

EB 2/3 PROF. ÓSCAR LOPES

INSTITUTO DE MEDIAÇÃO DA UNIVERSIDADE LUSOFONA DO PORTO



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR



Elisabete Pinto da Costa

PROJECTO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR EB 2/3 PROF. ÓSCAR LOPES

Eixos da apresentação:

- A escola como espaço e contexto para o funcionamento da mediação*
- A mediação de conflitos na escola*
- O projecto de intervenção em mediação na EB 2/3 Prof. Óscar Lopes*



PROBLEMAS DE CONVIVÊNCIA



CONFLITO

*Oposição,
desacordo,
incompatibilidade*

INDISCIPLINA

*Comportamentos
Indesejáveis.
Quebra de normas*

VIOLÊNCIA

*Agressão física,
verbal, psicológica*

CONVIVÊNCIA E CONFLITO

Qualquer modelo de **convivência** está potencialmente cruzado por **relações de conflito**.

Não somos seres neutros

Vivemos em relação

Os conflitos fazem parte da nossa vida

Oportunidades de transformação

Problemas diversos resultam da maneira negativa **como se lida com o conflito** dentro e fora da sala de aula.

UMA CULTURA DE CONVIVÊNCIA PACÍFICA

(ACEPÇÃO POSITIVA VERSUS ACEPÇÃO NEGATIVA)

*Não é aquela em que não há conflitos ou se eliminam, mas aquela que se manifesta quando os conflitos se **abordam**:*

- *através do **diálogo***
- *com uma **gestão** de conflitos **positiva e criativa***
- *pela **actualização** de valores*



IMPORTA LIDAR “COM” O CONFLITO:

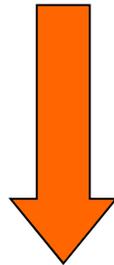
Os conflitos podem ser aproveitados para:

- ❑ intencionalizar objetivos de mudança e transformação;
- ❑ incrementar capacidades de comunicação e compreensão interpessoal;
- ❑ torná-los experiências de crescimento e desenvolvimento.



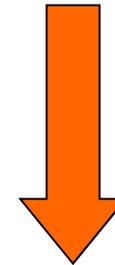
MODELOS DE GESTÃO DE CONFLITOS:

**MODELO IMPOSITIVO /
PUNITIVO**



**REGULAR
SANCIONAR**

**MODELO COOPERATIVO /
RELACIONAL**



**RESOLVER
EDUCAR**

Modelo Integrado

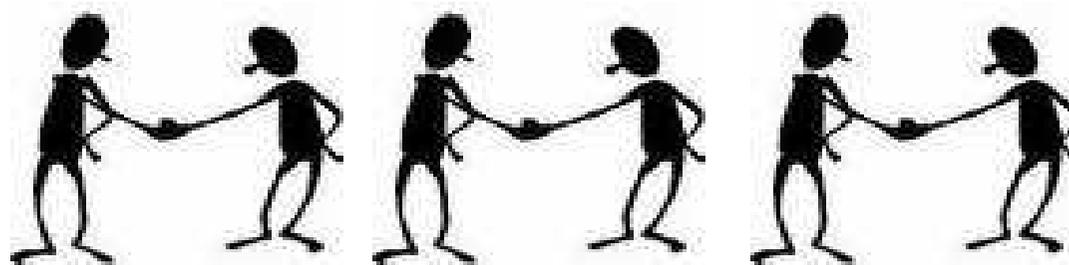
CONVIVÊNCIA E CONFLITOS

Um dos pilares fundamentais da educação do século XXI

consiste em aprender a ser e aprender a viver juntos, a conhecer melhor os outros, criando projectos conjuntos e solucionando pacífica e inteligentemente os conflitos.

Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI.

A convivência deve ser apre(e)ndida.



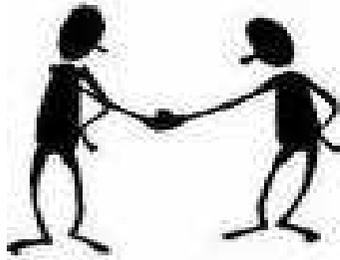
A MEDIAÇÃO ESCOLAR É:



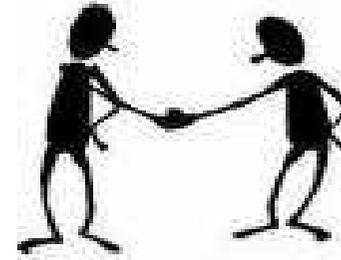
Meio de criação, recriação ou renovação de laços interpessoais.

Processo de diálogo e de reencontro interpessoal.

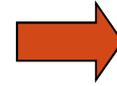
Método de resolução dos conflitos, em que um terceiro, neutro e imparcial, auxilia os indivíduos a comunicar e a negociar compromissos mutuamente satisfatórios.



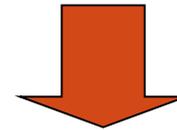
MEDIAÇÃO



- **Conflito**
- **Processo de mediação**
- **Objectivos**



Processo educativo
Ferramenta pedagógica



- *Desafios para a educação para o século XXI*



“Aprender a Viver juntos”

A praticar aprende-se:

- Capacidades sociais/relacionais;
- Capacidades e atitudes comunicativas;
- Capacidades e atitudes emocionais;
- Atitudes de cooperação;
- Atitudes de negociação;
- Capacidade de auto-determinação e autonomia.

