



edumed

Mediation in Education

**I04: Programa de Formação de Mediação entre Pares - *Peer ProEM***



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



STIMULI



### **Parceiros**

Centrul Pentru Promovarea Invatarii Permanente Timisoara Asociatia (RO)

Aproximar- Cooperativa de Solidariedade Social, CRL (PT)

Magenta Consultoria Projects SLU (ES)

Regionalno Upravlenie na Obrazovaniето Sofia Grad (BG)

Stimmuli for Social Change (GR)

Znam i Moga (BG)

### **Autor**

Sandra Fernández Sienra – Magenta Consultoria Projects SLU

### **Promotor do projeto:**

Regionalno Upravlenie na Obrazovaniето Sofia Grad

### **Data de publicação**

2022

Número do projeto: 2020-1-BG01-KA201-079018

*Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia, no âmbito do Programa E+. Esta publicação reflete apenas os pontos de vista do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita das informações aí contidas.*

## Índice

INTRODUÇÃO .....	4
2. COMUNICAÇÃO ENTRE PARES.....	17
3. PRINCÍPIOS E TAREFAS DA MEDIAÇÃO EDUCACIONAL ENTRE PARES. CO- MEDIÇÃO.....	31
4. PRINCIPAIS PASSOS NA CONDUÇÃO DE UMA SESSÃO DE MEDIAÇÃO ESCOLAR ENTRE PARES .....	47
REFERÊNCIAS .....	76

## INTRODUÇÃO

**EduMed** – “*Bridging the gap between educational stakeholders through mediation*” é uma parceria estratégica na Educação Escolar do programa Erasmus+, cofinanciado pela Comissão Europeia com uma duração de 24 meses (01-11-2020 - 31-10-2022).

O projeto visa consolidar, num quadro multilíngue, os requisitos legais, conhecimentos, competências, qualidades e características pessoais dos mediadores educacionais e elaborar programas de formação para a **mediação** e **mediação de pares**, bem como recolher práticas de trabalho na mediação educacional.

O programa de formação para mediadores educacionais (ProEM) permitirá adquirir conhecimentos, aptidões e competências profissionais para criar e manter um ambiente educativo calmo e tolerante para todos os que envolvidos através da utilização de ferramentas de mediação educativa. Após adquirirem estes conhecimentos e competências específicas, os destinatários poderão participar ativamente como mediadores educativos em procedimentos de mediação entre as partes em conflitos em contexto escolar, nomeadamente: aluno-aluno, professor-aluno, aluno-aluno, professor-professor, líderes escolares-professor, professor-pais, pais-pais e clima educativo das comunidades locais. O curso de formação ajudará no reforço das chamadas *soft skills* dos envolvidos no processo educativo, tais como competências de trabalho em equipa, liderança, comunicação positiva, regulação emocional e autocontrolo, desenvolvimento de cultura linguística específica, tolerância, etc.

O programa de formação é composto por cinco módulos, seguindo a mesma estrutura, incluindo objetivos e resultados de aprendizagem, elementos-chave, métodos utilizados e parte teórica seguida de atividades práticas.

Todos os módulos estão disponíveis em inglês e nas línguas dos países parceiros: búlgaro, grego, português, romeno e espanhol. Todos os materiais estão acessíveis para uso gratuito no site do projeto: <https://www.edumed-initiative.eu/>

## 1. SIGNIFICADO E DEFINIÇÃO DO CONFLITO

### Objetivo de Aprendizagem

O objetivo deste módulo é educar os alunos sobre o significado do conflito na esfera da educação. Os conflitos entre as diferentes partes são explicados e os alunos aprenderão várias soluções e formas de abordar e gerir os conflitos.

