio”	Ativo	Folhas de papel A3	10 Minutos
	➤ Consequências positivas e negativas dos conflitos	Expositivo	Painel	10 Minutos

		Interrogativo		
	➤ Potencial educativo	Expositivo Interrogativo	Painel	10 Minutos
	➤ Dinâmica “Jogo dos Balões”	Ativo	Balões Palitos	15 Minutos
	➤ Resultados do Conflito	Expositivo	Painel	10 Minutos
Gestão de conflitos	➤ Dinâmica “O abrigo subterrâneo”	Ativo	Papéis com situações	20 Minutos
	➤ Estilos de Abordar o Conflito	Expositivo Interrogativo	Painel	10 Minutos
	➤ Dinâmica “A Bomba”	Ativo	Giz Corda de 5 metros Balde do lixo Areia	10 Minutos
	➤ Fases de Resolução de Conflitos	Expositivo	Painel	
	➤ Técnicas de Resolução-Mediação <ul style="list-style-type: none"> • Mediação Informal • Mediação Formal 	Expositivo	Painel	10 Minutos

	➤ Dinâmica Role “playing“	Ativo	Papéis com situações dilemáticas que os formandos escreveram	15 Minutos
Avaliação da Formação	Conversa informal/feedback global	Interrogativo	Ficha /Questionário	10 Minutos

O Formador:

Anexo 16

Planeamento das atividades desenvolvidas no âmbito do projeto

“5 Minutos – O Tempo é Teu”

PLANEAMENTO DINÂMICAS – 2ª SESSÃO

1ª Dinâmica: Apresentação do programa da sessão

<p>NOME: “A Teia de Aranha”</p>	<p>DURAÇÃO: 15 Minutos</p>
<p>OBJECTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar um conhecimento inicial, entre os participantes da formação e os formadores; - Explicitar as expectativas dos participantes sobre a formação; - Promover a integração e coesão do grupo; - Criar um momento de descontração que permita os participantes e os formadores expressarem-se espontaneamente sobre si e sobre a tema a abordar na formação; - Promover um momento de animação lúdica. 	<p>MATERIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Novelo de lã - 1 Tesoura
<p>DESENVOLVIMENTO:</p> <p>Os Participantes e os formadores ficam em pé, formando um círculo e mantendo uma certa distância entre si.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inicia-se com um dos formadores, este segura o novelo e apresenta-se para o grupo (nome, idade, local de onde vem, experiência profissional, expectativas,...), após dar uma volta com o novelo de lã no seu pulso dando um nó para ficar preso, lança o novelo para outra pessoa, mantendo o fio esticado; 2. Quando a segunda pessoa se apresenta, enrola dando uma volta do novelo no seu pulso e lança-o para uma terceira pessoa, que repete o mesmo processo; 	

3. O jogo prossegue até que todos os participantes fiquem unidos, formando uma espécie de teia de aranha simbolizando a constituição do grupo;
4. O último participante a receber o novelo deve atirá-lo para o participante que começou, ou seja, o formador.
5. O formador após receber o novelo do último participante, deve promover a reflexão em grupo sobre a atividade. Como tal, é conveniente que o formador:
 - alerte para o facto de todos serem necessários para manter a rede esticada, pois caso alguém solte o fio a rede fica frouxa. Trata-se de um trabalho levado a cabo por todos, assim sendo depende de todos e de cada um fazer com que a formação seja realizada.
 - referir que a rede também simboliza a segurança, sendo uma rede construída com nomes, rostos e qualidades postos ao dispor do grupo para que ele funcione e para que se possam sentir mais seguros do que se tivessem de enfrentar sozinhos os desafios da formação.
 - Mencionar que é importante confiarem uns nos outros, promovendo a entreatajuda pois se um dos elementos do grupo não estiver bem, a rede fica frouxa e o grupo pode-se desmembrar.
6. Assim que terminarem a reflexão sobre a atividade, o formador agarra na tesoura e corta o fio de lã de forma a ficar com uma pulseira que será o símbolo do grupo e da sua união. Os restantes participantes repetem o procedimento para que todos fiquem com uma pulseira feita da lã que formou a teia de aranha.

2ª Dinâmica: Estilos de comunicação

NOME: “Pedidos Lixados”	DURAÇÃO: 15 Minutos
OBJECTIVOS: - Explorar estilo de comunicação assertivo; - Promover o sentido crítico perante um problema	MATERIAL: - Nenhum
DESENVOLVIMENTO: - Serão apresentados algumas situações dilemáticas, em que os participantes serão colocados em situação de role-play, onde terão que improvisar, argumentando de uma forma assertiva, para procurar alcançar os seus intentos	

3ª Dinâmica: Natureza dos Conflitos

NOME: “A Torre”	DURAÇÃO: 10 Minutos
OBJECTIVOS: - Aferir os papéis dos elementos do grupo; - Distinguir a natureza dos conflitos - Gerir o trabalho de grupo, integrando a diferença	MATERIAL: - Palhinhas - Fita-cola - Bolas de ping-pong - Vendas - Corda
DESENVOLVIMENTO: - Os participantes serão agrupados em grupos de 4 elementos e são desafiados a construir uma torre, usando palhinhas e fita-cola, de modo a sustentar uma bola de ping-pong. Porém, um dos elementos do grupo será vendado e outro terá as mãos atadas, de modo a constituírem handicaps para o grupo.	

4ª Dinâmica: Os conflitos

NOME: “Caixa de Conflitos”	DURAÇÃO: 5 Minutos
OBJECTIVOS: - Identificar potenciais conflitos dos elementos do grupo; - Distinguir a natureza dos conflitos - Promover estratégias de resolução de conflitos	MATERIAL: - Caixa de conflitos - Cartões de duas cores
DESENVOLVIMENTO: - Os participantes são convidados a escrever anonimamente num cartão dois conflitos que eles identifiquem estarem a viver ou terem vivido, sendo intrapessoais ou interpessoais. Depositam os cartões na caixa. A caixa será aberta num momento posterior, sendo que cada elemento irá retirar um cartão de cor diferente do seu, ler os conflitos constantes e dar a conhecer ao grande grupo que estratégias poderia o próprio despoletar para resolver os problemas, caso o conflito fosse seu.	

5ª Dinâmica: Consequências dos conflitos

NOME: “A teia vertical”	DURAÇÃO: 15 Minutos
OBJECTIVOS: - Promover o trabalho de grupo; - Promover a comunicação - Promover estratégias de resolução de conflitos - Antecipar consequência - Identificar possíveis consequências dos conflitos	MATERIAL: - Duas barras - Corda - Vendas

DESENVOLVIMENTO:

- É construída uma tela com um número de buracos igual ao número de participantes, o objetivo é que toda a equipa atravesse para o outro lado da teia sem lhe tocar e cada um por seu buraco.
Cada vez que um aluno passa esse buraco é fechado com uma fita.
Os alunos devem utilizar uma estratégia de cooperação e devem observar todas as alternativas

6ª Dinâmica: Consequências dos conflitos

NOME: “O Equilíbrio”	DURAÇÃO: 10 Minutos
<p>OBJECTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover o trabalho de grupo; - Experimentar e favorecer a confiança mutua e a interdependência - Promover a comunicação - Promover estratégias de resolução de conflitos - Antecipar consequência 	<p>MATERIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Folhas de papel A3
<p>DESENVOLVIMENTO:</p> <p>- Os participantes serão agrupados em grupos de 4 elementos. Cada subgrupo é desafiado tentar se colocar sob a folha de papel A3, durante aproximadamente 5/10 segundos sem que nenhum dos elementos saia da folha ou toque com alguma parte do corpo na área que circunda a mesma.</p>	

7ª Dinâmica: Resultados dos conflitos

<p>NOME: “Jogo dos balões”</p>	<p>DURAÇÃO: 15 Minutos</p>
<p>OBJECTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perceber que existem outras formas de resolver conflitos sem se recorrer à violência - Compreender que o facto de se ser competitivo não simboliza “destruir” o outro - Despertar a consciência para o efeito que o nosso próprio comportamento provoca nos outros 	<p>MATERIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Balões - Palitos
<p>DESENVOLVIMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A atividade consta de 5 partes: <ol style="list-style-type: none"> 1- O facilitador solicita a participação de 5 elementos da turma/grupo para realizarem a actividade 2- O facilitador distribuir um balão por cada participante para que este o encha e o aperte fazendo um nó de modo a que o mesmo não perca o ar depois de cheio. 3- Os balões devem ficar cheios de forma a que fiquem aproximadamente com o mesmo volume 4- Após os balões estarem devidamente cheios e amarrados, o facilitador pede a cada um para que segure o seu balão com a mão esquerda e que coloque a mão direita aberta atrás das costas. 5- Por fim, o facilitador coloca um palito de dente na mão direita de cada participante e seguidamente informa-os que a regra do jogo consiste em: <p>Proteger o seu balão e mantê-lo cheio até acabar o tempo estabelecido (3 a 5 minutos aproximadamente)</p>	

8ª Dinâmica: Estilos de abordagem

NOME: “O abrigo subterrâneo”	DURAÇÃO: 20 Minutos
OBJECTIVOS: - Promover a comunicação - Promover o espírito crítico - Promover o estilo assertivo - Promover estratégias de resolução de conflitos, usando as fases de resolução.	MATERIAL: - Papéis com situações - Canetas/lápis
DESENVOLVIMENTO: O grupo é dividido em sub-grupos. É improvisado um contexto que há indicações de que existe um bombardeamento numa cidade e existe um abrigo subterrâneo que tem capacidade para acolher 6 pessoas, que poderão ser salvas. Os elementos do grupo deverão conferenciar e chegar a um consenso sobre quem salvariam, dentro do tempo definido para a discussão. A seguir promove-se o debate sobre o modo como o grupo interagiu na tomada de decisões: quais as pessoas que tomaram parte ativa ou passiva, quais os argumentos e as formas de argumentação, o grau de satisfação da decisão tomada pelo grupo.	

9ª Dinâmica: Fases de resolução de conflitos

NOME: “A bomba”	DURAÇÃO: 10 Minutos
OBJECTIVOS: - Promover o trabalho de grupo; - Promover a comunicação - Promover estratégias de resolução de conflitos	MATERIAL: - Giz - Corda de 5 metros - Balde do lixo - Areia

DESENVOLVIMENTO:

- Pretende-se que os participantes retirem a “bomba” (balde do lixo) de dentro de uma área interdita sem virar, tocar, vacilar ou arrastar, tendo apenas o auxílio de uma corda. Após a realização do jogo refletir sobre a transposição de estratégia utilizada para situações do quotidiano

10ª Dinâmica: Fases de resolução de conflitos

<p>NOME: “Dilemas”</p>	<p>DURAÇÃO: 20 Minutos</p>
<p>OBJECTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover a comunicação - Promover o espírito crítico - Promover o estilo assertivo - Promover estratégias de resolução de conflitos, usando as fases de resolução - Valorizar os aspetos colaborativos como uma forma construtiva de resolver os problemas/conflitos - Compreender que um conflito pode ter diferentes interpretações 	<p>MATERIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papéis com situações dilemáticas - Guia para análise de situações de conflito - Canetas/lápis
<p>DESENVOLVIMENTO:</p> <p>O grupo é dividido em sub-grupos.</p> <p>A cada sub-grupo é entregue um documento onde se encontra descrito uma situação de conflito na perspetiva de cada uma das partes envolvidas no conflito. Após a leitura e análise do conflito cada sub-grupo terá de preencher o documento correspondente à análise da situação do conflito.</p> <p>Por fim, promove-se a exposição da análise de cada grupo a fim de se verificar se conseguiram analisar de forma correta o conflito.</p>	

Anexo 17

Formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5
Minutos – O Tempo é Teu”

Dinâmica “A Teia de Aranha”



Estilos Comunicacionais

Agressivo

Passivo

Manipulador

Assertivo

Agri





Passi

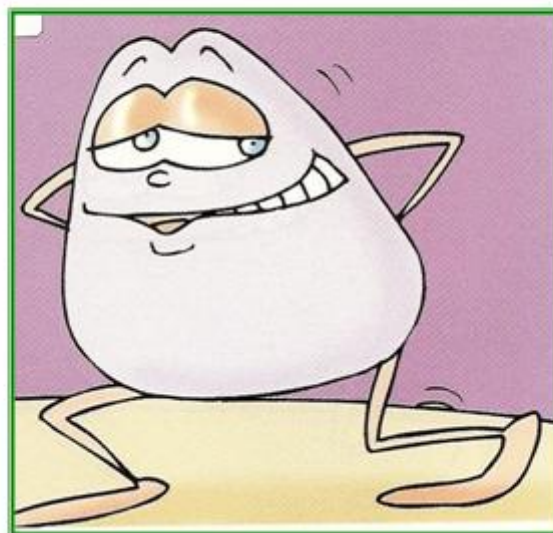




Depois fica zangado por as coisas não terem sido como ele queria.