OBJECTIVOS EDUCATIVOS DA MEDIAÇÃO ESCOLAR

- **Nível cognitivo / “SABER”**
 - Identificar o conflito como algo normal e inerente às R.I.
 - Saber analisar os conflitos, identificando as melhores formas de actuar.
 - Conhecer técnicas alternativas de resolução de conflitos.
 - Estar receptivo à mudança (mudar de posição face a novas situações).
- **Nível das competências / “SABER FAZER”**
 - Comunicar de um modo claro e assertivo.
 - Realizar actividades de forma cooperativa.
 - Gerir os conflitos através da negociação e da mediação.
- **Nível das atitudes / “SER OU SABER SER”**
 - Valorizar as suas qualidade.
 - Respeitar os outros e as diferenças.
 - Cultivar a empatia, tolerando as particularidades dos demais.
 - Apreciar o valor da cooperação.
 - Valorizar as potencialidades positivas do conflito



OBJECTIVOS DO PROJECTO DA MEDIAÇÃO ESCOLAR:



ESPECÍFICOS:

- ✓ Desenvolver uma **nova abordagem** ao conflito
- ✓ Propiciar uma **mudança de postura** frente às controvérsias
- ✓ Encorajar os alunos a **resolver** os seus próprios conflitos
- ✓ Incentivar a **usar** de forma confiante as capacidades relacionais
- ✓ Promover o **interesse** dos alunos pelas questões do respeito pela diversidade, da paz e da não violência

GERAIS:

- ✓ Promover uma **comunicação** mais aberta e melhorar **relacionamentos**
- ✓ Criar um **ambiente** mais produtivo para o ensino
- ✓ **Prevenir** a incivilidade, a agressividade e a violência
- ✓ **Reduzir** os métodos disciplinares
- ✓ Mudar a **cultura relacional** da escola

AS FUNÇÕES DA MEDIAÇÃO NA ESCOLA:

- **Resolução de conflitos** (equipas e serviços de mediação)
- **Educativa** (programas curriculares
formação em mediação
prática de mediação (mediador/mediado)
- **Prevenção de conflitos**



Mais do que uma técnica.

É um projecto educativo.

É uma nova cultura.

O PAPEL DO MEDIADOR:

- ❑ Favorecer o diálogo das partes;
- ❑ Levar a que compreendam o conflito de forma global;
- ❑ Ajudar a que analisem as causas do conflito, separando interesses de sentimentos e pessoas de problemas;
- ❑ Auxiliar na identificação dos pontos de encontro;
- ❑ Favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do conflito.

Técnicas de :

- Escuta Activa;
- Empatia;
- Compreensão da comunicação verbal e não verbal;
- Investigação;
- Negociação;
- Criação de oportunidades;
- Avaliação das soluções



MEDIADOR ADULTO ...

- Prepara e gere a sessão de mediação entre as pessoas envolvidas;
 - É apropriado para incidentes e discussões graves;
 - É necessário formar um número restrito de professores e/ou outros funcionários ou usar mediadores externos.



MEDIADOR ESTUDANTE ...

- Estudantes que são formados para conduzir mediações e que podem ser chamados sempre que ocorra um incidente.
 - É apropriado para incidentes e discussões menores. Pode ser realizada no momento ou depois.
 - É necessário: organizar formações para os grupos de estudantes que se queiram tornar mediadores de pares; fazer com que sejam reconhecidos por todos estudantes; e fornecer todo o suporte necessário à equipa de mediação.



QUE CONFLITOS PODEM SER RESOLVIDOS PELA MEDIAÇÃO?

- ✓ Desavenças, boatos, difamações, insultos, ameaças, ofensas, queixas, mal entendidos;
- ✓ discussões e brigas;
- ✓ amizades que se foram deteriorando;
- ✓ tensões entre professores e alunos e vice-versa;
- ✓ situações desagradáveis ou que parecem injustas;

LIMITES DA MEDIAÇÃO

Casos de ausência de vontade e de predisposição das partes.

Situações ou incidentes graves:

- ameaças ou perigos associados a violência grave
- posse de armas ou de estupefaciente
- abusos sexuais ou roubos organizado
- Conflitos associados a problemáticas que requerem tratamento terapêutico



INTEGRAÇÃO A MEDIAÇÃO NO REGULAMENTO INTERNO DA ESCOLA (DISPOSIÇÕES COMUNS)

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS – ESCOLA APRENDENTE

Este processo pode ter um carácter **exclusivo** ou **complementar** de outras medidas de gestão de conflitos, de forma **prévia, simultânea e posterior**, dependendo do tipo de situação e da gravidade dos comportamentos, actos e atitudes.

Exclusiva

O processo de mediação poderá **desenvolver-se com condutas que não tenham perturbado a convivência da escola.**

Complementar

No caso em que concorram circunstâncias agravantes e atenuantes **ambas poderão compensar-se** e nesse caso deve ser ponderada a aplicação do processo de mediação.

Excluída

A mediação de conflitos está, à partida, **excluída** de situações onde se verifiquem condições agravantes da responsabilidade.