### Resultados de Aprendizagem

Após a conclusão deste módulo, os formandos poderão:

- Definir o conflito no contexto da educação
- Distinguir conflitos envolvendo diferentes atores
- Mostrar conhecimento sobre diferentes técnicas para resolver conflitos

### Elementos-chave

1. Conflito no contexto da educação
  2. Tipos de conflitos. Causas e soluções
- Conflito entre alunos
  - Conflito aluno-professor
  - Conflito professor-pais
  - Conflito entre grupos
3. Métodos de prevenção de conflitos

### Métodos utilizados

- Aprendizagem centrada nos formandos, jogos de equipa, atividades em grupo

## BREVE APRESENTAÇÃO TEÓRICA

### Conflito no contexto da educação

Num mundo de interdependências, a universalidade do conflito inclui também o contexto da educação escolar. Não é possível imaginar uma sociedade ou uma escola que funcione perfeitamente sem conflitos. Os conflitos são uma componente natural, inseparável da vida humana. No entanto, trazem novos desafios aos professores, abrem novos horizontes para a investigação, inovação e profissionalização.

Segundo a definição clássica, o conflito é uma oposição aberta, uma disputa entre indivíduos, grupos, classes sociais, partidos, comunidades ou estados com interesses económicos, políticos, religiosos, étnicos ou raciais, divergentes ou incompatíveis, com efeitos destrutivos na interação social.

O conflito também pode ser visto como uma possibilidade de crescimento e desenvolvimento. Por um lado, a capacidade de resolver divergências beneficia construtivamente a o bem-estar individual dos alunos; por outro lado, quando usado ao longo do tempo e à escala global, beneficia o bem-estar humano como um todo.

No contexto contemporâneo, os conflitos surgem quando duas partes interdependentes (indivíduos ou organizações) parecem incompatíveis devido a diferentes perspetivas de objetivos, valores, recursos ou requisitos. A procura de controlo sobre o tipo de contacto psicossocial entre as partes é ilustrada por esta perspetiva com base na dependência das partes.

### Tipos de conflitos na educação. Causas e soluções

#### 1. CONFLITO ENTRE ALUNOS

Os desejos por liderança em microgrupos causam a maioria dos confrontos entre alunos. Um líder estabelecido e um líder que obtenha influência num microgrupo pode ter dificuldades interpessoais. Quando os líderes dos microgrupos se envolvem, o conflito pode emergir, uma vez que cada um deles pode afirmar que o grupo no seu conjunto reconhece a sua autoridade. Os líderes

podem incitar o conflito entre os seus seguidores, alargando o âmbito do conflito interpessoal. Os conflitos entre alunos são geridos pelo líder do grupo (turma), que deve identificar a área de liderança especializada de cada líder (muitas vezes em colaboração com os pais). Devido à demonstração de superioridade pessoal e à falta de preocupação com os outros, podem surgir disputas interpessoais aleatórias entre os alunos.

### Causas de conflitos entre alunos

- Luta pela autoridade.
- Rivalidade.
- Mentiras, fofocas.
- Insultos.
- Ressentimento.
- Hostilidade para com os alunos favoritos do professor.
- Antipatia pessoal por uma pessoa.
- Afeto não correspondido.
- Disputa por uma pessoa que dois alunos gostam.

### Soluções para conflitos entre alunos

As crianças podem frequentemente resolver conflitos sem a ajuda de um adulto. Se for necessário o adulto intervir, é fundamental que o faça de forma calma. É preferível fazê-lo sem pressionar o jovem, sem fazer um pedido de desculpas público, e sem se limitar a apenas uma pista. É também preferível se o aluno desenvolver o seu próprio algoritmo para resolver o problema. O conflito construtivo irá melhorar as capacidades sociais da criança, permitindo-lhe comunicar com os colegas e ensinar-lhes competências de resolução de problemas que lhes são úteis na vida adulta.

A interação professor-aluno é fundamental assim que o cenário de conflito esteja resolvido. É crucial ter uma conversa construtiva com o aluno para a construção de uma relação positiva e de confiança.