Mani



Mani é um marhoso. Ele parece ser muito amiguinho, mas faz chantagem para conseguir o que quer.



Se não jogar, não sou mais teu amigo.



Ele tem a fazer sempre o que quer.



Não se interessa pelo que os outros pensam ou sentem.



Só se preocupa em conseguir as coisas que ele quer!

Anda lá, é só esta vez...
Va lá!



Além disso, é muito chato...

Anda lá!

Anda lá!



Não se rala enquanto não conseguir o que quer.



Anda lá, é só esta vez...
Va lá!

Va lá...

Va lá...

Anda lá... vá lá...



Por vezes, até inventa histórias.



É lá mentiras para convencer os outros a fazerem o que ele quer!



Asserti



Especialista em ser certo

O Asserti é muito certo consigo próprio e com os outros.
Gosta sempre de fazer as coisas certas.



Ele faz sempre aquilo que pensa e que sente que é certo, sem magoar os outros.



Especialista dos elogios

O Asserti fala calmamente e sem deixar os outros abaxo.



Ele gosta mesmo é de pôr as pessoas para cima e elogiá-las.



Especialista em falar e ouvir

O Asserti está à vontade com os outros!



Diz o que quer dizer e também ouve o que os outros têm a dizer.



Especialista a negociar

Ele tenta sempre chegar a um acordo... sem magoar os outros.



Mas sem fazer aquilo que não quer fazer!





Dinâmica “Pedidos Lixados”



Definição de conflito



- ▶ A palavra conflito deriva do latim *conflitu* - choque, embate, luta.

Os conflitos ocorrem quando existe um confronto de ideias incompatíveis (ou consideradas como tal) entre uma ou mais pessoas.

Esse confronto tem por base diferentes interesses, valores, objetivos e posturas de cada um dos envolvidos.



Dinâmica “A Torre”

Natureza dos conflitos



› Conflitos intrapessoais

A natureza destes conflitos prende-se com as dúvidas internas individuais que alguém sente ao ter de escolher uma só resposta entre pelo menos duas que se excluem mutuamente.

Os conflitos intrapessoais são de diferentes tipos:

› Conflito atração-atração

O indivíduo terá de escolher entre dois objetivos igualmente atraentes. Ao escolher um está a renunciar necessariamente ao outro, pois não podem ser escolhidos simultaneamente.

Exemplo: Uma criança tem à escolha 1 gelado e 1 chocolate, dos quais gosta igualmente, mas só tem dinheiro para comprar um deles.

Natureza dos conflitos



› Conflito repulsão-repulsão

O indivíduo encontra-se entre duas alternativas igualmente desagradáveis e não consegue escapar às duas.

Exemplo: um aluno que não gosta de um professor mas que se não for às suas aulas, reprova na disciplina.

› Conflito atração-repulsão

O indivíduo encontra-se perante duas possibilidades que apresentam vantagens e desvantagens.

Exemplo: Uma pessoa diabética que vê bolos na montra de uma pastelaria e fica com vontade de os comer. Se entra e come os bolos, terá muito prazer mas fará mal à sua saúde; se vai embora, fica aborrecida mas não fará mal à sua saúde.

Natureza dos conflitos



► **Conflitos interpessoais**

Os conflitos que existem entre as pessoas surgem, normalmente pelos motivos abaixo descritos:

► **Diferenças individuais**

Relacionadas com: atitudes; idade; género; cultura; ideias; experiências; ...

► **Limitações dos recursos**

Relacionadas com escassez de recursos (materiais, humanos, financeiros), que exige partilha justa.

Diferenciação dos papéis

► Relacionada com hierarquias e com posição de poder.



A forma como encaramos um conflito influencia a maneira como o resolvemos



Conflito vs Violência

› *Conflito* ↔ *Violência*

Conflito - Confronto equilibrado de poderes



Violência - expressão do conflito em que um dos envolvidos impõe o seu poder ao outro



Dinâmica “A Caixa dos Conflitos”



Dinâmica “A teia vertical”



Dinâmica “O Equilíbrio”



Consequências positivas e negativas dos conflitos



► Possíveis consequências negativas

- Afeta o clima social
- Perda de motivação
- Tendência a encontrar responsáveis nas experiências desagradáveis
- Distorção dos processos de comunicação
- Postura defensiva e agressiva perante as pessoas de quem se desconfia
- Tendência a evitar pessoas que são percebidas como hostis
- Perda de energia e incapacidade de cumprir os objetivos

Consequências positivas e negativas dos conflitos



► Possíveis consequências positivas

- Gera diversidade de pontos de vista
- Aumenta a probabilidade de surgirem soluções inovadoras
- Promove a qualidade das decisões
- Fortalece as relações quando é resolvido
- Pode elevar a motivação para a execução de tarefas
- Permite reconhecer problemas ignorados
- Motiva as pessoas dos dois lados do conflito a compreenderem melhor as posições da outra parte
- Aumenta a coesão, a lealdade, a motivação entre as pessoas envolvidas
- Permite libertar tensões

Potencial educativo



▶ Potencial educativo

- Aprende-se a tomar decisões e a agir
- Estimula o pensamento reflexivo
- Aprende-se a valorizar-se e a valorizar as diferenças
- Desenvolve-se a criatividade e as habilidades para construir soluções
- Aprende-se a gerar relações sólidas e duradoras
- Desenvolve-se a motivação para aprender



Dinâmica “O Jogo dos Balões”

Resultados do conflito



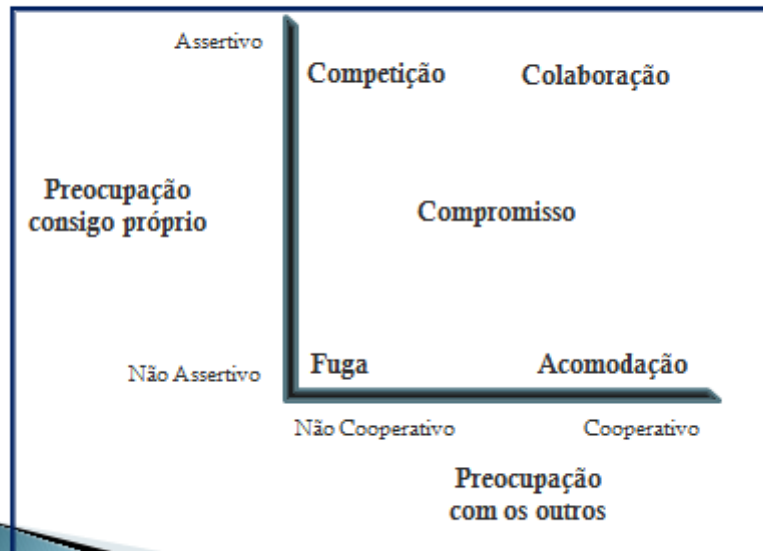
- ▶ **Ganho/Perda** – uma das partes atinge os objetivos pretendidos, impedindo a outra parte de os atingir.
- ▶ **Perda/Perda** – acontece quando as partes cedem uma à outra, sendo o resultado final incoerente com as posições iniciais; ou quando uma terceira pessoa, com mais poder, intervém e põe fim ao conflito.
- ▶ **Ganho/Ganho** – esta situação só é possível quando o conflito é transformado em problema e as partes envolvidas aceitam mutuamente que podem ganhar alguma coisa se conseguirem empenhar-se na resolução da situação.



Dinâmica “O Abrigo Subterrâneo”



Estilos de abordar o conflito



Dinâmica “A Bomba”



Diagnosticar a natureza do conflito...



- ▶ 1. Se o problema nos afeta de fato, e se tem consequências pessoais;
- ▶ 2. Quais as causas do conflito (divergência de valores, interesses ou diferenças)
- ▶ 3. Se a outra parte do conflito consegue estabelecer uma relação de negociação

Envolver-se no confronto...

- ▶ Deve haver disponibilidade de parte a parte e vontade de se empenharem na resolução do problema/conflito.



Comunicar...



- ▶ Diga com frequência “eu compreendo”;
- ▶ Escute até ao fim;
- ▶ Mostre-se interessado na mensagem;
- ▶ Conquiste o direito de ser ouvido;
- ▶ Não interrompa;
- ▶ Faça perguntas para que o outro clarifique as suas ideias;

- ▶ Não faça juízos de valor e não revele arrogância, negativismo ou rejeição, face ao que diz a outra pessoa, inclusive através das expressões faciais;

- ▶ Fale de forma serena e calma;

- ▶ Não imponha as suas ideias, proponha-as;

- ▶ Revele empatia e disponibilidade para chegar a uma solução de consenso.



Resolver o problema...



Todas as soluções devem ser ponderadas e consideradas. As pessoas devem sentir-se livres de sugerir e apresentar qualquer solução.

As partes envolvidas não devem estar numa posição defensiva, mas sim de plena abertura.

Técnica de resolução – mediação

► **Mediação Informal**

Quando alguém exerce a função de mediador de forma espontânea, intuitiva, intervindo em situações conflituosas do dia-a-dia, tentando favorecer acordos, contatos e relações positivas entre as pessoas.



Técnica de resolução – mediação

▸ **Mediação formal**

- Pré mediação
- Apresentação e regras
- Ora conta lá
- Clarificar o problema
- Propor soluções
- Chegar a um acordo



Dinâmica de Role Playing



Anexo 18

Formação em gestão de conflitos no âmbito do projeto “5
Minutos – O Tempo é Teu”

Documentos de apoio para os formadores

Estilo Agressivo

- hostilidade e tentativa de controle coercivo;
- respeito por si próprio e não pelos outros;
- comunicação clara e direta de necessidades, direitos e sentimentos mas de forma desadequada;

• Comportamentos particulares:

- autoritarismo, coação;
- intolerância, hostilidade *a priori*;
- contestação sistemática;
- presença ruidosa e interrupções sistemáticas;
- participação descontrolada;

“Se não tivesse aprendido a defender-me...”

“Prefiro ser lobo a ser cordeiro.”

“Tu não és importante!”

Estilo Passivo

- evitamento de pessoas/situações geradoras de conflito;
- respeito pelos outros e não por si próprio;
- ausência de comunicação clara e directa das necessidades, direitos e sentimentos.

• Comportamentos particulares:

- submissão;
- demissão perante conflitos;
- ausência de iniciativa e de participação;
- comunicação indireta;
- dificuldade em dizer “não”;
- tendência auto-punitiva.

“É preciso saber ceder”
“Não gosto de prolongar discussões”
“Eu não sou nada importante”

Estilo Manipulativo

- procura de satisfação de necessidades/vontades próprias, por meios não explícitos ou ação indireta;
- ausência de comunicação clara e direta de necessidades, direitos e sentimentos.



- Comportamentos particulares:
 - exploração astuciosa;
 - mudança de opinião em função dos seus objectivos;
 - não estabelece relações com base na confiança;
 - comunicação indirecta e participação reduzida;
 - sedução, dissimulação, encenação, conspiração;
 - ameaça.

“O segredo é a alma do negócio”

“A vitória é dos espertos”

“Tu és importante...para os meus objectivos”



Estilo Assertivo

- assertividade perante pessoas e situações;
- respeito por si e pelos outros;
- comunicação clara e directa de necessidades, direitos e sentimentos de forma adequada



- **Comportamentos particulares:**
 - à vontade em situações face a face;
 - procura de compromissos realistas e satisfatórios para as partes envolvidas;
 - esforço de integração de diferenças;
 - relações fundadas na confiança;
 - cooperação, colaboração, participação positiva.

“Nós somos importantes!”



Comunicar com Assertividade

- ▶ O comportamento assertivo pode ser definido como aquele que envolve a expressão direta, pela pessoa, das suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões sem que, ao fazê-lo, ela experiencie ansiedade indevida ou excessiva, e sem ser hostil para o interlocutor (Fachada, 2002).
- ▶ Aquele que permite defender os próprios direitos sem violar os direitos dos outros.



- ▶ Um aspeto que é importante ter em conta é que NINGUÉM é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações.
- ▶ Quando muito, pode-se dizer que a pessoa assertiva é capaz de se comportar com assertividade com muitas pessoas e em muitas situações.



Dinâmica “Pedidos lixados” – situações de role playing

- ▶ Pedes aos teus pais para ires passar o fim-de-semana fora com uns amigos. Eles hesitam em aceitar e respondem-te ironicamente

Tu tentas convencê-los.



- ▶ Pedes ao professor para sair cedo da aula, embora tenhas chegado atrasado.



- ▶ Precisas de uma nota positiva para passar de ano. Argumenta com o professor de forma a conseguires a nota.

Definição de conflito



- ▶ A palavra conflito deriva do latim *conflitu* - choque, embate, luta.

Os conflitos ocorrem quando existe um confronto de ideias incompatíveis (ou consideradas como tal) entre uma ou mais pessoas.

