



Equipa da  
Disciplina  
e  
Gestão  
de  
Conflitos



## Serviços Técnico-Pedagógicos

Artigo 108º

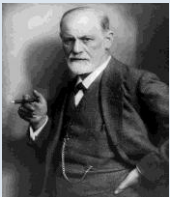
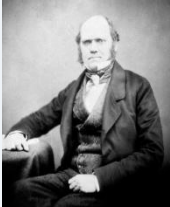
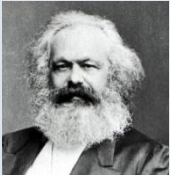

### Equipa da Disciplina e Gestão de Conflitos

1. A equipa da Disciplina e Gestão de conflitos destina-se a acompanhar os alunos e a restante comunidade educativa na gestão eficaz dos seus conflitos de modo a obter respostas construtivas, extraindo de cada situação o que ela tem de positivo, propiciando a construção de um ambiente educativo e disciplinado.
2. Os membros da equipa são designados pelo Diretor no início do ano letivo.

# I. O Conflito - Contextualização

- O conflito é parte integrante da vida em sociedade e pode ser transformado numa oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal para os atores da comunidade escolar.
- Sendo o conflito inevitável no quadro das relações entre as pessoas, a aprendizagem das formas de lidar com ele torna-se importante.
- Os atores da comunidade escolar podem, na maioria dos casos, resolver os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes.

# I. O Conflito - Contextualização

Autor	Tipo de conflito	Processo resultante	Síntese
	Conflito entre o desejo e proibição	Repressão e defesa	Luta pelo dever
	Conflito entre o sujeito e o meio	Diferenciação e adaptação	Luta pela existência
	Conflito entre classes sociais	Estratificação social / hierarquia	Luta pela igualdade
	Conflito entre decisões e experiências	Aprendizagem / Resolução de problemas	Luta pelo ser

# I. O Conflito – Tipos e Causas

Tipos de conflito	Causas dos conflitos
<b>Estruturais</b>	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.
<b>De valor</b>	Critérios diferentes para avaliar ideias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
<b>De relacionamento</b>	Emoções fortes; perceções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo.
<b>De interesse</b>	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos.
<b>Quanto aos dados</b>	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

# I. O Conflito - Processos de Resolução



## Negociação

- Baseia-se nos interesses das partes em conflito. O objetivo é que encontrem as suas próprias soluções sem a ajuda de terceiros. O resultado pode ser um benefício mútuo, com ganhos e cedências de ambos os lados.



## Mediação

- Pressupõe a existência de um terceiro elemento, de função neutra, que é apenas um facilitador, ajuda as partes em conflito a encontrar uma solução satisfatória.



## Arbitragem

- Pressupõe a existência de um terceiro elemento, de função vinculatória, as suas decisões obrigam ao seu cumprimento pelas partes em conflito.

# I. O Conflito - Benefícios da Gestão

Os benefícios da gestão de conflitos traduzir-se-á na construção de um ambiente participativo e de diálogo permanente, propício à educação, pois não será um ambiente criado por intervenção disciplinar, mas será resultado de uma prática natural dos elementos que a compõe.



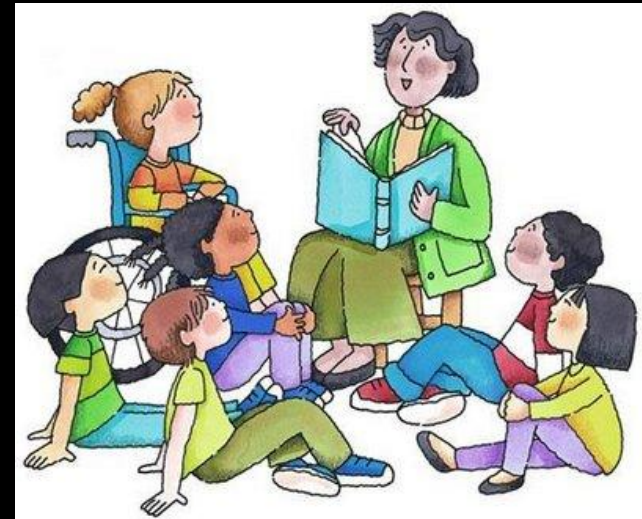
## II. Apresentação do Projecto

- ❑ É um projeto de Mediação Escolar criado para a prevenção e combate da indisciplina.
- ❑ A **missão** da equipa será o acompanhamento personalizado dos alunos professores e assistentes que o procurem para aconselhamento pessoal sobre os mais diversos problemas e estabelecer estratégias de intervenção de combate à exclusão social e promoção do sucesso educativo dos alunos.
- ❑ A equipa funcionará todos os dias de atividade letiva; a cobertura diária dependerá dos recursos humanos disponíveis.