Complementar

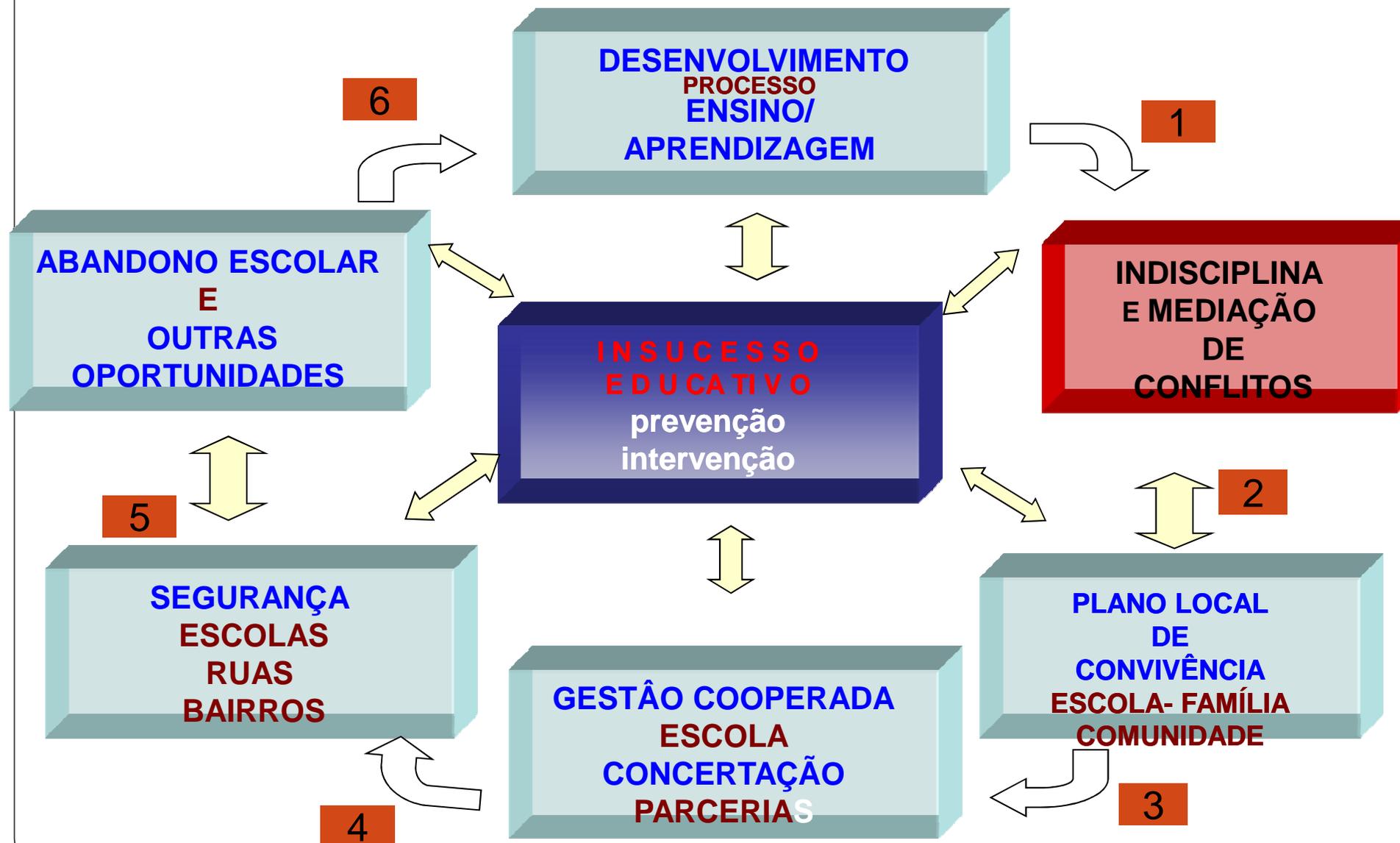
Uma vez aplicada a sanção disciplinar, pode levar-se a cabo **um processo de mediação, com carácter voluntário.**

A MEDIAÇÃO ESCOLAR: IMPLEMENTAÇÃO DO PROJECTO



Escola do ensino básico

ÁREAS PRIORITÁRIAS - TEIP



PROGRAMA DE MEDIAÇÃO ESCOLAR

Equipa (elementos internos e externos)

INFORMAÇÃO
DIAGNÓSTICO
DESENHO
PLANEAMENTO

SENSIBILIZAÇÃO
FORMAÇÃO -1
Adultos

SENSIBILIZAÇÃO
FORMAÇÃO -2
Jovens

INSTITUCIONALIZAÇÃO
GABINETE
DE MEDIAÇÃO

AValiação
DIFUSÃO

1ª FASE

- Informação aos órgãos escolares e aceitação
- Parcerias e protocolos
- Levantamento de Dados
- Planificação das acções

2ª FASE

- Sessões de Sensibilização
- Acção de formação para os professores

3ª FASE

- Sessões de Sensibilização
- Selecção de alunos
- Formação dos alunos
- Realização das aulas de resolução de conflitos

4ª FASE

- Informação
- Funcionamento do gabinete de mediação
- Articulação com os documentos da escola

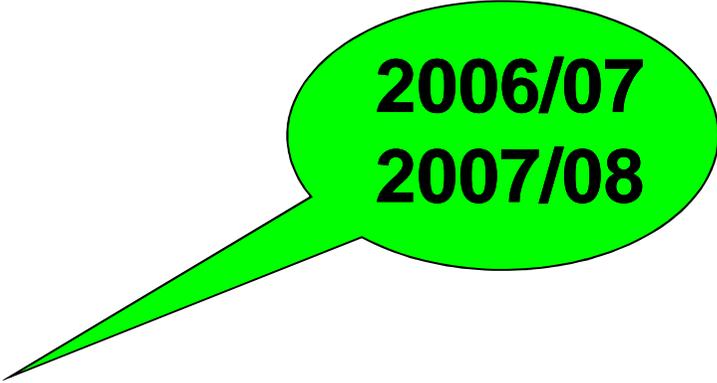
➤ Avaliação final

Continuidade

PRIMEIRA FASE:

COMPROMISSO, DIAGNOSTICO E DESENHO DO PROGRAMA

- A quem?**
Conselho Executivo e Conselho Pedagógico.
- Aceitação e Compromisso:***
Aprovação pelo Conselho Pedagógico.
Protocolo de parceria e coordenação.
- Diagnóstico:***
Questionário e observações directas.
- Primeiros trabalhos:***
Constituição da equipa coordenadora
Definição do tipo de programa
Planificação das primeiras actividades



2006/07
2007/08

SEGUNDA FASE:

SENSIBILIZAÇÃO DOS ADULTOS – PD e PND

❑ **Objectivos:**

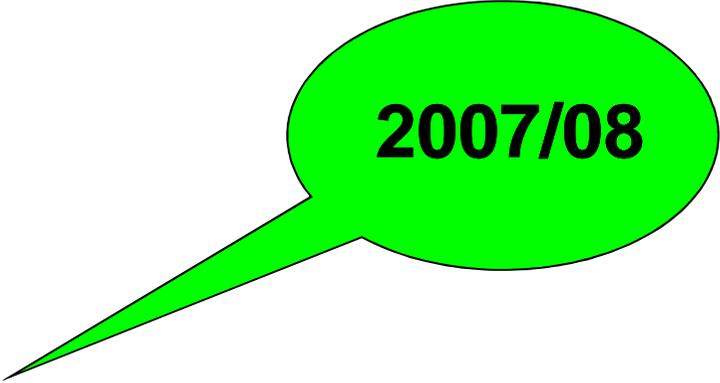
- Dar a conhecer a mediação
- Obter apoio
- Saber do interesse para a formação