Esse confronto tem por base diferentes interesses, valores, objetivos e posturas de cada um dos envolvidos.

Natureza dos conflitos

▶ Conflitos intrapessoais


A natureza destes conflitos prende-se com as dúvidas internas individuais que alguém sente ao ter de escolher uma só resposta entre pelo menos duas que se excluem mutuamente.

Os conflitos intrapessoais são de diferentes tipos:

▶ Conflito atração-atração

O indivíduo terá de escolher entre dois objetivos igualmente atraentes. Ao escolher um está a renunciar necessariamente ao outro, pois não podem ser escolhidos simultaneamente.

Exemplo: Uma criança tem à escolha 1 gelado e 1 chocolate, dos quais gosta igualmente, mas só tem dinheiro para comprar um deles.



Natureza dos conflitos

▶ Conflito repulsão-repulsão


O indivíduo encontra-se entre duas alternativas igualmente desagradáveis e não consegue escapar às duas.

Exemplo: um aluno que não gosta de um professor mas que se não for às suas aulas, reprova na disciplina.

▶ Conflito atração-repulsão

O indivíduo encontra-se perante duas possibilidades que apresentam vantagens e desvantagens.

Exemplo: Uma pessoa diabética que vê bolos na montra de uma pastelaria e fica com vontade de os comer. Se entra e come os bolos, terá muito prazer mas fará mal à sua saúde; se vai embora, fica aborrecida mas não fará mal à sua saúde.



Natureza dos conflitos

▶ **Conflitos interpessoais**

Os conflitos que existem entre as pessoas surgem, normalmente pelos motivos abaixo discriminados:

▶ **Diferenças individuais**

Relacionadas com: atitudes; idade; género; cultura; ideias; experiências; ...

▶ **Limitações dos recursos**

Relacionadas com escassez de recursos (Materiais, humanos, financeiros), que exige partilha justa.

Diferenciação dos papéis

▶ Relacionada com hierarquias e com posição de poder.

Exemplos:

▶ Conflitos intrapessoais:

- ▶ – “não gosto da maneira como estão a fazer. Digo ou não digo?” – *atração/ repulsão*
- ▶ – (cego e mãos atadas) “participo correndo o risco de errar e fazer asneira, ou fico quieto?” – *repulsão/ repulsão*
- ▶ – “Gostava de querer ficar solto, mas também gostava de experimentar ser cego.” – *atração/ atração*
- ▶ – “Quero ser líder, mas não consigo dizer.” – *atração/ repulsão*

A forma como encaramos um conflito influencia a maneira como o resolvemos



Conflito vs Violência

➤ *Conflito* ↔ *Violência*

Conflito - Confronto equilibrado de poderes




Violência - expressão do conflito em que um dos envolvidos impõe o seu poder ao outro




Consequências positivas e negativas dos conflitos

▶ Possíveis consequências negativas

- Afeta o clima social
 - Perda de motivação
 - Tendência a encontrar responsáveis nas experiências desagradáveis
 - Distorção dos processos de comunicação
 - Postura defensiva e agressiva perante as pessoas de quem se desconfia
 - Tendência a evitar pessoas que são percebidas como hostis
 - Perda de energia e incapacidade de cumprir os objetivos
- 

Consequências positivas e negativas dos conflitos

▶ Possíveis consequências positivas

- Gera diversidade de pontos de vista
 - Aumenta a probabilidade de surgirem soluções inovadoras
 - Promove a qualidade das decisões
 - Fortalece as relações quando é resolvido
 - Pode elevar a motivação para a execução de tarefas
 - Permite reconhecer problemas ignorados
 - Motiva as pessoas dos dois lados do conflito a compreenderem melhor as posições da outra parte
 - Aumenta a coesão, a lealdade, a motivação entre as pessoas envolvidas
 - Permite libertar tensões
- 

Potencial educativo

- ▶ **Potencial educativo**
 - Aprende-se a tomar decisões e a agir
 - Estimula o pensamento reflexivo
 - Aprende-se a valorizar-se e a valorizar as diferenças
 - Desenvolve-se a criatividade e as habilidades para construir soluções
 - Aprende-se a gerar relações solidas e duradoras
 - Desenvolve-se a motivação para aprender



RESULTADOS DO CONFLITO

- ▶ **Ganho/Perda** - uma das partes atinge os objetivos pretendidos, impedindo a outra parte de os atingir.

Efeito no grupo/pessoa que ganha:

- aumento da má imagem que já tinha da outra parte
- diminuição da produtividade induzida pelo sentimento de vitória
- o reforço da ideia que a pessoa/grupo tem sempre razão

Efeito no grupo/pessoa que perde:

- passam a utilizar mecanismos que distorcem a realidade para justificar a derrota
- as relações entre os membros deterioram-se porque uns culpam os outros
- a derrota pode ser aceite como merecida
- esforçam-se para não voltar a receber derrotas semelhantes
- pode criar-se rancor, alimentando a vingança



RESULTADOS DO CONFLITO

- **Perda/Perda** –acontece quando as partes cedem uma à outra, sendo o resultado final incoerente com as posições iniciais; ou quando uma terceira pessoa, com mais poder, intervém e põe fim ao conflito.

Em qualquer das situações, o resultado final não é o pretendido por nenhuma das partes.

As partes envolvidas centram-se uma na outra em vez de o fazerem em relação ao problema, ou seja prestam mais atenção às suas diferenças, evitando o assunto mais importante que é resolver o conflito.



RESULTADOS DO CONFLITO

- **Ganho/Ganho** – esta situação só é possível quando o conflito é transformado em problema e as partes envolvidas aceitam mutuamente que podem ganhar alguma coisa se conseguirem empenhar-se na resolução da situação

Este é o resultado mais desejável em qualquer situação de conflito, em que ambas as partes atingem os seus objetivos, nenhuma sente que perdeu.

Para se chegar a este tipo de resultado é fundamental encarar o processo de forma cooperativa.

Para tal, é importante:
comunicação e troca de informação relevante
sensibilidade para as diferenças e semelhanças
atitude de confiança e vontade de ser útil ao outro
esforço de resolução das tarefas



Estilos de abordar o conflito



Fases de resolução de conflitos...

- ▶ Diagnosticar a natureza do conflito
- ▶ Envolver-se no confronto
- ▶ Comunicar
- ▶ Resolver o problema

Diagnosticar a natureza do conflito...

- ▶ 1. Se o problema nos afecta de facto, e se tem consequências pessoais;
- ▶ 2. Quais as causas do conflito (divergência de valores, interesses ou diferenças)
- ▶ 3. Se a outra parte do conflito consegue estabelecer uma relação de negociação



Envolver-se no confronto...

- ▶ Deve haver disponibilidade de parte a parte e vontade de se empenharem na resolução do problema/conflito.



Comunicar...



- Diga com frequência “eu compreendo”;
- Escute até ao fim;
- Mostre-se interessado na mensagem;
- Conquiste o direito de ser ouvido;
- Não interrompa;
- Faça perguntas para que o outro clarifique as suas ideias;

- Não faça juízos de valor e não revele arrogância, negativismo ou rejeição, face ao que diz a outra pessoa, inclusive através das expressões faciais;

- Fale de forma serena e calma;

- Não imponha as suas ideias, proponha-as;

- Revele empatia e disponibilidade para chegar a uma solução de consenso

Resolver o problema...

Todas as soluções devem ser ponderadas e consideradas. As pessoas devem sentir-se livres de sugerir e apresentar qualquer solução.

As partes envolvidas não devem estar numa posição defensiva, mas sim de plena abertura,




Técnica de resolução – mediação

› Mediação Informal

Quando alguém exerce a função de mediador de forma espontânea, intuitiva, intervindo em situações conflituosas do dia-a-dia, tentando favorecer acordos, contatos e relações positivas entre as pessoas.

Técnica de resolução – mediação

▸ Mediação formal

- Pré mediação
 - Fase previa à mediação propriamente dita (conversar com as partes separadamente)
 - Apresentação e regras
 - Como vai ser o processo
 - Ora conta lá
 - Expor o que aconteceu, ou seja contar a sua versão do conflito
 - Clarificar o problema
 - Propor soluções
 - Chegar a um acordo
- 

Anexo 19

Documento de apoio da formação – Dinâmica “O Abrigo
Subterrâneo”

O Abrigo Subterrâneo

Imaginem que a nossa cidade está sob ameaça de um bombardeio. Aproxima-se um homem e solicita que tomem uma decisão imediata. Existe um abrigo subterrâneo que só pode acomodar seis pessoas. Mas 12 pretendem entrar. Abaixo, encontra-se a descrição das 12 pessoas interessadas em entrar no abrigo. Façam a vossa escolha, destacando apenas seis delas:

- () Um violinista, com 40 anos, narcótico viciado.
- () Um advogado, com 25 anos, HIV +.
- () A mulher do advogado, com 24 anos, que acaba de sair do manicômio. Ambos preferem ou ficar juntos no abrigo, ou fora dele.
- () Um sacerdote com 75 anos
- () Uma prostituta, com 34 anos.
- () Um ateu com 20 anos, autor de vários assassinatos.
- () Uma universitária que fez voto de castidade
- () Um físico, 28 anos, que só aceita entrar no abrigo se puder levar consigo uma arma.
- () Um declamador fanático, com 21 anos.
- () Uma menina de 12 anos, e baixo Q.I.
- () Um homossexual, com 47 anos.
- () Um excepcional, com 32 anos, que sofre de ataques epiléticos.

Completem a tabela:

As 6 pessoas escolhidas	Justificação da escolha

Anexo 20

Documento de apoio da formação – Análise de situações de
conflito

Conflito Aluno/Aluno

João Luís

És o João Luís, estás no terceiro ano do ESO e há dois anos que o Rúben “se mete contigo” chama-te “nerd” e aproveita todas as oportunidades para te ofender.

Na aula de matemática, o professor, que é também teu diretor de turma, face aos problemas relacionais existentes na turma, organizou um trabalho em grupos cooperativos. Deste modo, os grupos são obrigatórios, e se não colaborarem trabalhando em conjunto, não obterão nota positiva.

Dado que os grupos são rotativos, calhou a tua vez de ficar com o Rúben, e tu negas-te a integrar tal grupo, por não querereres ficar a trabalhar com ele.

Perante esta situação, o grupo de alunos discute a questão e apresenta o problema ao professor. Este responde que eles só têm duas soluções: ou a anulação coletiva do trabalho, ou então que os diretamente implicados no conflito o tentem resolver. Recorda-lhes que Há na escola uma equipa de mediação que pode colaborar na resolução do conflito.

Para ti, a questão da nota, embora importante, é secundária, pois o que está em jogo é o teu amor-próprio ferido. Além disso, sabes que podes recuperar aquela nota em qualquer altura. Esta pode ser uma maravilhosa ocasião para te vingares de tudo o que o Rúben te tem feito, e este sim, tem problemas com as notas.

Tu aprecias as boas relações com os professores e colegas e tens pouco apreço pelos que têm más notas.

Aceitas recorrer à mediação por pressão dos outros colegas do grupo que poderiam ficar prejudicados injustamente. Acabarias por ceder se ele pedisse publicamente desculpa.

² Juan Carlos Torrego

Rúben

És o Rúben. Estás a frequentar o 3º ano do ESO e já alguns anos que o João é o típico aluno “marrão” que procura estar sempre bem com os todos os professores.

Na aula de matemática, o professor, que é também teu diretor de turma, face aos problemas relacionais existentes na turma, organizou um trabalho em grupos cooperativos. Deste modo, os grupos são obrigatórios, e se não colaborarem trabalhando em conjunto, não obterão nota positiva.

Dado que os grupos são rotativos, chegou a tua vez de ficar com o João Luís, que se negou terminantemente a ficar contigo, o que para ti foi uma surpresa, pois não sabias que ele estava zangado contigo, e por estar a misturar um assunto pessoal com o trabalho da aula.

Perante esta situação, o grupo de alunos discute a questão e apresenta o problema ao professor. Este responde que eles só têm duas soluções: ou a anulação coletiva do trabalho, ou então que os diretamente implicados no conflito o tentem resolver. Recorda-lhes que Há na escola uma equipa de mediação que pode colaborar na resolução do conflito.

Preocupa-te a questão da nota, mas devem separar-se os assuntos. Sentes-te pressionado pelos colegas e pelo tutor. E também achas que não era preciso armar um escarcéu daqueles pelo fato de se chamar “nerd” a um “nerd”!

Tens pouco apreço pelas pessoas que se dão bem com os professores e dás valor às boas relações com os colegas, aceitas a mediação por pressão dos outros colegas de grupo que poderiam ser prejudicados injustamente e, além disso, estás disposto a falar com o João Luís, embora apenas o estritamente necessário para que as tarefas possam avançar.