## II. Apresentação do Projeto

- ❑ A equipa presta apoio ao pessoal docente e não docente, bem como à restante comunidade escolar.
- ❑ É um espaço que garante a total confidencialidade.
- ❑ Como ponto de chegada pretende-se um processo de desenvolvimento harmonioso da personalidade dos alunos, incentivando a formação de cidadãos responsáveis, autónomos e solidários, na prossecução da missão do Agrupamento.

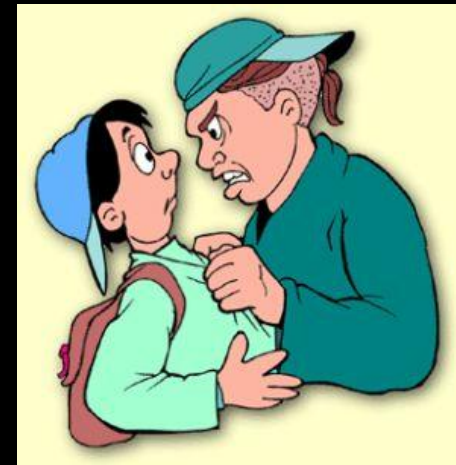


## II. Apresentação do Projeto - Intervenientes

- ❑ Órgão de Gestão
- ❑ Equipa de Disciplina e Gestão de Conflito
- ❑ Serviços de Psicologia e Orientação
- ❑ Representante do Ministério da Educação na CPCJ
- ❑ Diretores de Turma
- ❑ Professores Tutores
- ❑ Ação Social Escolar
- ❑ Famílias dos Alunos

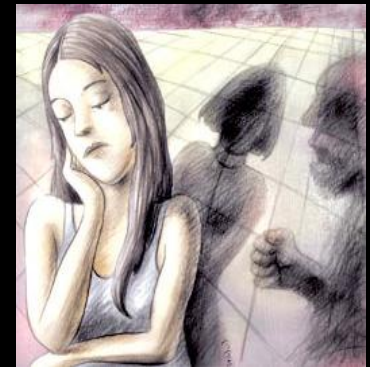
## III. Objetivos - Gerais

- ❑ Identificar situações/problemas dentro e fora da escola e prevenir situações limites/roturas;
- ❑ Contribuir para a resolução de problemas dos alunos;
- ❑ Proporcionar encaminhamento quando solicitado;
- ❑ Promover o bem-estar pessoal dos alunos;
- ❑ Promover o sucesso educativo;
- ❑ Fomentar uma relação de cooperação entre os diversos atores educativos, nomeadamente família-escola-comunidade.



## III. Objetivos - Específicos

- ❑ Diminuir e prevenir as situações de mau comportamento, absentismo, insucesso e abandono escolar;
- ❑ Analisar ocorrências e propor soluções para os problemas mais graves;
- ❑ Incrementar a articulação entre os serviços da comunidade escolar;
- ❑ Fomentar o envolvimento da família no percurso escolar do aluno;
- ❑ Fomentar a participação ativa da comunidade educativa com a proximidade comunicativa entre os diversos atores;
- ❑ Melhorar a imagem do Agrupamento junto da comunidade educativa.



## III. Objetivos - Operacionais

- ❑ Auxiliar o órgão de gestão do agrupamento na formação de uma comunidade pacífica.
- ❑ Ajudar os Diretores de Turma e demais atores da comunidade escolar na resolução de problemas de agressividade, indisciplina e violência.
- ❑ Auxiliar os alunos, vítimas de discriminações por parte dos colegas tentando, juntamente com os demais técnicos e estruturas do Agrupamento, integrá-los no seu grupo de turma e na comunidade escolar.