❑ **Acções de sensibilização:**

- Professores e técnicos (4 horas)
- Pessoal não docente (4 horas)
- Encarregados de educação

Programa:

- 1- problemas de convivência na escola;
- 2- conflito e abordagens ao conflito;
- 3- mediação e mediador;
- 4- modelo da mediação e o modelo de disciplina
- 5- programa de mediação: objectivos, benefícios e limitações da mediação escolar; funcionamento
- 6- o gabinete de mediação



2007/08



Mediação de Conflitos na Escola



Diálogo

Tolerância

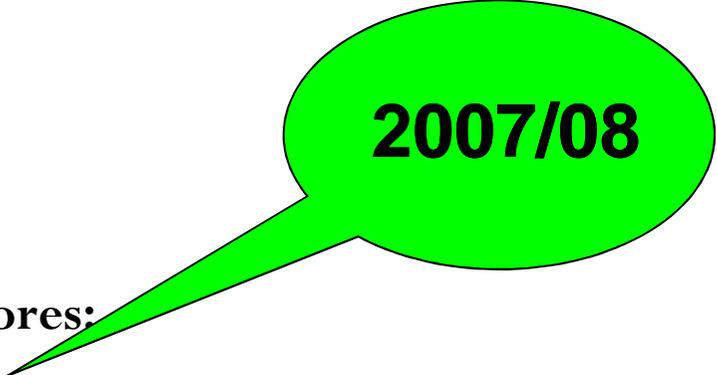
Respeito

Cooperação

Resolução pacífica

SEGUNDA FASE – I

FORMAÇÃO DE PROFESSORES



2007/08

Acção ou Oficina de formação para professores:

Inscrição facultativa – 18 Professores – 1ª turma / 20 professores – 2ª turma
30 + 30 horas acreditadas

Objectivos gerais:

- promover o envolvimento dos professores
- criar competências e mudar atitudes
- capacitar em mediação
- debater sobre o tipo de programa
- preparar materiais sobre abordagem aos conflitos e promoção da convivência

Produto:

- professores mediadores
- produção de materiais para aulas de gestão de conflitos e actividades

SEGUNDA FASE – III

SENSIBILIZAÇÃO E SELECÇÃO DOS ALUNOS

Alunos:

149 alunos do 7º e 8º anos

Metodologia:

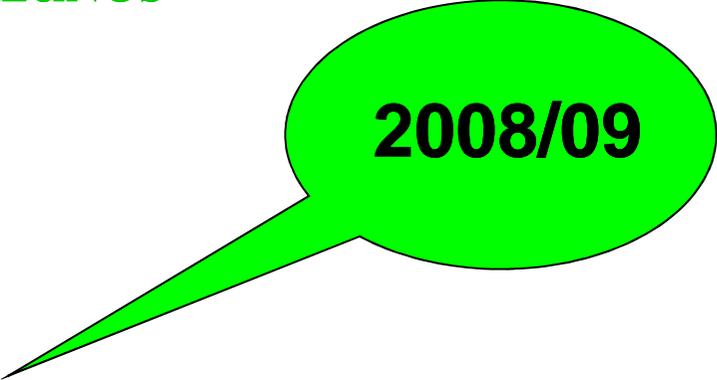
sessões de exposição e debate – 90 minutos

Contexto:

aulas de formação cívica

Questionário:

- Consideras que para a tua escola um gabinete de mediação é?
- Nesse gabinete de mediação de conflitos, quem achas que deve ser mediador?
- Interessa-te participar numa formação para alunos em mediação de conflitos?
- Gostavas de fazer parte de uma equipa de mediadores?