Anexo 21

Documento de apoio da formação – Guia para análise do conflito

Guia para análise do conflito³

Reflictam sobre o conflito apresentado de forma a procurarem dar resposta às seguintes questões.

Resume o conflito em poucas palavras, como se fosse um título noticioso

Preencham as seguintes quadrículas.

Elementos	Parte “A”	Parte “B”
Protagonistas <ul style="list-style-type: none">• Quem são os protagonistas?• Qual a influência de terceiros?		
Relação <p>Que relação tem “A” com “B” e vice-versa?</p> <p>(Pouca relação/Muita relação Confiança/Desconfiança Amizade/Hostilidade Fuga/Confronto Calma/Emotividade)</p>		
Sentimentos <p>Como se sente?</p>		

³ Juan Carlos Torrego

<p>Processo e momento do conflito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quanto tempo dura o conflito? 		
<p>Valores</p> <p>Quais os seus valores?</p>		
<p>Interesses/Necessidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que lhe interessa fundamentalmente resolver? • Por que razão e para que fim o pretende? 		
<p>Posições</p> <p>Que posições defendem, que pretendem?</p>		
<p>Soluções/Acordo</p> <p>Propostas de resolução</p> <p>De que modo ficaria satisfeito?</p>		
<p>Ausência de acordo</p> <p>O que acontecerá se não chegarem a um acordo?</p>		

Anexo 22

Avaliação da formação do projeto “5 Minutos – O Tempo é Teu”



AVALIAÇÃO DA SESSÃO

“5 Minutos – O TEMPO É TEU”

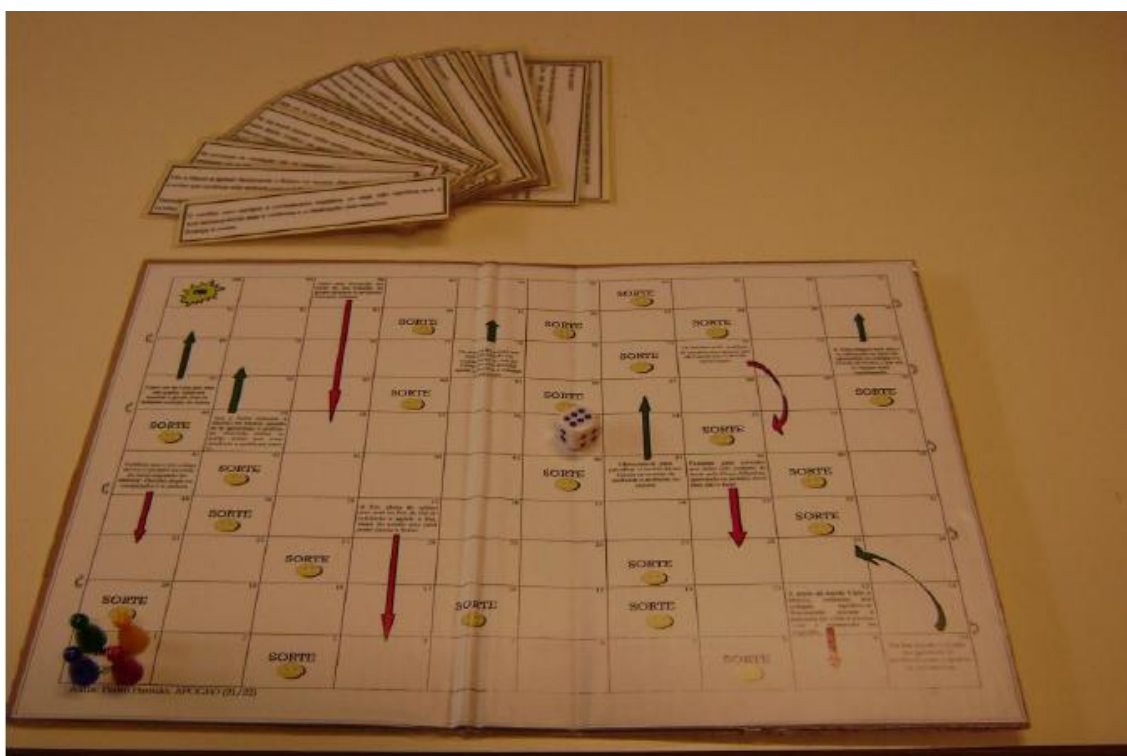
Item a avaliar	Muito bom	Bom	Suficiente mais	Suficiente menos	Mau	Muito mau
Temas abordados						
Materiais utilizados						
Espaço onde se realizou a sessão						
Jogos realizados						
Duração da Sessão						
Grupo de jovens						
Almoço						
Resultado do dia						

Anexo 23

Jogo “Altos e Baixos dos Conflitos”

JOGO “ALTOS E BAIXOS DOS CONFLITOS”

Este é um jogo, baseado no conhecido Jogo da Glória, que, pretende simular várias situações que todos nós temos que enfrentar diariamente na Escola. Através deste jogo, que se apresenta como uma atividade dinâmica, pretende-se que os alunos assimilem e compreendam diferentes temas como: o conceito de conflito, os vários tipos de violência praticados, a sua resolução através de diferentes estratégias (ex: negociação, cooperação, mediação), e, ainda, a diversidade cultural existente nas sociedades como possível fator de desenvolvimento de conflitos. A perceção destes temas é reforçada, através da reflexão dos alunos sobre os principais aspetos e conclusões retirados do jogo, sempre com a orientação do professor. Esta é uma técnica muito adequada, pois através desta, os alunos têm a possibilidade de apreender os diferentes conceitos e temáticas acima citados de uma forma diferente, criativa e mais motivadora.



Anexo 24

Plano de Formação em Mediação de Pares



Projeto de Intervenção Educativa

Plano de Formação em Mediação de Pares

Estagiária do GAAF responsável:

Catarina Alves

Ano letivo 2011/2012

Competências visadas, objetivos específicos, conteúdos, estratégias formativas

Unidade de formação	Objetivos específicos	Conteúdos	Estratégias formativas
<p>I – Apresentação do programa de mediação e expectativas em relação ao mesmo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os alunos • Dar a conhecer a existência do clube de mediação, da mediadora e da formação • Clarificar em que consiste a formação • Identificar e definir de forma sucinta os conceitos e perspetivas fundamentais para a compreensão da temática • Conhecer as expectativas dos alunos em relação à formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflito • Mediação • Papel do mediador 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição • Atividade “A mão” • Atividade “O contrato”
<p>II – O Grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar o conceito de grupo • Promover a auto-descoberta entre os participantes • Facilitar o início do conhecimento interpessoal num grupo • Criar um clima de cooperação entre formador/alunos e alunos/alunos 		<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmicas de conhecimento interpessoal: <ul style="list-style-type: none"> • “A teia de aranha” • “Detetor de mentiras” • Atividade de confiança • “O meu ABC” • “Rótulo” • Ficha de Autoavaliação
<p>III – Conflito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir o conflito e perceber as suas dimensões • Identificar o conflito 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflito • Mediação • Papel do mediador 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição • Apresentação de um powerpoint relativo ao tema

	<p>como algo natural às relações interpessoais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar os diferentes tipos de conflito e os diferentes comportamentos e reações fase ao conflito • Identificar formas de abordar o conflito: fuga, competição, acomodação, negociação e colaboração • Desenvolver a abordagem cooperativa • Valorizar aspetos que ajudem na resolução criativa de conflitos • Conhecer técnicas para resolver conflitos • Analisar um conflito e perceber a dificuldade de chegar a um consenso a partir de diferentes pontos de vista 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de mediação 	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades desenvolvidas: <ul style="list-style-type: none"> • “Expressar os conflitos” • “Dilemas” • Ficha de reflexão da unidade
<p>IV – Mediação de conflitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer vivências dos formandos que considerem ter tido um papel de mediadores • Apresentar essas experiências ao grupo e refletir sobre elas • Refletir sobre a problemática da mediação informal • Trabalhar estratégias de prevenção terciária/intervenção face a casos problemáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediação formal • Mediação Informal • Papel dos alunos como mediadores • Visionamento de um excerto do filme “Páginas de Liberdade” • Realização de fichas de atividade, tendo em conta uma simulação de 	<ul style="list-style-type: none"> • Momento de partilha e reflexão de experiências • Excerto do filme “Páginas de Liberdade” • Dinâmica de grupo: <ul style="list-style-type: none"> • Simulação de mediação e resolução de conflitos

		mediação formal	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexão sobre a atividade realizada
V – Avaliação da formação	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar periodicamente o trabalho desenvolvido • Avaliar, globalmente, a formação 		<ul style="list-style-type: none"> • Conversa informal/<i>feedback</i> global • Atividade “O alvo” • Preenchimento de uma ficha.

UNIDADE I - APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA DE MEDIAÇÃO E EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AO MESMO

- **Atividade**

A mão

Objetivo

Conhecer as expectativas dos participantes na formação e o interesse de cada um em relação a ela.

Materiais

Uma folha em branco, lápis ou esferográfica, papel contínuo e papel colante.

Dinamização

Cada participante desenha numa folha o perfil da sua mão (a esquerda, por exemplo) com os dedos esticados, e dentro de cada dedo escreve o seguinte:

- No mindinho: o nome; idade
- No anelar: motivo(s) por que se inscreveu na formação em mediação
- No médio: alguma(s) coisa(s) que não gostaria que acontecesse(m) na formação;
- No polegar: algo que gostaria de “levar para casa” no fim da formação.

À medida que cada um vai terminando o preenchimento da sua mão levanta-se e vai colocar a folha no quadro, ou numa grande tira de papel colada na parede. È feita uma leitura em voz alta, fazendo a ligação com a atividade seguinte. Se o papel puder permanecer na parede até ao fim da formação, melhor ainda. Em qualquer dos casos, todas as folhas com as mãos se conservam até ao fim da formação, a fim de se poder comparar a avaliação final com as expectativas.

Avaliação da atividade

- O que foi mais fácil indicar e porquê?
- O que foi mais difícil indicar e porquê?

Adaptado de Juan Carlos Torrego

O Contrato

Objetivo

Apresentar o programa da oficina, implicando todos os participantes no seu êxito.

Dinamização

Tendo em conta as expectativas acabadas de expressar, podemos tentar esclarecer que grau de satisfação os participantes, em princípio, podem esperar atingir. Explica-se (distribuindo um pequeno guião) qual irá ser a estrutura do curso e o que iremos fazer. Aquilo a que nós próprios nos comprometemos, e aquilo a que convém que eles se comprometam, a fim de que se satisfaçam, de uma forma razoável, as expectativas e os objetivos do curso. Cada um de nós deve saber qual o seu papel, e que o sucesso do trabalho não depende apenas do formador, mas de todos e cada um dos participantes

Fonte: Juan Carlos Torrego

UNIDADE II – O GRUPO

- **Atividades**

A teia de aranha

Objetivos

- Promover o conhecimento entre os participantes da formação e os formadores;
- Fomentar a integração e coesão do grupo;
- Criar um momento de descontração que permita os participantes e os formadores expressarem-se espontaneamente sobre si;
- Promover um momento de animação lúdica.

Duração

15 minutos

Materiais

1 Novelo de lã e 1 Tesoura

Dinamização

Os Participantes e os formadores ficam em pé, formando um círculo e mantendo uma certa distância entre si.

7. Inicia-se com um dos formadores, este segura o novelo e apresenta-se para o grupo (nome, idade, local de onde vem, experiência profissional, expectativas,...), após dar uma volta com o novelo de lã no seu pulso dando um nó para ficar preso, lança o novelo para outra pessoa, mantendo o fio esticado;
8. Quando a segunda pessoa se apresenta, enrola dando uma volta do novelo no seu pulso e lança-o para uma terceira pessoa, que repete o mesmo processo;
9. O jogo prossegue até que todos os participantes fiquem unidos, formando uma espécie de teia de aranha simbolizando a constituição do grupo;
10. O último participante a receber o novelo deve atirá-lo para o participante que começou, ou seja, o formador.
11. O formador após receber o novelo do último participante, deve promover a reflexão em grupo sobre a atividade. Como tal, é conveniente que o formador:

- alerte para o facto de todos serem necessários para manter a rede esticada, pois caso alguém solte o fio a rede fica frouxa. Trata-se de um trabalho levado a cabo por todos, assim sendo depende de todos e de cada um fazer com que a formação seja realizada.
 - referir que a rede também simboliza a segurança, sendo uma rede construída com nomes, rostos e qualidades postos ao dispor do grupo para que ele funcione e para que se possam sentir mais seguros do que se tivessem de enfrentar sozinhos os desafios da formação.
 - Mencionar que é importante confiarem uns nos outros, promovendo a entreajuda pois se um dos elementos do grupo não estiver bem, a rede fica frouxa e o grupo pode-se desmembrar.
12. Assim que terminarem a reflexão sobre a atividade, o formador agarra na tesoura e corta o fio de lã de forma a ficar com uma pulseira que será o símbolo do grupo e da sua união. Os restantes participantes repetem o procedimento para que todos fiquem com uma pulseira feita da lã que formou a teia de aranha.