*Exemplo: "Alex, este conflito não deve causar sentimentos negativos"  
Poderá dizer: "Haverá muitos mais conflitos semelhantes na sua vida, o que nem sempre é mau. O mais importante é resolvê-lo adequadamente, sem recriminações ou insultos, chegando a conclusões, e corrigir certos erros." Uma disputa como esta seria útil.*

Se o jovem não tem companheiros e atividades, este é mais propenso a discussões e agressões. Nestas circunstâncias, o adulto pode tentar resolver o assunto falando com os pais do aluno e sugerindo que o jovem seja integrado numa atividade circular ou desporto com base nos seus interesses. Uma nova atividade não deixará tempo para intrigas ou fofocas; em vez disso, irá fornecer-lhes entretenimento emocionante e útil, bem como novos conhecimentos.

## 2. O CONFLITO ALUNO-PROFESSOR

Devido a vários problemas, os confrontos interpessoais entre alunos e professores podem surgir na escola. A sociedade, os pais e os professores colocam um peso significativo sobre o jovem para alcançar a autodeterminação profissional, não pelo desejo de se tornar alguém no futuro, mas também sob a forma de uma decisão legítima. Os conflitos podem surgir se os pontos de vista do professor e do aluno forem opostos.

Não há tantos problemas interpessoais nos níveis escolares mais baixos, uma vez que o professor tem para o aluno a mesma autoridade indiscutível que os pais. Existe uma mudança de personalidade ao longo da adolescência, e afirma-se a posição "Sou adulto", o que apoia a criação de disputas com o professor.

Os alunos do ensino secundário lutam pela autonomia, mantendo o direito de serem eles próprios, resolverem as questões por si próprios, terem as suas próprias relações e terem as suas próprias ideias sobre o que se passa à sua volta. Nesta idade, a reação a observações insensíveis torna-se consideravelmente mais severa, o que pode levar a uma variedade de confrontos.

Devido a avaliações injustas, podem surgir conflitos entre professores e alunos. Nestas circunstâncias, toda a turma pode envolver-se no conflito e falar em nome



do aluno. Quando se trata de medir o conhecimento dos alunos, alguns professores usam duas metodologias concorrentes. Um manifesta-se em critérios subvalorizados para construir relações positivas com os estudantes, enquanto o outro manifesta-se em necessidades inflacionadas para preparar os alunos para a entrada na universidade. Ambas as táticas têm o potencial de serem incompatíveis. As notas baixas são vistas pela turma como arbitrárias, enquanto as notas altas indicam bons alunos em aprendizagem ativa. É crucial avaliar o conhecimento dos alunos corretamente.

### Causas de conflito entre professor e alunos

- Falta de coerência nas exigências dos professores.
- Exigências excessivas para com o aluno
- Inconsistência dos requisitos do professor
- Incumprimento pelo professor
- O aluno sente-se subestimado
- O professor não pode aceitar os défices do aluno
- Características pessoais do professor ou aluno (irritabilidade, impotência, rispidez)

### Resolução de conflitos entre alunos e professores

É preferível difundir uma situação difícil em vez de provocar confrontos. Pode consegui-lo usando algumas táticas psicológicas.

Levantar a voz durante um conflito não é a solução ideal. O resultado de uma conversa barulhenta tende a ser a intensificação do referido desacordo. Assim, o professor deve responder com um tom calmo, educado e confiante em resposta à reação agressiva do aluno. A serenidade do professor acabará por "infetar" o jovem.

Uma atitude positiva e correta em relação aos alunos ajudará a criar um ambiente de aprendizagem positivo e facilitará a execução das orientações oferecidas.

É de realçar que devem ser feitas algumas considerações na interação entre o professor e o aluno. É importante planear com antecedência para saber o que dizer ao jovem. Dito de outra forma, é uma componente crucial. Para obter um resultado positivo, precisará de um tom calmo e a falta de emoções negativas. Deverá evitar o tom de voz agressivo, que inclua reprovações e ameaças. Deve ser capaz de ouvir o jovem. Se uma punição é inevitável, esta deve ser implementada de forma a evitar a humilhação do aluno e a provocar uma mudança de atitude em relação.