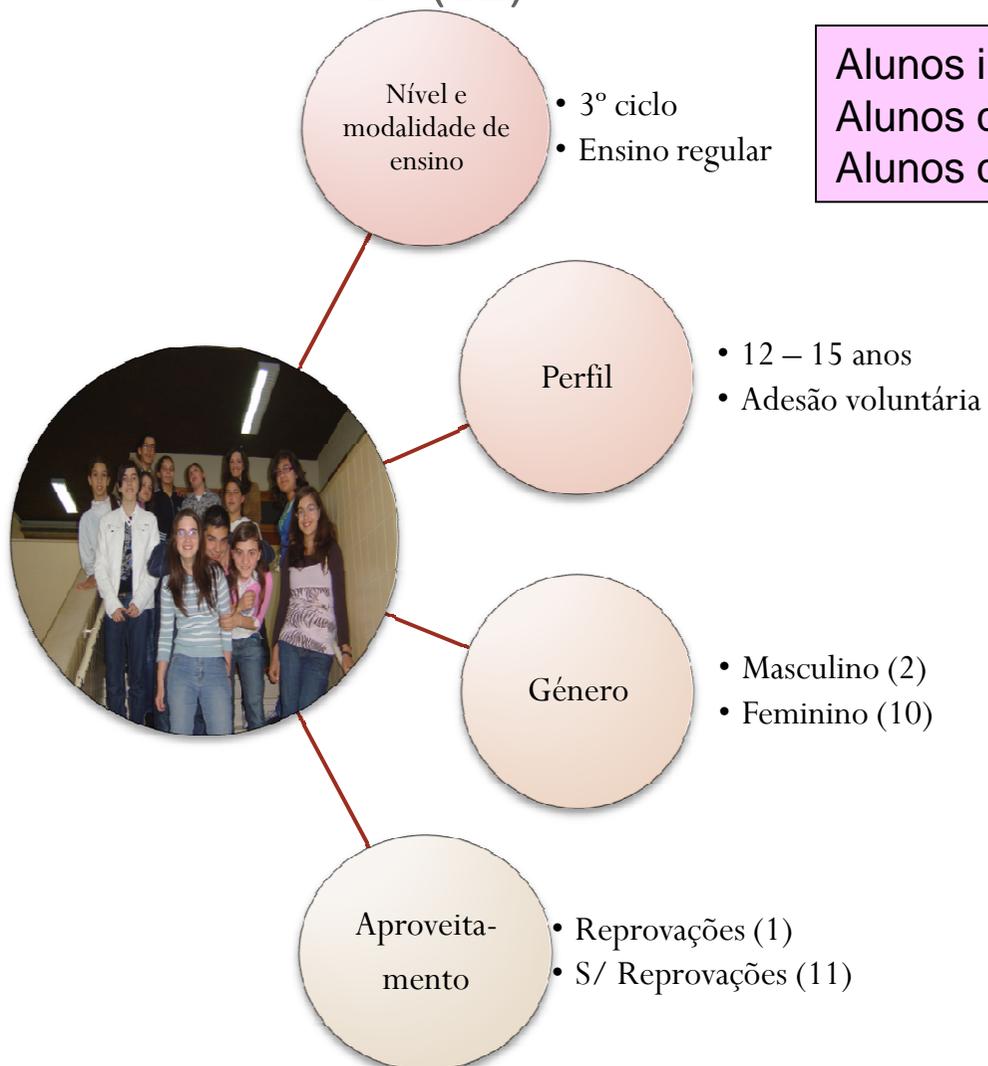
2008/09

Alunos sensibilizados:	149
Alunos interessados na formação:	54
Alunos interessados na formação e em ser mediador:	22

SEGUNDA FASE - III

FORMAÇÃO DOS ALUNOS MEDIADORES

PARTICIPANTES (12)



Alunos interessados:	54
Alunos que iniciaram a formação:	18
Alunos que terminaram a formação:	12

SEGUNDA FASE - III

FORMAÇÃO DOS ALUNOS MEDIADORES

Programa:

problemas de convivência na escola;
o conflito e a violência;
a comunicação não violenta;
emoções e sentimentos; interesses e necessidades;
o mediador de conflitos;
o processo de mediação;
o gabinete de mediação de conflitos.

Duração:

8 sessões, de 2 horas, semanais.

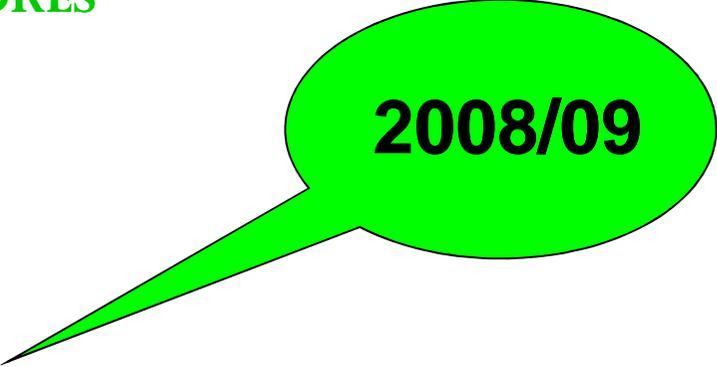
Metodologia:

de formação: sessões de exposição e debate – 90 minutos.

de avaliação: avaliação da eficácia da formação.

Contexto:

dia livre (quarta-feira), das 14h30m às 16h30m.



2008/09

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO DE ALUNOS



RESULTADOS

RESULTADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

“A mediação enquanto instrumento para prevenir e resolver problemas na escola”

- 11 participantes responderam *excelente / muito*.

“Sinto-me capaz de escutar activamente”

- 9 participantes responderam *excelente / muito*.

“Com esta formação sinto-me preparado para ajudar os meus companheiros”

- 9 participantes responderam *excelente / muito*.

“Aplicação de algumas das técnicas aprendidas na formação”

- 4 participantes responderam *Bom / suficiente* e 7 responderam *Excelente / muito*.

RESULTADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

“Sinto-me capaz de fazer mediações”

- 10 participantes responderam *excelente/muito*.

“Consigo não fazer juízos de valor ou criticar os colegas”

- 9 participantes responderam *excelente/muito*.

“Tenho mais atenção à forma como comunico”

- 9 participantes responderam *excelente/muito*.

SEGUNDA FASE – III - FORMAÇÃO DOS ALUNOS MEDIADORES

O que mais te entusiasmou na sessão de hoje?

Aprender que um mediador não dá soluções e que um mediador tem que respeitar os outros mediadores.

Aprender a escuta verbal, a escutar os outros e não julgar.

A lidar com colegas preferíveis.

Depois de veres como funciona a mediação, responde às seguintes questões :

- 1- O que é a mediação?
A mediação é um meio de resolver os conflitos, com a ajuda do mediador através do diálogo e da colaboração.
- 2- Diz três características de um mediador de conflitos?
Deve ser persistente, compreensivo e ser um bom ouvinte, imparcial.
- 3- Diz três características do que não deve ser/ fazer um mediador de conflitos?
Não pode ser agressivo, tem que ser um bom comunicador e não deve julgar as pessoas, "ser neutro".
- 4- O que achaste mais fácil do trabalho dos mediadores?
A presença e a negociação.
- 5- O que achaste mais difícil do trabalho dos mediadores?
Perguntar pelos ~~sentimentos~~ sentimentos.

SEGUNDA FASE - III

FORMAÇÃO DOS ALUNOS MEDIADORES



“PORQUE QUERES SER MEDIADOR DE CONFLITOS ?”