Detetor de mentiras

Objetivos

- Fomentar o conhecimento interpessoal entre os participantes
- Promover um clima de partilha de características pessoais entre os elementos do grupo
- Criar um momento de descontração que permita os participantes expressarem-se espontaneamente sobre si.

Duração

45 Minutos

Materiais

Ficha “Detetor de Mentiras”



CLUBE DE MEDIAÇÃO

Atividade: Detetor de Mentiras

Atenção: O teu colega não foi verdadeiro em três questões, descobre quais!

	Resposta	V	F
O animal que mais gostas?			
Qual é o teu filme favorito?			
A melhor coisa que já te aconteceu foi...			
O que costumavas fazer nos teus tempos livres?			
Desporto favorito?			
A disciplina que mais gostas é...			
A disciplina que menos gostas é...			
Um sonho irrealizável...			
O que não suportas que te façam?			
Não passavas sem...			
A minha maior qualidade é...			
O meu maior defeito é...			
Cantor/grupo que mais gostas?			
O que te faz rir?			



Atividade de confiança

Objetivos

- Experimentar e favorecer a confiança mútua e a interdependência
- Promover a confiança entre os elementos do grupo

Material

Venda para os olhos

Dinamização

No início da atividade definem-se duplas com todos os participantes. Em seguida, venda-se um participante em cada dupla que vai ser conduzido pelo outro elemento. Os dois dão um passeio e, preferencialmente, devem ser expostos a diversas situações (por exemplo, subir escadas). Alguns minutos depois invertem-se os papéis.

Avaliação da atividade

- Como foi a experiência? Como se sentiu?
- Como se sentiu ao conduzir?
- Como se sentiu ao ser conduzido? Foi fácil confiar?

O meu ABC

Objetivos

- Facilitar o início do conhecimento interpessoal num grupo
- Quebrar constrangimentos e resistências habituais à interação quando se começa a trabalhar com um grupo constituído por membros que não se conhecem entre si.

Duração

20 Minutos

Materiais

Folhas de papel e marcadores

Dinamização

Apresentar a dinâmica ao grupo escrevendo, na vertical, o seu nome próprio num quadro ou numa folha de papel fixada a uma parede. Usar cada letra do seu nome como primeira letra de uma palavra que diga algo acerca de si. Para JOSÉ poderia, por exemplo, escrever-se: Janeiro (mês em que nasci), Orgulhoso (como me sinto por estar aqui), Sporting (clube com que simpatizo) e Évora (cidade onde vivi muitos anos).

Distribuir folhas de papel e marcadores aos participantes e pedir-lhes que façam o mesmo com o seu nome próprio. Conceder 5 a 10 minutos para que cada participante elabore o ABC do seu nome e, a seguir, pedir a cada um que o apresente ao grupo. As folhas dos participantes podem ficar afixadas na sala até ao final do trabalho com o grupo.

Uma possível variação desta técnica consiste em associar a cada letra do nome próprio um adjetivo (qualidade) que cada participante entenda possuir e a que dê importância. Utilizando o mesmo exemplo, para JOSÉ, poderia escrever Jovial, Otimista; Solidário, Empenhado.

Fonte: www.anigrupos.org, acedido em Junho de 2010

Rótulo

Objetivos

- Proporcionar oportunidades para conhecer e dar-se a conhecer aos outros membros do grupo.
- Promover a auto-descoberta entre os participantes de acordo com as suas percepções iniciais.

Duração

Entre 30 a 60 minutos

Materiais

Etiquetas autocolantes (pré-impressas ou em branco) e marcadores

Dinamização

O formador começa por apresentar os objetivos da dinâmica chamando a atenção para a importância e consequências, no relacionamento interpessoal, das impressões iniciais que fazemos daqueles com que nos encontramos pela primeira vez.

Uma das formas de dinamizar esta atividade passa por distribuir a cada participante um conjunto de 8 etiquetas previamente impressas com "qualidades" e informar que devem colar cada uma dessas etiquetas no peito de um colega que, no seu entender e com base nas primeiras impressões que esse colega causou, possua essa característica. Depois de todos terem colado as suas etiquetas, propor que os membros do grupo se juntem aos pares e conversem durante 5 a 10 minutos sobre as qualidades que atribuíram e/ou receberam. Terminado este tempo de diálogo, juntar o grupo e pedir que cada participante sintetize aquilo que o seu par lhe disse durante a conversa. A terminar o animador deve sintetizar os aspetos mais frequentemente referidos pelos participantes e reforçar a ideia de que os "rótulos" que, de modo mais ou menos consciente, atribuímos aos outros nos primeiros contactos influenciam fortemente o posterior relacionamento interpessoal. Tanto mais, que na vida real os "rótulos" não costumam ser positivos.

Fonte: www.anigrupos.org, acedido em Junho de 2010

- **Ficha de Auto-avaliação**

O meu ABC

3 aspetos positivos da atividade	3 aspetos negativos da atividade
Comentário global da atividade:	

Rótulo

3 aspetos positivos da atividade	3 aspetos negativos da atividade
Comentário global da atividade:	

UNIDADE III – CONFLITO

- Apresentação de conceitos inerentes à temática do conflito



O Conflito

Conceção de Conflito

- O que são conflitos?
- O conflito trata-se de ações de violência?
- Quais podem ser as causas dos conflitos?
- Um conflito é sempre destrutivo?
- Devemos evitar os conflitos?

Definição de conflito

- ▶ A palavra conflito deriva do latim *conflitu* – choque, embate, luta.

Os conflitos ocorrem quando existe um confronto de ideias incompatíveis (ou consideradas como tal) entre uma ou mais pessoas.

Esse confronto tem por base diferentes interesses, valores, objetivos e posturas de cada um dos envolvidos.

Conflito vs Violência

• As discussões e trocas de ideias fazem parte do dia-a-dia das pessoas e não tem nem devem resultar em situações de violência.

• O conflito não implica violência.

• A violência é uma consequência da falha de comunicação, do desacordo, da tensão e da rivalidade.

Conflito vs Violência

► *Conflito*  *Violência*

Conflito - Confronto equilibrado de poderes



Violência - expressão do conflito em que um dos envolvidos impõe o seu poder ao outro



Conflito vs Violência

A forma como encaramos um conflito influencia a maneira como o resolvemos



Conflito vs Violência

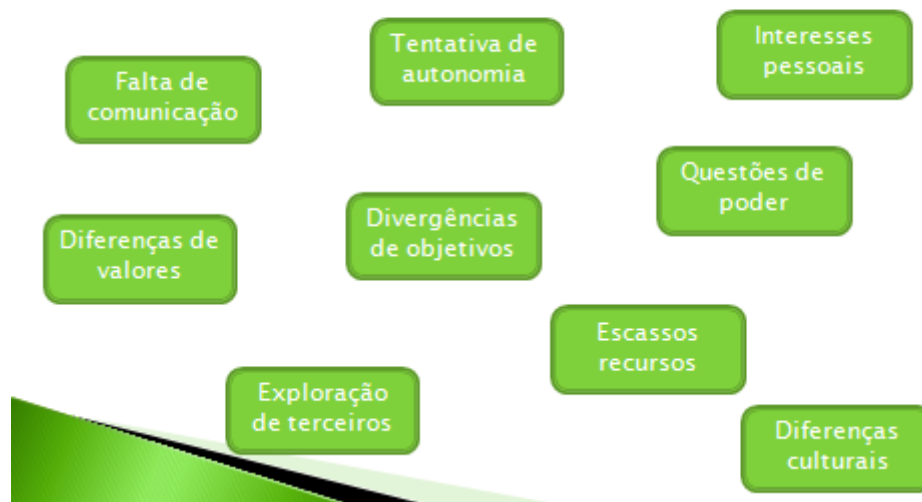
Não existem conflitos maus ou bons, mas sim boas ou más formas de se gerirem. O desejável não é procurar eliminar os conflitos, o desejável é praticar métodos que ajudem a regular os conflitos de forma positiva

Conflito vs Violência

- ▶ Os conflitos são condições necessárias para a evolução pessoal, profissional e social das pessoas
- ▶ «O facto de a paz significar a ausência de qualquer tipo de violências, não tem a ver com a inexistência dos conflitos. A paz nega a violência embora os conflitos façam parte da vida» (Jares, 1999).

Causas dos Conflitos

- Principais causas dos conflitos



Efeitos positivos e negativos dos conflitos

- ▶ **Possíveis efeitos negativos**
 - Afeta o clima social
 - Perda de motivação
 - Tendência a encontrar responsáveis nas experiências desagradáveis
 - Distorção dos processos de comunicação
 - Postura defensiva e agressiva perante as pessoas de quem se desconfia
 - Tendência a evitar pessoas que são percebidas como hostis
 - Perda de energia e incapacidade de cumprir os objetivos

Efeitos positivos e negativos dos conflitos

► Possíveis efeitos positivos

- Gera diversidade de pontos de vista
- Aumenta a probabilidade de surgirem soluções inovadoras
- Promove a qualidade das decisões
- Fortalece as relações quando é resolvido
- Pode elevar a motivação para a execução de tarefas
- Permite reconhecer problemas ignorados
- Motiva as pessoas dos dois lados do conflito a compreenderem melhor as posições da outra parte
- Aumenta a coesão, a lealdade, a motivação entre as pessoas envolvidas
- Permite libertar tensões



Tipos de Conflitos

Conflito afetivo

Quando emoções, sentimentos ou atitudes de um grupo são incompatíveis com os dos outros. Entram nessa categoria as atitudes e as crenças radicais, políticas e raciais.

Conflito de comportamento

Quando uma pessoa se comporta de forma inaceitável para os outros. As pessoas que querem continuar a serem membros do grupo costumam adaptar-se aos padrões de comportamento adotados por ele, mesmo que elas próprias não concordem totalmente com esses padrões.

Conflito de objetivos

Ocorre quando uma pessoa ou um grupo quer resultados diferentes das outras pessoas ou grupos.

Conflito cognitivo

É a introdução de novas ideias, como tal, da dinâmica da mudança. Encontra-se presente na criação de novos grupos e na entrada de novos membros.



CONSEQUÊNCIAS DO CONFLITO

Resultados das situações de conflito

- **Ganho/Perda** – uma das partes atinge os objetivos pretendidos, impedindo assim a outra parte dos atingir.

Efeito no grupo/pessoa que ganha:

- aumento da má imagem que já tinha da outra parte,
- o abrandamento na produtividade induzida pelo sentimento de vitória
- o reforço da ideia que a pessoa/grupo tem sempre razão

Efeito no grupo/pessoa que perde:

- o grupo passa a utilizar mecanismos que distorcem a realidade para justificar a derrota,
- as relações entre os membros deterioram-se porque uns culpam os outros
- a derrota pode ser aceite como merecida,
- o grupo esforça-se para não voltar a receber derrotas semelhantes
- pode criar-se rancor, alimentando a vingança



CONSEQUÊNCIAS DO CONFLITO

Resultados das situações de conflito

- **Perda/Perda** – acontece quando as partes cedem uma à outra, sendo o resultado final incoerente com as posições iniciais; ou quando uma terceira pessoa, com mais poder, intervêm e põe fim ao conflito

Em qualquer das situações, o resultado final não é o pretendido por nenhuma das partes

As partes envolvidas centram-se uma na outra em vez de o fazerem em relação ao problema, prestando mais atenção às suas diferenças, evitando o assunto mais importante que é resolver o conflito



CONSEQUÊNCIAS DO CONFLITO

Resultados das situações de conflito

- ▶ **Ganho/Ganho** – esta situação só é possível quando o conflito é transformado em problema e as partes envolvidas aceitam mutuamente que podem ganhar alguma coisa se conseguirem empenhar-se na resolução da situação

Este é o resultado mais desejável em qualquer situação de conflito, em que ambas as partes atingem os seus objetivos, nenhuma sente que perdeu.

Para se chegar a este tipo de resultado é fundamental encarar o processo de forma cooperativa,

Para tal é importante :
comunicação e troca de informação relevante,
sensibilidade para as diferenças e semelhanças,
atitude de confiança e vontade de ser útil ao outro,
esforço de resolução das tarefas.



Natureza dos conflitos

▶ Conflitos intrapessoais

A natureza destes conflitos prende-se com as dúvidas internas individuais que alguém sente ao ter de escolher uma só resposta entre pelo menos duas que se excluem mutuamente.

Os conflitos intrapessoais são de diferentes tipos:

▶ **Conflito atracção-atracção**

O indivíduo terá de escolher entre dois objetivos igualmente atraentes. Ao escolher um está a renunciar necessariamente ao outro, pois não podem ser escolhidos simultaneamente.