### 3. CONFLITO ENTRE O PROFESSOR E OS PAIS DO ALUNO

Um conflito desta natureza pode ser provocado tanto pelo professor como pelo progenitor. A insatisfação pode ser mútua.

#### Causas de conflito entre professor e pais

- Ideias diferentes de ambas as partes sobre os meios de educação
- A insatisfação dos pais com os métodos de ensino do professor
- Animosidade pessoal
- A opinião dos pais sobre a subestimação das notas da criança

#### Resolução de conflitos entre professores e pais de alunos

Como é que estas questões podem ser resolvidas de forma construtiva como ultrapassar esses obstáculos? É mais simples se o professor descobrir a razão subjacente, examinar a adequação do comportamento de ambas as partes e preparar um caminho para a solução construtiva.

O próximo passo no caminho para o acordo será um discurso aberto e de igualdade de oportunidades entre o professor e o progenitor. A análise do cenário ajudará o professor a expressar as suas opiniões e ideias sobre o problema ao progenitor, demonstrando compreensão, clarificando o objetivo comum e trabalhando em conjunto para encontrar uma solução para a situação atual.

### 4. CONFLITO ENTRE GRUPOS

Podem surgir conflitos entre grupos oficiais e não oficiais dentro de uma instituição de ensino, entre a gestão da escola, entre alunos, entre grupos de estudo informais ou entre a administração e o sindicato.

O conflito entre grupos é muito generalizado, especialmente entre os níveis superiores e inferiores da gestão, nomeadamente entre administradores escolares e professores, ou entre professores e alunos.

Esta é uma excelente ilustração de conflito disfuncional. A incompatibilidade dos objetivos na luta pelos recursos finitos, ou seja, a presença de uma verdadeira concorrência, bem como a criação de concorrência social, provoca conflitos entre grupos.

### Métodos de prevenção de conflitos

Os conflitos no processo pedagógico são inevitáveis. A profissão pedagógica é reconhecida como uma das mais difíceis: na sua tensão psico-fisiológica está ao nível dos pilotos e dos alpinistas, pelo que um dos problemas da pedagogia é o problema da resolução construtiva de conflitos.

Atualmente, a questão dos conflitos e a sua prevenção são estudadas na pedagogia nas seguintes áreas:

- Análise do conflito no processo pedagógico.
- Conflitos em grupos pedagógicos e formas de superá-los.
- Ultrapassar o conflito em grupos de alunos
- Formação de professores para a prevenção e resolução de conflitos em grupos de ensino e entre alunos.

A resolução de conflitos implica a erradicação parcial ou total das causas do conflito, bem como uma mudança nos objetivos das partes em conflito. A resolução parcial de uma disputa pode ser realizada através do conflito externo das partes, mantendo ao mesmo tempo a tensão interna, intelectual e emocional que levou ao conflito. Só quando os componentes externos e internos da situação de conflito forem modificados poderá ser concretizada a resolução completa dos conflitos. Satisfazer todas as necessidades justas dos partes, por exemplo, é uma forma de alcançar um resultado tão abrangente.

As seguintes variáveis podem desempenhar um papel na resolução construtiva de um conflito:

- A adequação da percepção do conflito, ou seja: uma avaliação suficientemente precisa das ações e intenções que não são distorcidas pelas preferências pessoais.
- Abertura e eficácia da comunicação, disponibilidade para uma discussão abrangente sobre questões, quando os participantes podem expressar a sua perspetiva do que está a acontecer e como sair da situação de conflito.
- Criar uma atmosfera de confiança mútua e cooperação
- Identificar a questão dos conflitos em termos gerais.
- Descobrir quem está envolvido no conflito (estudantes, grupos, turmas, etc.) .
- Identificar as reais necessidades e preocupações de cada uma das partes do conflito.

A melhor forma de resolver uma situação de conflito é escolher conscientemente a estratégia comportamental ideal para o caso em particular.

