



*Mediação de Conflitos
na Escola*

A escola e a mediação de conflitos

Quando se trata de relações humanas, é impossível que, vez ou outra, não se tenha conflitos.

E a escola não escapa dessa lógica. Casos de indisciplina, violência e desentendimentos entre alunos podem ocorrer - e de fato ocorrem. Nesse contexto, muitas instituições criaram a figura do mediador, que pode ser um aluno, professor, gestor ou funcionário, capacitado para abrir um caminho de diálogo entre os envolvidos em um conflito para tentar solucioná-lo de forma pacífica.

A Mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos, proporciona aos envolvidos um espaço ideal para promover, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução dos seu problema, a capacidade de respeito mútuo, de comunicação assertiva e eficaz, de compreensão da visão do outro, de aceitação de uma diferente percepção da realidade.

De acordo com Jares (2002), o processo de mediação deverá:

1. Favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito, o que traz consigo o controlo das interações destrutivas;
2. Levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas a partir da sua própria perspectiva;
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 as partes.

É importante que neste contexto a Escola tenha profissionais preparados para trabalhar da melhor forma possível e buscar soluções para amenizar os conflitos que decorrem do dia a dia.

Nas escolas onde tem o profissional de Orientador Educacional é importante que este seja capacitado para ser o multiplicador da mediação de conflito, e com isso ser o suporte para a comunidade escolar.