“Acho que a minha escola está com muitos conflitos e posso ajudar a resolvê-los”

“Assim posso ajudar os meus colegas e crescer um pouco com isto”

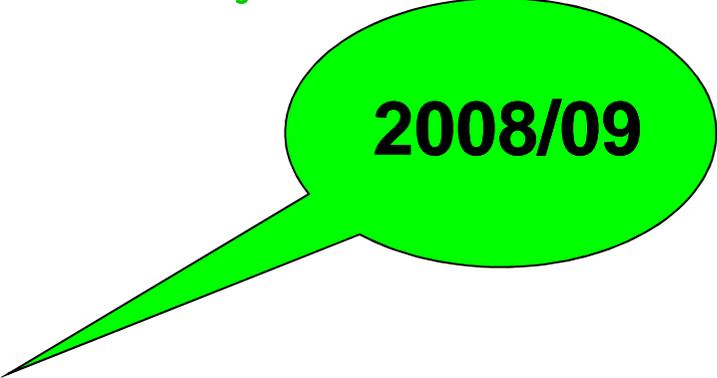
“Para ajudar os meus amigos”

“Para ajudar os meus colegas a resolver os conflitos pacificamente”

“Quero ajudar a resolver os conflitos e até saber como resolver os meus”.

SEGUNDA FASE – IV

SENSIBILIZAÇÃO DOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO



2008/09

Obstáculos:

- Ausência dos EE

Opções:

- Colaboração da Associação de Pais e EE
- Aproveitamento das reuniões da APEE e dos Conselhos de turma

Resultados:

- Forte receptividade

TERCEIRA FASE – I

DIVULGAÇÃO GERAL PELOS ALUNOS

2008/09

- 24 sessões
- Nas unidades de formação cívica e cidadania, por se tratarem de uma área mais aberta e no âmbito da qual o tema se adequa.



TERCEIRA FASE - II INSTALAÇÃO DO GABINETE DE MEDIAÇÃO



PERÍODO EXPERIMENTAL

2008/09



Mediação de Conflitos na Escola

Diálogo
Tolerância
Respeito
Cooperação
Resolução pacífica

GABINETE DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

HORÁRIO

	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
09H10					
10H10	Prof. Luiza Costa				
10H15					
11H45					
12H40					
13H25	Prof. Tereza Faria			Prof. Tereza Faria	
13H30					
14H15		Prof. Iolanda Bragança		Prof. Anaclara P.S.	
15H00				Prof. Patrícia Vilela	
17H00					
18H30					

* Colaboração: Prof. Fernando Coscavaca e Drª Márcia Carneiro

AVALIAÇÃO

DOS DOIS PRIMEIROS ANOS DE FUNCIONAMENTO DO PROJECTO



RESULTADOS

QUARTA FASE - AVALIAÇÃO

EM QUE MEDIDA SE VERIFICAM TRANSFORMAÇÕES NO COMPORTAMENTO DOS(AS) ESTUDANTES E DOS(AS) PROFESSORES(AS) PELO FACTO DE SEREM ALVOS DE UMA FORMAÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR?

I) ENTREVISTAS SEMIDIRECTIVAS ÀS PROFESSORAS QUE TIVERAM FORMAÇÃO EM MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

II) FOCUS GROUPS DISCUSSIONS AOS ALUNOS COM FORMAÇÃO E QUE PARTICIPARAM NO GABINETE

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / PROFESSORAS

ENCARAM QUE ESTA INICIATIVA PODE TRAZER CLAROS **BENEFÍCIOS** PARA TODA A COMUNIDADE EDUCATIVA,

- Se os miúdos *começarem a perceber porque* é que se chateiam uns com os outros e que os outros também têm problemas semelhantes (...) e se eles começarem a entender que não estão muito distantes uns dos outros (...) vão *tentando reflectir* sobre as coisas... pensar, ser responsáveis, cooperar e ajudarem-se uns aos outros... isso é o *que é fundamental!* (...) *estou muito contente com o gabinete.* (Prof. Julieta).
- Digamos que agora há uma hipótese de conhecermos realidades familiares e acompanhar alunos de uma determinada forma que não conseguíamos fazer até agora porque não havia *condições*, nem *confidencialidade*, para que os alunos pudessem trazer-nos os seus verdadeiros problemas. Penso que a mediação será também uma condição para que isso possa ser feito. (...) os próprios filhos vão *chamar a atenção*, vão começar a *questionar* algumas coisas que são completamente desajustadas porque as pessoas não sabem (...) (Prof. Tânia).
- Eu acredito que *já haja benefícios*, agora é *muito cedo para* a gente *quantificar*. A partir do momento que os professores tiveram formação, que os alunos tiveram formação, eu digo assim: as *coisas não podem ter ficado na* mesma. Se nós (os professores com formação) mudamos, *alguma coisa mudou também*. Chegamos à quantificação? não...ainda é muito cedo. (...) mas os grandes benefícios (...) virão da interacção destes com os outros eventualmente mais problemáticos. (Prof. Paula)

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / PROFESSORAS

Podemos também inferir que as eventuais **transformações** que a Formação em Mediação de Conflitos pode causar só surtirão efeito daqui a algum tempo, uma vez que toda esta nova **dinâmica** de abordagem do conflito é ainda **muito recente** na escola,

- *Neste momento, há relativamente pouco tempo, estamos a trabalhar directamente com os alunos e penso que, não num prazo tão curto, se possam ver aí no ano que vem o efeito destas questões. (Prof. Tânia)*
- *(...) há alguma coisa que está a mudar. Claro que isso não se faz de pé para a mão, leva o seu tempo e não é neste ano, provavelmente não será no próximo... é **gradualmente** que **se vai conquistando** esse espaço (...). (Prof. Julieta)*

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / PROFESSORAS

Perante questões que colocamos no sentido de inferir eventuais **alterações nos seus comportamentos**, quer a nível **profissional** quer **pessoal**, e no **modo de encararem e resolverem** os conflitos, verificamos que, do ponto de vista do discurso, as posições não foram unânimes, pois uma das professoras referiu:

- *Não sinto mudanças. Já era a minha forma de actuar, sempre foi. (Prof. Tânia).*

e, outras professoras, apresentaram uma posição completamente distinta:

- *Hoje sou capaz de ter uma abordagem diferente, depois da acção que fiz de mediação mas além daquilo que eu penso sobre o conflito, a maneira de o ultrapassar que é mediando. (...) Não posso comparar de maneira nenhuma a minha actuação antes e depois de ter feito a acção de formação. Estou muito mais sensível, muito mais atenta à forma de pegar num conflito, às técnicas que aprendi, ao que está subjacente àquilo que eles [alunos] dizem. Eu já era atenta mas fiquei muito mais enriquecida com a acção de formação, sem dúvida nenhuma. Estou muito mais vocacionada e dei por muito bem empregue o tempo que gastei porque de facto vejo as coisas de maneira diferente. (Prof. Inês).*
- *Sim, sem dúvida. Até nos conflitos fora da escola (...) eu paro para pensar... traz outra reflexão sem dúvida às nossas posturas (Prof. Julieta).*

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / PROFESSORAS

Para haver, de facto, uma integração da **cultura de mediação** é necessário ter em conta alguns princípios, presentes no discurso de algumas professoras:

- O nosso sonho é *alargar a medição à escola*. Que a mediação *não fique circunscrita* a um grupo reduzido de professores. *É alargar a toda a escola*. No fundo, *mudar a cultura relacional*. (Prof. Tânia)
- *É preciso que as pessoas interiorizem*, saibam o que isto é, *saibam que mudanças opera*, o que é que é preciso fazer, a boa vontade dos actores e dos actantes, digamos, mas tem que haver esta *mudança de mentalidades para toda a gente*, quer docentes quer auxiliares de acção educativa. (Prof. Inês)



QUARTA FASE – AVALIAÇÃO

EM QUE MEDIDA SE VERIFICAM TRANSFORMAÇÕES NO COMPORTAMENTO DOS(AS) ESTUDANTES E DOS(AS) PROFESSORES(AS) PELO FACTO DE SEREM ALVOS DE UMA FORMAÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR?

FOCUS GROUPS DISCUSSIONS AOS ALUNOS COM FORMAÇÃO EM MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E QUE PARTICIPAVAM NO GABINETE:

- Alunos do 7º e 8º anos



QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / ALUNOS

Sendo, a adesão a este Projecto voluntária, característica incontornável da mediação, consideramos pertinente **perceber as motivações** que levaram os(as) alunos(as) a participar. Obtivemos então relatos diversificados.

Por um lado, os(as) que decidiram aderir pela experiência inovadora,

- *Achei que era uma **experiência nova** (...) e **chamou-me a atenção** (...) nunca ouvi que uma confusão se pudesse resolver desta maneira, por isso achei interessante e entrei porque **queria aprender**. (Alice)*
- *Eu também vim para **experimentar uma coisa nova** e **gostei**.” (Hélia)*

por outro lado, os que, para além de acharem ser uma “nova experiência”, se denota que estão **sensíveis à presença dos conflitos** no quotidiano da escola,

- *Para **ajudarmos** os **outros**, os nossos amigos, para resolvermos os conflitos na nossa escola, que aqui há muitos (Catarina).*
- *Aqui na escola há muitos conflitos e como há assim muita gente do bairro fazem conflitos por causa de pequenas coisinhas e então na nossa turma somos todos amigos (...) na escola devia ser mais assim. Quando me disseram que o gabinete de mediação funcionava parecido com isso **eu quis experimentar** (Nádia).*

e ainda os/as que referem ter participado pela influências dos grupos de pares:

- *Eu só **vim porque** eles os dois **vieram**. (Sónia e Néilson).*

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / ALUNOS

Focaremos agora a atenção em **possíveis transformações comportamentais, implícitas** ou **explícitas**, no discurso dos(as) participantes. Verificamos que os mesmos identificam transformações quer ao nível da sua actuação na escola, bem como no contexto mais pessoal, como o familiar. Sendo prova disso as seguintes afirmações:

- *Antes da formação (...) nós só pensávamos [em ajudar] se fossem nossos amigos (Anabela).*
- *(...) [agora] tentamos chegar a um acordo, falamos, tentar a perceber a ideia do outro (Alice).*
- *(...) não me irrito tanto (...) em casa com o meu irmão também me ajudou (...) em quem usava o computador (...) e com jogos (...) ele fica dois dias com o jogo e eu fico outros dois (Sónia).*
- *A partir da mediação zangamo-nos menos, a zanga acaba em menos tempo que antes (Alice)*
- *Estamos mais calmos. (Nádia)*
- *Já me controlo mais nas aulas (Marco).*

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / ALUNOS

Mais especificamente, **na relação com os colegas e com os professores**, teceram comentários interessantes, tais como:

- *Notamos a **nossa turma muito diferente**, já há muito tempo que **não levamos uma falta colectiva...** por causa disto da mediação, porque no fim da mediação a **nossa turma parece que teve ali um flash** e agora é mais unida, mais calada. (...) Agora muitas professoras já fazem aquelas actividades mais faladoras (Marco).*

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / ALUNOS

Sobre as **vantagens** e **desvantagens** de ser **aluno(a)-mediador(a)**, as reacções foram diversas, sendo que se manifestou uma maior conformidade em relação às **desvantagens** que **percepcionam**, havendo mais heterogeneidade de opiniões relativamente às **vantagens** da mediação de conflitos nesta escola:

- Uma **desvantagem** muito grande disto é que um dos mediados pode achar que o mediador está a defender mais um e virar-se ao mediador (...) se nós dissermos alguma coisa eles não querem saber, até ainda criam mais conflitos connosco! (Nélson).
- Eu tenho algum **receio** porque eles vêm aqui e depois lá fora gozam, nós às vezes damos respostas e lá fora temos receio (...) e eles são grandes (...) (Carolina).
- **Vantagens**... ajudar as pessoas a não terem castigos. (Nélson).
- **Menos conflitos** na escola (Alice).
- Em vez de partirem logo para a porrada, **tentarem perceber** os dois lados (Sónia).
- Eles vão lá falar com os mediadores, e depois, se houver conflitos entre eles, **podem pensar nessa conversa que tiveram** (...) e podem **resolver** as **coisas sozinhos** (Hélia).