O professor desempenha um papel significativo na resolução de divergências educacionais porque podem atuar como mediadores entre as partes envolvidas. O envolvimento de um mediador é fundamental na resolução de um cenário de conflito do ponto de vista psicológico, uma vez que ajuda as partes do desacordo a "salvar a situação" apesar dos sacrifícios mútuos. O professor deve lembrar-se que usar a força ou a convicção para resolver um desacordo leva a um aumento do número de pessoas envolvidas , bem como à disseminação do conflito, atraindo novas pessoas, organizações, e assim por diante. Como resultado, o professor deve primeiro determinar a origem do problema antes de tentar resolvê-lo.

Uma variedade de fatores pode influenciar o desempenho do professor como intermediário: a fé dos participantes no desacordo, a neutralidade do professor perante ambos os lados da disputa, e a aceitação dos participantes da conclusão

do professor como adequada. A capacidade de um professor para resolver uma questão pedagógica requer um elevado nível de experiência pedagógica.

A gestão de conflitos refere-se à capacidade de um professor reconhecer um cenário de conflito, compreendê-lo e adotar passos orientadores para o resolver. Muitas abordagens de resolução de conflitos foram criadas no âmbito da psicologia moderna, nomeadamente em atividades educativas.

Numa instituição de ensino, as abordagens de gestão de conflitos podem ser divididas em várias categorias, cada uma com âmbito próprio:

- Intrapessoal, i. e.: métodos de influenciar um indivíduo.
- Estruturantes - métodos de eliminação do conflito organizacional.
- Métodos interpessoais ou estilos comportamentais em situações de conflito.
- Negociações.
- Medidas de retaliação ofensivas. Este grupo de métodos inclui ações agressivas que são usadas em casos extremos quando as capacidades de todos os grupos de métodos anteriores foram esgotadas. (Claro que o último grupo não se aplica à resolução de conflitos dentro dos agrupamentos escolares.)

Os métodos intrapessoais de gestão de conflitos consistem na capacidade do professor de organizar adequadamente o seu próprio comportamento, de expressar o seu ponto de vista sem provocar uma reação defensiva do aluno.

A pedagogia está equipada com um conjunto de algoritmos comportamentais que são essenciais para o sucesso de um professor:

- Na escola, um professor deve mostrar que está disposto a trabalhar. As emoções negativas relacionadas com questões pessoais devem ser mantidas fora dos estabelecimentos de ensino.
- Não é necessário evitar conflitos; pelo contrário, é vital orientar o processo de resolução de conflitos numa direção positiva e evitar prolongar o conflito.
- É fundamental tratar todos os alunos de forma justa.

- Toda a atividade do professor deve ser centrada no processo de instrução e educação
- Não deve humilhar os alunos; em vez disso, deve "elevá-los" ao seu nível atual.

## DESCRIÇÃO DO MÓDULO, PASSO A PASSO

**Duração total: 2h**

CONTEXTO:	Sala da aula		
RESULTADOS:	Reconhecer, abordar e gerir conflitos		
CONTEÚDOS	1. Resolução de conflitos 2. Na muche 3. Qualquer coisa 4. Passe de bola de praia	Duração de cada atividade:	1. 25 min 2. 30 min 3. 30 min 4. 30 min
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES (PASSO A PASSO)	<p><b>1. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b></p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender as nossas primeiras reações ao conflito</li> <li>• Considerar como as nossas reações podem influenciar o resultado do conflito</li> </ul> <p>Fique no centro da sala e anuncie o seguinte ao grupo:</p> <p><i>Sou um conflito. Considerem como reagem normalmente quando experimentam um conflito pessoal. Posicionem-se, em relação a mim, em algum lugar na sala de uma forma que transmita a vossa resposta inicial a um conflito. Prestem atenção à sua linguagem corporal, bem como à nossa distância do conflito.</i></p> <p><b>Dicas</b></p> <p>Use esta atividade duas vezes — uma vez perto do início da formação e novamente no final — para obter uma imagem visual sobre as mudanças de posição relativamente ao conflito.</p> <p><b>Questões de Discussão</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quais são as razões pelas quais se posicionou desta forma?</li> <li>2. Se onde está ilustra a sua reação inicial, qual será a sua posição depois de algum tempo a pensar no conflito?</li> <li>3. O que o fariam mexer-se?</li> <li>4. Como podem as nossas reações influenciar o curso do conflito?</li> </ol> <p><b>2. Na muche</b></p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender que a forma como lidamos com o conflito tem impacto em nós mesmos, na nossa sala de aula e na escola</li> <li>• Ter um olhar mais abrangente da resolução eficaz do conflito</li> </ul> <p><b>Desenhe um alvo grande</b> (composto por três círculos, um dentro do outro) no papel flip-chart.</p>	Tipo de atividade:	Reflexão