Exemplo: alguém que tem o desejo de ter um filho e ficar em casa a cuidar dele, no entanto tem também a necessidade de trabalhar e de ter uma carreira de sucesso.



Natureza dos conflitos

- ▶ **Conflito repulsão–repulsão**

O indivíduo está colocado entre duas alternativas igualmente desagradáveis e não consegue escapar às duas.

Exemplo: um aluno que não gosta de um professor mas que se não for às suas aulas, reprova na disciplina.

- ▶ **Conflito atração–repulsão**

O indivíduo encontra-se perante duas possibilidades que apresentam vantagens e desvantagens.

Exemplo: alguém que opta por viver sozinho e que se depara com as vantagens relacionadas com a sua liberdade individual e as desvantagens relacionadas com a ausência de partilha de responsabilidades



Natureza dos conflitos

- ▶ **Conflitos interpessoais**

Os conflitos que existem entre as pessoas surgem, normalmente pelos motivos abaixo descritos:

- ▶ **Diferenças individuais**

As diferenças de atitudes, etária, de género, cultural, de crenças ou mesmo de experiências concorrem para diferentes perceções das situações, contribuindo para que o conflito se revele inevitável.

- ▶ **Limitações dos recursos**

Qualquer organização, indivíduo ou grupo tem recursos limitados, sejam eles financeiros, técnicos ou humanos, pelo que é necessário a partilha justa dos recursos, o que se torna difícil porque existem sempre pessoas que se consideram mais prejudicadas.

- ▶ **Diferenciação dos papéis**

Por vezes, surge a dificuldade de se determinar a cadeia de autoridade, ou seja, quem dá ordens a quem. Caso a autoridade não seja aceite pelo outro, surge o conflito.



- **Atividades**

Expressar os conflitos

Objetivos

- Reflexão acerca da natureza dos conflitos
- Distinguir diferentes tipos de conflitos na vida quotidiana, os seus diferentes elementos e as formas mais comuns de os enfrentar
- Refletir acerca de situações de conflito vividas pelos alunos
- Compreender que um conflito pode ter diferentes interpretações
- Distinguir as causas e consequências de um conflito

Dinamização

Solicita-se aos participantes que escrevam anonimamente num cartão um conflito que tenham vivido e que o coloquem numa caixa. Em seguida, cada elemento retira um cartão e lê-o ao grupo. O formador deve promover o debate, questionando a natureza do conflito e quais as estratégias que poderiam ser utilizadas para a sua resolução.

Dilemas

Objetivos

- Promover o espírito crítico
- Desenvolvimento da capacidade de análise de conflitos
- Interpretação de uma situação de conflito

Duração

20 Minutos

Materiais

Papéis com situações dilemáticas, guia para análise de situações de conflito e canetas/lápis

Dinamização

O grupo é dividido em sub-grupos. A cada sub-grupo é entregue um documento onde se encontra descrito uma situação de conflito na perspetiva de cada uma das partes envolvidas no conflito. Após a leitura e análise do conflito cada sub-grupo terá de preencher o documento correspondente à análise da situação do conflito. Por fim, promove-se a exposição da análise de cada grupo a fim de se verificar se conseguiram analisar de forma correta o conflito.

Situação de conflito⁴ - Conflito Aluno/Aluno

João Luís

És o João Luís, estás no terceiro ano do ESO e há dois anos que o Rúben “se mete contigo” chama-te “nerd” e aproveita todas as oportunidades para te ofender.

Na aula de matemática, o professor, que é também teu diretor de turma, face aos problemas relacionais existentes na turma, organizou um trabalho em grupos cooperativos. Deste modo, os grupos são obrigatórios, e se não colaborarem trabalhando em conjunto, não obterão nota positiva.

Dado que os grupos são rotativos, calhou a tua vez de ficar com o Rúben, e tu negas-te a integrar tal grupo, por não quereses ficar a trabalhar com ele.

Perante esta situação, o grupo de alunos discute a questão e apresenta o problema ao professor. Este responde que eles só têm duas soluções: ou a anulação coletiva do trabalho, ou então que os diretamente implicados no conflito o tentem resolver. Recorda-lhes que Há na escola uma equipa de mediação que pode colaborar na resolução do conflito.

Para ti, a questão da nota, embora importante, é secundária, pois o que está em jogo é o teu amor-próprio ferido. Além disso, sabes que podes recuperar aquela nota em qualquer altura. Esta pode ser uma maravilhosa ocasião para te vingares de tudo o que o Rúben te tem feito, e este sim, tem problemas com as notas.

Tu aprecias as boas relações com os professores e colegas e tens pouco apreço pelos que têm más notas.

⁴ Juan Carlos Torrego

Aceitas recorrer à mediação por pressão dos outros colegas do grupo que poderiam ficar prejudicados injustamente. Acabarias por ceder se ele pedisse publicamente desculpa.

Rúben

És o Rúben. Estás a frequentar o 3º ano do ESO e já alguns anos que o João é o típico aluno “marrão” que procura estar sempre bem com os todos os professores.

Na aula de matemática, o professor, que é também teu diretor de turma, face aos problemas relacionais existentes na turma, organizou um trabalho em grupos cooperativos. Deste modo, os grupos são obrigatórios, e se não colaborarem trabalhando em conjunto, não obterão nota positiva.

Dado que os grupos são rotativos, chegou a tua vez de ficar com o João Luís, que se negou terminantemente a ficar contigo, o que para ti foi uma surpresa, pois não sabias que ele estava zangado contigo, e por estar a misturar um assunto pessoal com o trabalho da aula.

Perante esta situação, o grupo de alunos discute a questão e apresenta o problema ao professor. Este responde que eles só têm duas soluções: ou a anulação coletiva do trabalho, ou então que os diretamente implicados no conflito o tentem resolver. Recorda-lhes que Há na escola uma equipa de mediação que pode colaborar na resolução do conflito.

Preocupa-te a questão da nota, mas devem separar-se os assuntos. Sentes-te pressionado pelos colegas e pelo tutor. E também achas que não era preciso armar um escarcéu daqueles pelo fato de se chamar “nerd” a um “nerd”!

Tens pouco apreço pelas pessoas que se dão bem com os professores e dás valor às boas relações com os colegas, aceitas a mediação por pressão dos outros colegas de grupo que poderiam ser prejudicados injustamente e, além disso, estás disposto a falar com o João Luís, embora apenas o estritamente necessário para que as tarefas possam avançar.

Guia para análise do conflito⁵

Reflictam sobre o conflito apresentado de forma a procurarem dar resposta às seguintes questões.

Resume o conflito em poucas palavras, como se fosse um título noticioso

Preencham as seguintes quadrículas.

Elementos	Parte “A”	Parte “B”
Protagonistas <ul style="list-style-type: none">• Quem são os protagonistas?• Qual a influência de terceiros?		
Relação <p>Que relação tem “A” com “B” e vice-versa?</p> <p>(Pouca relação/Muita relação Confiança/Desconfiança Amizade/Hostilidade Fuga/Confronto Calma/Emotividade)</p>		
Sentimentos <p>Como se sente?</p>		

⁵ Juan Carlos Torrego

<p>Processo e momento do conflito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quanto tempo dura o conflito? 		
<p>Valores</p> <p>Quais os seus valores?</p>		
<p>Interesses/Necessidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • O que lhe interessa fundamentalmente resolver? • Por que razão e para que fim o pretende? 		
<p>Posições</p> <p>Que posições defendem, que pretendem?</p>		
<p>Soluções/Acordo</p> <p>Propostas de resolução</p> <p>De que modo ficaria satisfeito?</p>		
<p>Ausência de acordo</p> <p>O que acontecerá se não chegarem a um acordo?</p>		

Ficha de reflexão da unidade

Perante um conflito eu...			
	Sim	Às vezes	Não
Mantenho o controlo da conversa?			
Mantenho a calma, controlo a irritação?			
Tenho em consideração as emoções e sentimentos do outro?			
Ajudo a identificar o problema e a encontrar soluções para o ultrapassar, em vez de apenas censurar?			
Critico a situação, não a pessoa?			
Mostro-me seguro(a) e confiante?			
Evito o sarcasmo e a ridicularização do outro?			
Evito ameaças e intimidações?			
Utilizo o confronto de forma positiva?			

Data: _____

Fonte: Adaptado de: Veiga Simão, A. M. e Freire, I. M. (2007). *A Gestão do Conflito no Processo Formativo*. Acedido no WEB site do Instituto do Emprego e Formação Profissional:

http://www.iefp.pt/formacao/formadores/formacao/ReferenciaisFormadores/FormacaoContinua/Documents/GESTO_DO_CONFLITO_NO_PROCESSO_FORMATIVO.pdf

- **Documentos de apoio**

Conflito

Reija, B. et al. (1994) *Educación Intercultural: Análisis y resolución de conflictos*. Editorial popular.

CONCEITO DE CONFLITO

O senso comum afirma que o conflito é algo negativo, sendo associado sempre à violência e ao perigo.

Teoria Psicológica

- Situa o conflito dentro do marco das **motivações e das reações individuais**.
- Pode surgir de dentro (**intrapessoal** – supõe “uma situação em que forças de magnitude igual atual, simultaneamente, em direções opostas sobre a pessoa) ou de fora da pessoa (**interpessoal** – ocorre dentro de um grupo).
- Lorenz afirma que o conflito surge devido a causas **endógenas** e que, por exemplo, a agressão é um comportamento inato que, quando reprimido, irá levar ao conflito.
- Outros identificam as causas do conflito como sendo de carácter **exógeno**, isto é, que surge como resposta a uma frustração provocada por estímulos externos.

Teoria Psicossociológica

- Situa o conflito no contexto das **inter-relações** entre o indivíduo e o sistema social.
- **Definição de conflito** – situação em que duas pessoas, que possuem objetivos diferentes, ou, por um lado, defendem valores contraditórios e tem interesses distintos; ou, por outro, perseguem, ao mesmo tempo e de forma competitiva, as mesmas metas.
- **Aspetos estruturais do conflito** – *poder* (qualitativo ou quantitativo), no que diz respeito á influencia que podemos exercer sobre o outro.

- **Aspetos afetivos do conflito** – os *estereótipos* e *as atividades* (qual a imagem que eu tenho do outro que, por sua vez, justifica a percepção sobre os resultados obtidos). Quando os elementos de um grupo estereotipado são separados para realizar uma atividade independente, que não necessita em momento algum de outra pessoa, os que fazem parte desse mesmo grupo são vistos como os melhores, mantendo-se a desvalorização dos desconhecidos.

Teoria Sociológica

- Situa-se a origem do conflito na **desigualdade de poder**.
- O conflito representa um desvio das normais atitudes e comportamentos humanos, pelo que deve ser eliminado através da educação e da formação.
- **Definição de conflito** – situação em que coexistem, entre os seres vivos, metas e valores inconciliáveis ou exclusivos um dos outros.
- **Conflito realista** (orientado para a obtenção de resultados específicos) e **Conflito expressivo** (surge provocado pela necessidade de descarregar as tensões).

Teoria Pedagógica

- Ao nível da educação, associa-se o conflito á indisciplina e aos problemas de conduta.
- Paulo Freire afirma que a parte oprimida deverá ter consciência da opressão e das causas do conflito. O objetivo não é que ela se torne opressora mas sim que consiga encontrar um equilíbrio para as suas relações.
- Lorenzo Milani propôs um modelo educativo que busque o contínuo questionamento sobre as regras e normas estabelecidas como forma de assegurar uma participação responsável, consciente e transformadora.

O conflito deverá ser identificado como um processo, uma vez que apresenta varias etapas: causas, desenvolvimento e consequências.

Para uns, e contradizendo as tendências do senso comum, o conflito é, em princípio, positivo, pois permite diversificar as possibilidades do ser humano. Torna-se assim um promotor das trocas pessoais e sociais entre os indivíduos.

Para outros, o conflito é o caminho para a violência, na medida em que não se trata de um processo pacífico, que busca as leis e a ordem, características de “tempos de paz”.

Conflito aberto (manifesto) – todos os elementos estão conscientes da situação. É importante abordá-lo e procurar soluções construtivas, no entanto, o principal objetivo deverá ser descobrir a sua base, no sentido de evitar situações futuras.

Conflito oculto (latente) – quando as pessoas implicadas ou parte delas não são conscientes da situação de conflito. Este é de difícil percepção uma vez que está imerso nos nossos costumes e cultura.

A REALIDADE MULTICULTURAL COMO CONFLITO

Causas do conflito multicultural:

- Partilha do mesmo espaço por pessoas e grupos desconhecidos ou já estereotipados.
- Diferentes culturas, logo diferentes modos de entender a realidade e relacionar-se com ela. (diferenças ao nível do código, conduta, símbolos)
- Grupos com necessidades iguais optam pela competição para conseguir alcançar determinadas metas.
- Hierarquias, diferenças de poder ou de oportunidades de acesso ao grupo.