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / ALUNOS

De salientar também que alguns alunos, têm **consciência das limitações** que este processo pode apresentar,

- *.... acho que mesmo havendo isto, sim pode tirar alguns conflitos, ninguém diz o contrário, mas não é a 100% de virem aqui duas pessoas disser que vão fazer aquilo e chegarem lá fora e fazer o contrário. Acho que em muitos casos isto é como se fosse uma brincadeira, vêm para aqui para passar o tempo (...)* para muita gente isto não vai servir de nada (...) (Marco).
- (...) e por exemplo, nós estamos a fazer mediação mas eles não chegaram a acordo nenhum, vão para o GOPI ter um castigo... fazem um acordo os dois como «só agora é que ficamos amigos mas mal sairmos daqui vamos voltar ao que éramos» (Nélson)

bem como da sua **posição no gabinete**, quer como alunos(as)-mediadores(as), quer como possíveis mediados(as),

- *Nós podemos ser mediadores, mas ao mesmo tempo também podemos criar conflitos (...)* não é porque vimos aqui para a mediação que vamos dizer que somos uns anjos, estamos perdoados (Marco).

QUARTA FASE – AVALIAÇÃO / ALUNOS

No que se refere ao **GOPI**, cujo carácter é punitivo, é perceptível a conotação negativa que os(as) alunos(as) atribuem ao GOPI, bem como a co-responsabilização que sentem em relação à extinção do mesmo,

- *É uma esquadra! (Marco)*
-
- *Já não vai existir o GOPI, nós, a equipa e o gabinete de mediação, é que vamos substituir o GOPI! (Anabela)*

.

**AVALIAÇÃO
DO PRIMEIRO ANO DE
FUNCIONAMENTO DO GABINETE
DE MEDIAÇÃO**



RESULTADOS

GABINETE DE MEDIAÇÃO

- Coordenadora: Prof. Angelina Brito
- Elementos colaboradores: ___ professores
___ alunos
___ assistentes operacionais
- Local: Gabinete de Apoio ao Aluno
- Acesso: directo ou por indicação de outrém
- Sessão. A pré-mediação pode ser no momento ou posteriormente consoante a marcação feita pela Coordenadora. Duração média de 30 minutos. Com uma ou várias sessões.
- Acompanhamento e follow up: 15 dias após a mediação e pelo mediador
- Articulação do sistema de mediação: informação do mediador ao DT ou professor

DADOS DE FUNCIONAMENTO DO GABINETE DE MEDIAÇÃO

**De Dezembro de 2009 a Abril 2010
(5 meses com períodos de férias)**

	Anos lectivos 2009/2010
Nº de mediações quem envia ou solicita	22 mediações Professores e directores de turma
Nº total de alunos envolvidos em conflitos nº de raparigas e rapazes nº por ciclo	22 alunos 13 raparigas / 9 rapazes 4 nr / 14 do 2º ciclo / 4 do 3º ciclo
Tipos de conflito	Agressões, ameaças, insultos, humilhações e difamações
Locais de conflito	Interior e exterior da escola
Resultados	100 % de acordo mutuamente celebrados
Follow up – cumprimento continuado	em 100% das mediações com 100% de cumprimento

DADOS DE SATISFAÇÃO DOS MEDIADOS

22 ALUNOS MEDIADOS

SOBRE A MEDIAÇÃO	SIM	NÃO	NR
Já tinhas ouvido falar da mediação antes desta reunião?	19	3	0
Sentiste-te bem acolhido/a?	21	0	1
Gostaste do espaço onde decorreu a mediação?	19	0	3

SOBRE A MEDIAÇÃO	Muito curta	Bem	Muito longa
O que achaste da duração da mediação?	1	18	3

DADOS DE SATISFAÇÃO DOS MEDIADOS

22 ALUNOS MEDIADOS

<i>SOBRE A ACTUAÇÃO DO MEDIADOR</i>	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>	<i>NR</i>
Achas que fez respeitar as regras da mediação	22	0	0
Achas que o mediador te escutou?	22	0	0
Achas que deu atenção ao que manifestaste sobre emoções e sentimentos?	22	0	0
Achas que teve em conta as tuas preocupações?	21	1	0
Achas que foi justo (atendido na mesma maneira que a outra parte)?	22	0	0

DADOS DE SATISFAÇÃO DOS MEDIADOS

22 ALUNOS MEDIADOS

<i>SOBRE A COMUNICAÇÃO</i>	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>	<i>MAIS OU MENOS</i>	<i>NR</i>
<i>ESTE ENCONTRO PERMITIU-TE:</i>				
Trocar informações não ditas até este encontro?	22	0	0	0
Esclarecer mal entendidos?	22	1	0	0
Fazer entender o que era importante para ti?	18	3	1	0
Entender melhor o que interessava à outra parte?	20	1	0	1
Melhorar a comunicação entre vocês?	20	1	1	0
Dizer tudo o que pretendias?	20	2*	1	0

**** Porque não e sinto à vontade.***

DADOS DE SATISFAÇÃO DOS MEDIADOS

22 ALUNOS MEDIADOS

<i>SOBRE OS RESULTADOS</i>	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
Chegaram a um acordo?	22	0
Estás contente com a solução?	22	0
Depois da mediação, sentiste-te melhor / mais tranquilo?	22	0
Proporias a um colega que viesse à mediação?	21	1*

**** Falava para não se portar mal.***

FACTORES DE ÊXITO

- Apoio activo dos órgãos escolares
- Professores da direcção da escola com formação.
- Equipa coordenadora do projecto, implicada e competente.
- Mediadores alunos representativos da população.
- Implicação da comunidade educativa.
- Cuidado na formação e da supervisão.
- Meios.
- Publicidade eficaz do programa.

OBSTÁCULOS

Da parte do pessoal educativo:

- “medos” / “descrentes”
- falta de tempo / desinteresse
- mudança de escola

Da parte dos alunos::

- “medos” / “descrentes”
- desinteresse
- mudança de escola