- O círculo mais pequeno representa os alunos
- O círculo do meio representa a turma
- O círculo exterior representa a escola

Pergunte: "Como é que a resolução eficaz de conflitos o afeta a si, a sua aula e a sua escola?" Enquanto os alunos referem várias ideias, escrevem-nas no local apropriado para o alvo.

**Dicas**

Para dar tempo aos participantes para contemplarem o problema, as equipas de quatro a sete desenham alvos individuais e demoram alguns minutos a preencher os círculos antes da discussão em grupo.

**Questões de Discussão**

1. Como é que a sua capacidade de resolver conflitos afeta a sua turma?
2. Como é que a capacidade de um colega para resolver conflitos afeta a turma?
3. Como é que a capacidade de um colega para resolver conflitos afeta a escola?

**3. Qualquer coisa**

**Objetivos**

- Envolver-se em conflitos
- Praticar as competências de diálogo
- Construir consenso

Este jogo é uma ótima maneira de os participantes se envolverem num mini conflito com outro membro da equipa de uma forma não ameaçadora. Peça aos participantes para encontrarem um parceiro. Coloque o par de frente um para o outro, com o punho direito estendido (como em Pedra, Papel, Tesoura). O par diz em conjunto: "Nada, alguma coisa, qualquer coisa!" Uma vez que a expressão "qualquer coisa" é dita, os dois participantes gritam o nome de qualquer item que possam pensar (cão, caneca de café, sapato). Depois de gritarem os seus artigos, os membros da equipa têm agora de debater uns com os outros sobre o porquê do seu item ser "melhor" do que o item da outra pessoa. Permitir cerca de dois ou três minutos de debate e, em seguida, alocar tempo para discutir a diferença entre o debate e o diálogo. Depois disso, a equipa continua com a conversar, mas agora, são encorajado a dialogar — a fazer perguntas e a ouvir as respostas — a chegar a um acordo entre os dois.

**Dicas**

A diferença essencial entre o debate e o diálogo é que o verdadeiro diálogo é colaborativo. Os participantes estão a trabalhar no sentido da compreensão partilhada, da força e do valor nas posições uns dos outros. Um debate é uma discussão com o objetivo de persuadir ou defender a sua própria opinião, tentar provar que o outro lado está errado, e procurar falhas e fraquezas nas posições do outro. No diálogo, a intenção é realmente ouvir a perspectiva uns dos outros com vontade de ser influenciados pelo que ouvimos. O diálogo permite que as pessoas desenvolvam compreensão para as perspectivas, pensamentos e sentimentos uns dos outros, bem como reavaliar a sua própria posição à luz da

Brainstorming

Trabalho em Grupo



compreensão do outro. No diálogo, todos têm a oportunidade de ser ouvidos, compreendidos e aprender uns com os outros.

#### Questões de Discussão

1. Como reagiu ao seu mini-conflito?
2. É assim que normalmente se comporta em situações de conflito? Porquê ou por que não?
3. Como conseguiu chegar a um consenso?
4. O que aconteceu quando passou do debate para o diálogo?
5. Quando alguém discorda de si, para sempre para fazer perguntas?
6. É difícil ouvir quando alguém discorda de si? Porquê?
7. O que tornou as coisas mais fáceis nesta atividade?
8. De que forma podes usar estas habilidades da próxima vez que estiver em conflito com outra pessoa?