O conflito deve ser resolvido mas não extinto, pois o contacto com outras culturas é bastante enriquecedor. Podendo não ser pacífico, esse contacto deve ser construtivo e deve ser evitado que, caso surjam conflitos, estes sejam ocultados. O ideal será que essa situação seja aproveitada para melhorar a relação entre os envolvidos.

Para compreender um conflito multicultural é necessário compreender os fatores históricos, cognitivos, culturais, sociais, económicos, etc.

Muitas vezes os conflitos permanecem no estado latente porque:

- Uma das partes não esta consciente e/ou não tem poder suficiente para enfrentar-se e, por consequência, aceitar a situação que á partida julga ser injusta. (Freire e a teoria da consciencialização como passo para a transformação social).

- Falta de alguma das condições que leva á consciencialização do conflito (por exemplo, a falta de contacto ou o evitamento).

FASES DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 1. Criação do grupo** – reafirmar a identidade grupal ou pessoal, preparar um clima de confiança e apresso, e melhorar as habilidades de interação do grupo.
- 2. Análise** – semelhante a investigação, educação, consciencialização. O modo de percebermos o conflito em si.
- 3. Repetição do conflito** – evidenciar o facto de existirem conflitos abertos, que necessitam de soluções a curto prazo, e ocultos, que necessitam de uma troca estrutural, de uma planificação a longo prazo.
- 4. Busca de soluções** – negociação, mediação, transação, confronto.
- 5. Estratégias para a planificação das trocas** – definição dos objetivos (por ordem de prioridade e sequencialidade), discriminação dos recursos (humanos e outros), qual o tipo de conflito, quanto tempo e esforço podemos dedicar-lhe, quais os envolvidos.
- 6. Implementação** – depende de como foram os passos anteriores. Se a resolução foi de forma positiva, então todas as partes ganharam. No entanto, poderão faltar muitas coisas, pelo que é necessário perceber o motivo, para conseguir resolver o conflito da melhor forma.
- 7. Revisão e avaliação** – tarefa permanente: repensar o processo assegurando os requisitos prévios para uma boa troca (processo grupal, conhecimento das nossas perceções, análise do conflito intercultural); aprender os nossos êxitos e as nossas convicções. Pode ser uma fonte de autoestima, de busca da confiança e da segurança necessária para sermos bons protagonistas de um processo de trocas sociais.

UNIDADE IV – MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

- **Atividades**

Conta-me como foi

Objetivos

- Conhecer vivências dos formandos que considerem ter tido um papel de mediadores
- Apresentar essas experiências ao grupo e refletir sobre elas.

Duração

Aproximadamente 90 minutos.

Dinamização

O formador apresentar a atividade ao grupo, começando por apresentar uma experiência sua. Seguidamente deverá solicitar ao grupo que, um a um, conta uma experiência sua em que considere que tenha tido um papel de mediador (de preferência, essa experiência deverá ser a nível profissional).

A cada apresentação o formador deve suscitar o debate entre todos os membros do grupo.

Momento de debate - mediação informal

Visionamento de excerto do filme Páginas de Liberdade (do 27º minuto ao 48º minuto).

Dinamização

Após o visionamento do excerto do filme, o formador deverá propor ao formando que comentem a situação apresentada no filme.

Jogo de dramatização - Simulação de mediação formal

Objetivos

Trabalhar em subgrupos de modo a analisar o caso e responder aos tópicos de reflexão tendo a sua experiência e a abordagem teórica feita anteriormente.

Com este caso pretende-se que sejam trabalhadas estratégias de prevenção terciária/intervenção face a casos problemáticos.

Duração

50 Minutos

Material

Uma caneta e duas folhas para o subgrupo.

Dinamização

O formador ou um dos formandos deverá ler em voz alta o caso formativo para todo o grupo. Seguidamente, o grupo de formandos deverá ser dividido em sub-grupos de 5 formandos, que em conjunto irão simular uma situação de mediação e resolução de conflito.

Concluída esta etapa, todos os formandos deverão reunir-se novamente, e definir os papéis que cada um irá desempenhar no decorrer da simulação. Como tal, será necessário que dois formandos fiquem responsáveis por realizar o papel das alunas que se encontram em conflito; um formando ficará responsável por executar o papel de mediador; um outro formando deverá representar o papel de professor; e por fim, o último ficará a exercer o papel de observador.

Atribuídos os papéis passa-se para a simulação, propriamente dita. Por fim, cada subgrupo irá passar por um momento de debate e reflexão tendo como suporte os documentos de apoio disponibilizados.

Caso Formativo

A Ana e a Luísa têm ambas 14 anos e frequentam o 9ºano numa escola situada na periferia de Lisboa. A Ana é considerada pelos colegas e professores como sendo uma aluna inteligente, curiosa, calma e participativa. A Luísa por sua vez, é considerada uma aluna mais extrovertida, faladora e distraída. O professor Fernando, de matemática tem verificado que existe uma “rivalidade” entre as duas alunas mencionadas, pois sempre que a Ana participa a Luísa interrompe fazendo com que as atenções sejam viradas para ela. Dessa forma, a Ana tem vindo a participar cada vez menos e conseqüentemente a diminuir o seu desempenho escolar. O professor Fernando ao verificar que tanto a participação como o desempenho da Ana tinham diminuído consideravelmente, tomou a iniciativa de falar com a aluna em particular para saber qual era o problema que andava a afetar a Ana. Esta por sua vez, aquando da conversa tida com o professor, explicou que a sua relação com a Luísa tinha mudado, ou seja, chatearam-se uma com a outra e deixaram de ser amigas. A Ana considerava que o motivo da “zanga” prendia-se com o facto de esta ser africana e a Luísa deixar de lhe dar atenção por se começar a relacionar com um grupo de amigas caucasianas. Posto isto, o professor para tentar resolver o problema decidiu advertir a Luísa em sala de aula e perante todos os colegas da turma. O objetivo seria melhorar a relação das alunas em sala de aula, mas tal não se veio a verificar, uma vez que a Luísa sentindo-se revoltada com a situação piorou o seu comportamento em relação à Ana. Assim sendo, o professor achou por bem encaminhá-las para o gabinete de mediação para que ambas conversassem sobre o que sentiam e em conjunto resolvessem o problema.

Ficha de atividade

Disponibilizado aos formandos que vão realizar o papel das alunas

1. Considera satisfatório o processo de mediação?
2. Houve algum momento em que as partes se tivessem entrincheirado nas suas posições, procurando impor a sua razão pessoal?
3. O que o levou a abandonar a sua atitude defensiva ou hostil?
4. De que forma guiaram ou ajudaram os mediadores a resolver o problema?
5. Obteve concessões em troca de concessões?
6. Cedeu facilmente ao que a outra parte pretendia?
7. Pode explicar, em breves palavras, qual era a posição da outra parte e quais os seus interesses e necessidades?
8. Considera que a solução proposta poderá vir a melhorar o vosso futuro relacionamento, ou servir simplesmente para resolver o problema concreto que vos afligia?

Disponibilizado aos formandos que vão realizar o papel de observador, mediador e professor

1. O mediador ajudou as partes a falar sobre as suas necessidades e os seus interesses?
2. O que lhe pareceu mais difícil na sua atuação do mediador e porquê?
3. O que é que poderia ser melhorado no processo?
4. Que continuidade deveria ser dada ao acompanhamento desta situação?

Documento I- Técnicas de Escuta-ativa

Mostrar interesse

O interesse pode mostrar-se de forma não verbal, por exemplo, abanando afirmativamente a cabeça, ou de forma verbal. Se se optar pela forma verbal, é importante utilizar palavras neutras que não revelem nem acordo nem desacordo relativamente ao que a outra pessoa está a dizer, por exemplo: "Podes dizer-me mais qualquer coisa acerca disso?".

Clarificar

Clarificar significa tornar mais clara uma mensagem. Serve para obter a informação necessária para compreender melhor o que a pessoa está a dizer, ou o problema. "E tu que fizeste nessa altura?". "Há quanto tempo estão zangados?". Para facilitar a acção é costume utilizar perguntas abertas que são as que procuram provocar no interlocutor uma resposta alargada e não apenas um sim ou um não.

Parafrasear

Consiste em repetir, por palavras próprias, as principais ideias ou pensamentos expressos por quem fala. Serve para mostrar que se entendeu o que o outro disse, e permite verificar se o significado atribuído pelo emissor à mensagem é idêntico ao entendido pelo receptor. "Quer dizer, então, que para ti o problema é uma tolice." "Então, aquilo que tu me estás a dizer é..."

Fazer-se eco

É o que atrás denominámos escuta activa em sentido estrito. Consiste em dizeres por palavras tuas os sentimentos existentes por detrás do que o outro acabou de expressar. Ajuda quem fala a clarificar os seus sentimentos. "Ficas frustrado por te estarem sempre a acusar de seres o que mais falas nas aulas." "Custa-te que ele te esteja a acusar de lhe teres tirado o lanche."

Resumir

Consiste em juntar a informação que nos vai sendo transmitida, referente quer a sentimentos quer a factos. Oferece a quem fala uma boa oportunidade de corrigir ou acrescentar algo ao já dito. "Então, se bem entendi, A andou à luta com C, e tu ficaste ofendido por te considerarem o causador do conflito" ou "Falaste de A e de B, mas não entendo o que é que C tem a ver com tudo isto".

Quando um mediador escuta activamente as partes, está a compreendê-las, a ajudar a que se expressem melhor, e a facilitar a comunicação entre elas. Se, além disso, ainda estimularmos as partes a escutarem-se activamente uma à outra, estamos a dar-lhes mais recursos para poderem comunicar melhor, sem precisarem sempre da presença de um mediador.

Documento II – As doze típicas

Dá-se o nome de *doze típicas* aos doze tipos de respostas que a maior parte das pessoas utiliza quando pretende ajudar alguém a expor um problema que o aflige. São as seguintes:

As doze	Explicação	Exemplos
Mandar, orientar	Dizer ao outro o que deve fazer.	<i>Tens de..., Deves...</i>
Ameaçar	Dizer ao outro o que poderá acontecer se não fizer o que lhe dizemos.	<i>Se não fizeres isto, então... É melhor fazeres isto, caso contrário...</i>
Pregar um sermão	Aludir a uma norma externa para dizer o que o outro deve fazer.	<i>Um homem não chora. Deves ser responsável.</i>
Dar lições	Recorrer à experiência para dizer o que é bom e mau para o outro.	<i>As crianças de agora são muito mimadas, no meu tempo isto não acontecia.</i>
Aconselhar	Dizer ao outro o que é melhor para ele/ela.	<i>Deixa de estudar. Não deixes de estudar. O melhor que tens a fazer é...</i>
Consolar, animar	Dizer ao outro que o que se passa com ele tem pouca importância.	<i>Já vai passar... Não te preocupes...</i>
Aprovar	Dar razão ao outro.	<i>Estou de acordo contigo, o melhor é...</i>
Desaprovar	Não dar razão ao outro.	<i>O que dizes é uma tolice.</i>
Ofender	Desprezar o outro por causa do que diz ou faz.	<i>Até pareces parvo.</i>
Interpretar	Dizer ao outro o motivo oculto da sua atitude.	<i>O que tu queres no fundo é chamar a atenção.</i>
Interrogar	Conseguir informação do outro.	<i>Quando?, Onde?, Porquê?</i>
Ironizar	Rir-se do outro.	<i>Pois claro, deixa de estudar, vai-te embora de casa, deixa o teu namorado e vai pedir esmola pelas ruas.</i>

As *doze típicas* têm uma característica comum: são um obstáculo à comunicação, uma vez que não ajudam a pessoa que fala a ser compreendida e, portanto, a contar o que ocorreu. Todas elas incluem um juízo negativo sobre o outro (eu sei o que deves fazer e tu não; o que se passa contigo tem pouca importância; estás-me a esconder alguma coisa...), ainda que, evidentemente, não seja essa a intenção de quem as utiliza. Além disso, em todas elas, quem pretende ajudar acaba por se transformar na medida dos problemas de quem lhe fala; é pois uma ajuda centrada em quem ajuda e não em quem pede ajuda.

Adaptado de: Torrego Seijo, J.C.. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA. pp. 57-59, 68-72; 98-104; 126-134.

- **Documentos de apoio**

Mediação

Veiga Simão, A. M. (2009). *Tutoria e Mediação em Educação*. Cap. 6: Panorama das mediações nas sociedades. Na senda da construção de sentido da mediação em contexto educativo. Lisboa: Educa.

Segundo Paule Paillet “a mediação representa a constatação da imperfeição do nosso mundo e uma abertura à esperança.”

O aprofundamento do sistema democrático, a globalização económica e o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação vieram dar um novo impulso às relações sociais e económicas, acentuando o aumento das relações entre os cidadãos e entre estes e os serviços e empresas.