## IV. Público (s) Alvo



## V. Intervenção - Competências

- ❑ Acompanhar alunos sinalizados, em estreita articulação com os técnicos do Agrupamento ou externos quando necessário;
- ❑ Diligenciar apoio psicológico e/ou socioeducativo a alunos/grupos de alunos em que tal seja necessário;
- ❑ Articular com os professores, estabelecendo estratégias adequadas às características dos alunos;
- ❑ Articular diretamente com o SPO, representante do Ministério da Educação na CPCJ e com outras instituições parceiras cuja atuação se situe no âmbito do apoio psicossocial.

## V. Intervenção - Metodologias

- ❑ Abordagem individual/em grupo, com o objetivo de estabelecer uma relação de proximidade e empática com os alunos;
- ❑ Trabalho concertado com os Serviços de Psicologia e Orientação;
- ❑ Trabalho em parceria com serviços/instituições da Comunidade Escolar e Educativa;
- ❑ Sensibilizar os alunos e suas famílias para a importância da escola na construção de um projeto de vida;
- ❑ Apoiar alunos e famílias na resolução dos problemas utilizando os seus próprios recursos e os recursos existentes na comunidade;
- ❑ Mediação socioeducativa.



## V. Intervenção - Estratégias

- ❑ Encaminhamento para entidades de Apoio Social;
- ❑ Encaminhamento Técnico-Profissional;
- ❑ Acompanhamento individual e/ou em grupo dos alunos;
- ❑ Trabalho articulado com Titulares/Diretores de turma e professores;
- ❑ Reunião com delegados e subdelegados de turma;
- ❑ Trabalho articulado com restantes serviços do agrupamento (órgão gestão/ Coordenadora/ Colaboradores do Projecto da Educação para a Saúde e Educação Sexual, SPO, Educação Especial/Serviço de Ação Social Escolar...);
- ❑ Ações de sensibilização aos pais;
- ❑ Consultadoria a Pais, Professores e Assistentes Técnicos e Operacionais.



## V. Intervenção – Recursos e Parcerias

- ❑ Órgão de Gestão
- ❑ Coordenador/ Colaboradores do Projeto Educação para a Saúde e Educação Sexual;
- ❑ Serviços de Psicologia e Orientação;
- ❑ Titulares/Diretores de Turma;
- ❑ Instituto da Juventude de Aveiro;
- ❑ Centro de Saúde de Albergaria-a-Velha;
- ❑ Comissão de Proteção de Crianças e Jovens;
- ❑ Associações de Pais;
- ❑ Associação estudantes.



## V. Intervenção – Recursos Materiais

- ❑ Gabinete;
- ❑ Computador com ligação à internet;
- ❑ Folhas para registo de atendimento;
- ❑ Caixa de mensagens (dúvidas, medos, violências sofridas, bullying...);
- ❑ Criação de um email para contato entre os membros da equipa.

## Dinâmica

- ❑ Pretende-se que o Gabinete esteja aberto todos os dias da atividade letiva;
- ❑ Uma reunião por período para análise/reflexão do trabalho realizado e análise de dados.

## Avaliação

- ❑ Análise dos dados do atendimento (Relatório)
  - Análise da frequência (sexo e idade)
  - Tipo de Problemática atendida (pessoal/escolar)
  - Encaminhamento



## VII. Bibliografia Consultada

- Azevedo, M. (2002). *Mediação de conflitos*. Acedido em setembro de 2013 em <http://www.naincerteza.com/site/page4/files/mediacao.pdf>
- Chrispino, A. (2007). *Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação*. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação. Vol. 15, n.º 54: 11-28.
- Martins, P. (?). *Mediação escolar – Uma mudança de paradigma*. Acedido setembro de 2013 em [http://www.gral.mj.pt/userfiles/MediacaoEscolar\\_Umamudancadeparadigma.pdf](http://www.gral.mj.pt/userfiles/MediacaoEscolar_Umamudancadeparadigma.pdf)
- Morgado, C. & Oliveira, I. (2009). *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Exedra. N.º 1: 43-56. Acedido em setembro de 2013 em <http://www.exedrajournal.com/docs/01/43-56.pdf>
- Pacheco, F. (2006). *A gestão de conflitos na escola e a mediação como alternativa*. Tese de Mestrado em Administração e Gestão Educacional. Universidade Aberta. Lisboa.