

A importância da mediação de conflitos em contexto escolar



Os conflitos ocorrem com maior frequência:

Entre docentes, por:

- Falta de comunicação
- Interesses pessoais
- Questões de poder
- Conflitos anteriores
- Valores diferentes
- Divergência em posições políticas ou ideológicas

Entre aluno e docentes, por:

- Não entender o que explicam
- Notas arbitrárias
- Divergência sobre critério de avaliação
- Avaliação inadequada (na visão do aluno)
- Discriminação
- Falta de material didático
- Não serem ouvidos (tanto alunos quanto docentes)
- Desinteresse pelos conteúdos programáticos

Entre alunos, por:

- Mal entendidos
- Brigas
- Rivalidade entre grupos
- Discriminação
- Bullying
- Uso de espaços e bens
- Namoro
- Assédio sexual
- Perda ou dano de bens escolares
- Viagens e festas

O que é o conflito?

“Conflito é um processo que começa quando um indivíduo ou um grupo sente que os atos ou as intenções de outro indivíduo ou grupo podem prejudicar os seus próprios interesses, convicções, normas, valores.”
(de Dreu, 2007)

Tipos de conflito

- 1. Intrapessoal**
interno de necessidades
- 2. Interpessoal**
entre pessoas com interesses ou necessidades divergentes
- 3. Intragrupal**
dentro do grupo, como as equipas
- 4. Intergrupais**
entre dois ou mais grupos

Conflitos em contexto escolar

Os conflitos em contexto escolar são inevitáveis, podendo ser construtivos ou destrutivos. Cabe aos seus elementos educativos lidar com os seus pares e alunos de forma saudável, enriquecedora à dinâmica escolar.

Mediação em contexto escolar



A mediação nas escolas é um dos métodos mais eficazes e construtivos para a solução de conflitos neste contexto. A mediação é uma negociação com a intervenção de um terceiro neutral, baseada nos princípios da voluntariedade das partes, da neutralidade e imparcialidade do terceiro (mediador) e na confidencialidade do processo, a fim de que as partes em conflito encontrem soluções que sejam mutuamente satisfatórias. O processo da mediação deverá:

1. Favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito.
2. Levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas da sua perspetiva.
3. Ajudar na análise das causas do conflito, fazendo com que as partes separem os interesses dos sentimentos.
4. Favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do conflito.
5. Reparar, sempre que viável as feridas emocionais que possam existir entre todas as partes.
6. Contribuir para o desenvolvimento de atitudes de interesses e respeito pelo outro;
7. Estimular o desenvolvimento de atitudes cooperativas no tratamento dos conflitos, uma vez que as pessoas procuram em conjunto soluções satisfatórias para ambas as partes.
8. Favorecer a autorregulação, através da procura de soluções autónomas e negociadas.
9. Diminuir o número de conflitos, tal como o tempo gasto na resolução dos mesmos.
10. Ajudar a uma resolução de conflitos mais rápida e sem custos.

Competências e Princípios de atuação do mediador

- Aposta numa posição constante e paciente.
- A sua tarefa é de ser um arquiteto que cria uma ponte de forma solidária e desinteressada.
- Deve ser prudente na sua análise e intervenção bem como garantir o sigilo na intervenção das partes.
- Deve evitar tomar partidos.
- A intervenção de um mediador deve ser aceite pelas partes em conflito.

Sugestões para uma escuta ativa

- Olhe para quem está a falar.
- Utilize interjeições, diga sim e acene com a cabeça para que o outro perceba que está a seguir a conversa.
- Procure compreender o ponto de vista do outro antes de dar a sua opinião.
- Não interrompa.
- Faça perguntas para esclarecer melhor sobre o que o outro está a falar.
- Procure compreender os sentimentos que estão por detrás das palavras: a forma como se diz vale mais que 1000 palavras.

Três atitudes na escuta ativa (Rogers)

- Aceitação incondicional do outro
- Empatia
- Autenticidade