A prática da mediação tem-se expandido por diversos campos de intervenção e assume diferentes perfis no quotidiano (é vista como uma resposta criativa a conflitos inscritos nas relações interpessoais ou decorrentes de mudanças sociais).

A mediação é importante quando:

- O conflito assume um papel predominante nas relações entre as pessoas, entre estas e as organizações e ainda entre as organizações de um mesmo território.
- A procura de alternativas exige a intervenção de uma terceira pessoa que valorize a comunicação entre as partes e a capacidade de tomada de decisão dos litigantes no sentido de estabelecer um acordo mútuo, sem a intervenção de um juiz ou de um negociador.

A mediação é então utilizada em situações de conflito para:

- Controlar ou prevenir;
- Estabelecer ou reestabelecer laços sociais (regular relações sociais)
- Impulsionar mudanças a nível pessoal, inter-individual e social.

Mediação comunitária – baseada no culto da negociação, diferencialista e comunitário.

Mediação de bairro, social ou intercultural – centrado na regulação constante das relações sociais, universalista e republicano, vê o “outro” como um ser diferente mas igual.

O principal fim da mediação reside no estabelecimento ou restabelecimento da comunicação entre as partes, facilitando o diálogo entre si.

A mediação deve produzir, não uma simulação de comunicação, mas uma troca real. Mesmo quando não é alcançada, deve provocar em cada um a consciência de que não existe apenas a sua verdade, e que o outro também possui parte dela.

Etapas da produção da comunicação:

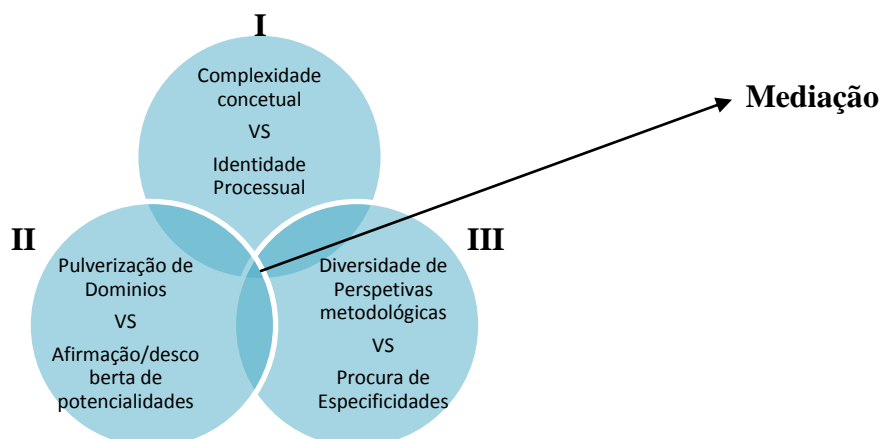
1. **Escuta** – compreensão da situação, dos argumentos e dos significados atribuídos por cada uma das partes;
2. **Tempo** – permite gerir os diferendos e favorecer a tomada de posição em liberdade, sem precipitações e de forma consciente pelas partes envolvidas;
3. **Conclusão** – é o produto do trabalho efetuado até ao momento, num esforço de respeito pela identidade dos agentes em presença.

O mediador como catalisador é desprovido de poder coercivo, decisório e legislativo.

Assim, ele:

NÃO	SIM
<ul style="list-style-type: none"> • Toma o lugar dos protagonistas • Absorve os seus diferendos • Promove a sua fusão através da ação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reúne as partes do conflito • Pede que tomem em mãos o curso das suas vidas / projetos • Indica um novo caminho, adotando uma nova dinâmica entre si.

A mediação constrói-se em torno de três binómios:



- I. A partir do final do século XX, a mediação passa a ser um modo de regulação social, um mecanismo associado à criação, transformação e desaparecimento de regras, que integra uma dimensão social ao serviço da criação ou renovação de laços sociais.

Uma vez não específica, a mediação assume um carácter identitário transversal e multidisciplinar.

- II. A expansão da mediação é justificada alguns fatores, entre eles:
- a. Crescente institucionalização das relações sociais;
 - b. Transformações sociais ocorridas a nível da composição e função das famílias e da escola
 - c. Mundialização da economia;
 - d. Expansão da sociedade da informação;
 - e. Crise do Estado Providencia.

A mediação é societal (a relação visa contribuir ou desenvolver laços sociais e tratar ou prevenir conflitos) e inter-individual (pois é um modo não contencioso de regulação de litígios, sob a égide de uma terceira pessoa):

Diferentes abordagens de mediação:

- a. Cultural – valorização de aspetos culturais
- b. Escolar – a finalidade é a socialização e a produção de identidades.
- c. Social – tentativa de aprendizagem da vida em sociedade, corporizando um projeto de reconstituição de estruturais relacionais.
- d. Do conflito – prevenção e gestão de problemas
- e. Comunitária – cultura de participação na vida da comunidade, capaz de recriar os laços sociais.
- f. Institucional – processo de profissionalização da mediação, criando novos campos de intervenção.

- III. A construção de especificidades metodológicas articula conhecimentos processuais, estruturados em torno de objetivos, dos atores, das estratégias, do momento da ação e da origem do próprio mediador.

Os enfoques metodológicos, quando combinados, indiciam tanto a diversidade de procedimentos como alguns aspetos transversais básicos da intervenção mediadora.

Paradigmas da mediação:

- a. **Centrada nos participantes** – o que os participantes desejam trabalhar: humanismo, psicoterapia, socioterapia.
- b. **Orientada para a solução** – o mediador pode facilitar e dirigir, tomar parte e sugerir uma solução: pragmatismo, behaviorismo e funcionalista.
- c. **Transformadora** – necessidade de mudança dos participantes: humanismo e funcionalismo estrutural.
- d. **Narrativa** – o mediador trabalha com as partes o desenvolvimento de uma história a propósito do conflito: humanismo (realidades múltiplas em detrimento de uma realidade objetiva).
- e. **Processo integrado humanista** – Valoriza o contexto, está centrado nos participantes, mas é flexível e perante as circunstâncias pode integrar aspetos diversos: humanismo, competência cultural, emancipação, respeito e criatividade.

O papel do mediador

Boqué Torremorel, M. C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora. pp. 34-35, 53-70.

Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de Educação para a convivência*. Porto: Edições. Asa.

Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós. pp. 161-182.

O mediador desempenha um papel basilar no processo de mediação, para tal necessita de formação mas também de domínio de algumas técnicas.

Na perspectiva de Muldoon (2008) e, o mediador deverá ser capaz de:

- Ser imparcial, aceitável para ambas as partes, não tem qualquer autoridade ou poder de controlar o resultado;
- Ganhar a confiança de ambas as partes;
- Estruturar a comunicação entre as partes para que cheguem ao seu próprio acordo.

Jares (2002, pp. 158-162) refere que o mediador deve agir de acordo com uma série de competências e princípios de atuação, denominados gerais e de procedimento sendo os princípios de carácter geral os seguintes:

- **Valentia e capacidade de resistência** aposta numa posição constante e paciente. O primeiro ato ético do mediador deve ser a valentia.
- **Dinamismo e preocupação pelos outros.** A sua tarefa é de ser um arquiteto que cria pontes de forma solidária e desinteressada. Deve ter capacidade e interesse em compreender a complexidade do conflito e em ajudar as partes, pelo menos, tentar resolvê-lo.
- **Prudência e descrição.** Na sua intervenção o mediador deve ser prudente na sua análise e intervenção. Devendo agir com prudência e garantir o sigilo da informação das partes.
- **Confidencialidade.** Para o autor este é o princípio chave de toda a mediação que deve ser e ficar claro logo de início.
- **Independência e imparcialidade.** O mediador deve manter-se independente tanto das partes como qualquer instância do conflito. Deve evitar tomar partido.
- **Vasta preparação na análise de conflitos e orientação de processos de grupos.** Ao nível da mediação formal, é importante, que o mediador, para além das características gerais e de procedimento, tenha adquirido previamente formação sobre a análise de conflitos e orientação de processos de grupos, seja, em relações humanas e desenvolvimento organizativo.
- **Voluntariedade.** A intervenção do mediador deve ser aceite pelas partes em conflito.

Tipos de mediação

Boqué Torremorel, M. C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora. pp. 34-35, 53-70.

Torrego Seijo, J. C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA. pp. 57-59, 68-72; 98-104; 126-134.

De acordo com Boqué Torremorell (2008), quando se fala de mediação encontramos três elementos presentes: “as pessoas participantes, a situação conflituosa que os afeta e o processo de comunicação que se estabelece entre elas. O mediador, na sua função coparticipativa, trata da preparação do cenário para que os protagonistas possam desenvolver os objetivos fixados.”

Pruit, citado por Boqué Torremorell, (2008) explicita que a “mediação centrada no processo pretende desenvolver condições e capacidades que facilitarão as concessões e o processo de solução dos problemas. Por outro lado, a mediação centrada no conteúdo trata a substância dos temas em discussão com a terceira parte a sugerir soluções ou a tentar persuadir os negociadores para tomarem determinadas direções.”

Torrego Seijo (2003) tipifica a mediação como “formal” e “informal”. Enquanto, na mediação formal, o processo encontra-se regulado e determinado por fases e procedimentos estabelecidos, na mediação informal, o processo, considera-o mais fluido, onde as normas são mais flexíveis (podendo o mediador ser qualquer pessoa que atue intuitivamente numa situação de conflito) sendo, neste caso, não se pretendendo necessariamente, mas uma melhoria das relações entre as pessoas.

O autor destaca que, quando se fala em mediação, encontramos três correntes diferentes, aceites de um modo geral. Uma primeira centra-se na orientação para o conteúdo ou enfoque na resolução de problemas, visando apenas conseguir o acordo, modelo tradicional linear; na segunda, a orientação é para o processo ou enfoque transformador; em que o acordo aqui é secundário, modelo transformativo e finalmente uma terceira onde a orientação surge para o conteúdo e para o processo ou enfoque comunicacional, definindo-se como o modelo circular narrativo.

UNIDADE V – AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

- **Atividades**

O alvo

Objetivo

Avaliar o trabalho desenvolvido.

Duração

Entre 20 a 30 minutos

Material

Um alvo desenhado numa folha de cartolina ou impresso numa folha grande e marcadores de cores sortidas.

Dinamização

Antes de realizar a atividade proceder à elaboração do "alvo" desenhando-o numa folha de cartolina, ou imprimindo-o numa folha A3 ou maior. O alvo deverá estar dividido em tantos quadrantes (não mais do que 4) quantos os aspetos que se pretenderam avaliar, como por exemplo: interesse das atividades realizadas, participação do grupo nas atividades, participação individual e relacionamento interpessoal. Afixar este alvo numa parede ou num quadro de modo a que possa ser visto por todo o grupo.

Na primeira vez que a atividade for realizada, explicar ao grupo o objetivo da mesma (avaliar uma sessão, um dia ou uma semana de trabalho em relação a um conjunto de aspetos que devem ser devidamente explicitados). A seguir, explicar que cada elemento de um grupo deverá fazer quatro pintas no alvo com o marcador, uma em cada sector. Estas pintas serão colocadas mais próximas ou mais afastadas do centro do alvo de acordo com a melhor ou pior avaliação em relação a apreciação do participante. Por exemplo, se o participante considerar que o interesse das atividades foi mediano colocará a pinta no sector correspondente na zona da coroa marcada com o nº3.

Cada participante deverá colar uma marca que represente o seu grau de satisfação relativamente à formação.

Depois de todos os participantes terem efetuado a avaliação o animador/formador deve explorar o resultado da mesma com o grupo: que aspetos foram melhor e pior avaliados? Porquê? O que podemos fazer para melhorar os resultados?

Adaptado de www.anigrupos.org, acedido em Junho de 2011.

Ficha da atividade



Ficha de avaliação da formação

Nome da formação: _____

Nome do participante: _____

Data: _____

			Grau de satisfação (*Escala)					Observação/Comentário
			1	2	3	4	5	
Desempenho pessoal e interpessoal	Apreensão dos conceitos abordados	Mediação						
		Técnicas de mediação						
		O papel do mediador						
		Mediação de conflitos						
		Resolução/gestão de conflitos						
	Participação nas atividades							
	Sentido de responsabilidade							
	Relacionamento interpessoal							
Desenvolvimento da formação	Atividades propostas							
	Dinâmica							
	Desempenho do(s) formador(es)							
Avaliação global da formação								

* Escala



Anexo 25

Certificado de participação - Formação em mediação de pares

Certificado de Participação

Certifica-se que _____ frequentou a **Formação em Mediação de Pares** no âmbito do Clube de Mediação, que ocorreu às quartas-feiras desde dia 21 de março de 2012 até 6 de junho de 2012, na Escola E B 2,3 do Bairro Padre Cruz.

A Formadora

Assinatura

(Catarina Alves)

Data

O Diretor

Assinatura

(António Almendra)

Data