#### 4. PASSE DE BOLA DE PRAIA

##### OBJETIVOS

- Trabalhar os conflitos
- Assumir positivamente o controlo e elaborar um plano em vez de se envolver em comunicação e conflitos negativos

Divida o grupo em equipas mais pequenas de 8 a 15 elementos. A equipa é organizada em círculo. O facilitador acerta a bola no círculo e diz à equipa que precisa de bater na bola duas vezes mais do que o número de membros da equipa (oito membros necessitam de 16 remates). As únicas regras são que nenhum membro da equipa pode acertar a bola duas vezes seguidas, ou lançar a bola para trás e para a frente vezes sem conta com outro membro. Como este jogo é mais difícil do que parece pela primeira vez, o conflito pode entrar em erupção no início, à medida que a equipa percebe isso, tem de se reagrupar e elaborar um plano. Assim que a equipa atingir o seu número de golos, é dado o próximo desafio, que é bater na bola um número igual de vezes ao número de membros da equipa. Desta vez há uma nova regra: cada membro da equipa só pode acertar a bola uma vez. Apesar de esta ser uma versão mais difícil, devem poder basear-se naquilo que já aprenderam a alcançar o sucesso sem conflitos.

##### Dicas

Esta atividade requer algum espaço e é melhor jogado ao ar livre (o que pode dificultar ainda mais devido a condições mais difíceis como o vento).

##### Questões de Discussão

1. Esta atividade foi mais difícil do que pensava inicialmente?
2. Em caso afirmativo, as suas suposições levaram a quaisquer desafios de comunicação ou conflito?
3. Como é que você e a sua equipa lidaram com o conflito?
4. Na segunda parte, o golo foi ainda mais difícil. Experimentou os mesmos desafios de comunicação ou conflitos que a primeira ronda? Porquê ou por que não?
5. De que forma pode aplicar o que descobriu neste jogo no local de trabalho?

Jogo de equipa

Material/Recursos:

Canetas, folhas em branco, flipchart, marcadores flipchart, Power Point, Bola



## 2. COMUNICAÇÃO ENTRE PARES

### Objetivo de Aprendizagem

O objetivo deste módulo é educar os formandos sobre como preencher o cargo de mediadores educacionais e aprender a essência e origem da comunicação de forma a compreender diferentes tipos de comunicação e ganhar conhecimentos e competências para garantir uma comunicação eficaz na escola e fora do contexto escolar. Neste módulo, os alunos aprenderão como uma boa comunicação pode contribuir para a inclusão social, as chaves para uma comunicação eficaz e como aplicar métodos construtivos na resolução de conflitos num ambiente escolar.

### Resultados da Aprendizagem

Após a conclusão deste módulo, os formandos vão aprofundar os seus conhecimentos sobre:

- Emoções, atitudes e diferentes personalidades;
- Reconhecer e interpretar pistas verbais e não verbais num conflito;
- Principais tipos de comportamentos e formas de expressá-los.

### Elementos-chave

1. Comunicação – essência e origens (verbais; não verbais)
2. Competências de comunicação
3. Modelos de comunicação
4. Barreiras de comunicação
5. Comunicadores passivos, agressivos, auto-confiantes e dominantes

### Métodos utilizados

- ❖ A comunicação como um instrumento eficaz para a resolução de conflitos na mediação educacional.

## BREVE APRESENTAÇÃO TEÓRICA

### O QUE É COMUNICAÇÃO?

A comunicação é a capacidade de expressar e interpretar conceitos, pensamentos, sentimentos, factos e opiniões, tanto oral como escrita (escuta, fala, leitura e escrita), e de interagir linguisticamente de forma adequada e criativa num conjunto de contextos sociais e culturais; na educação e formação, trabalho, casa e lazer. O termo "comunicação" provém da palavra latina "communicare" que significa partilhar, dividir ou literalmente "tornar comum". A comunicação pode ser definida como um processo pelo qual a informação é trocada entre indivíduos.

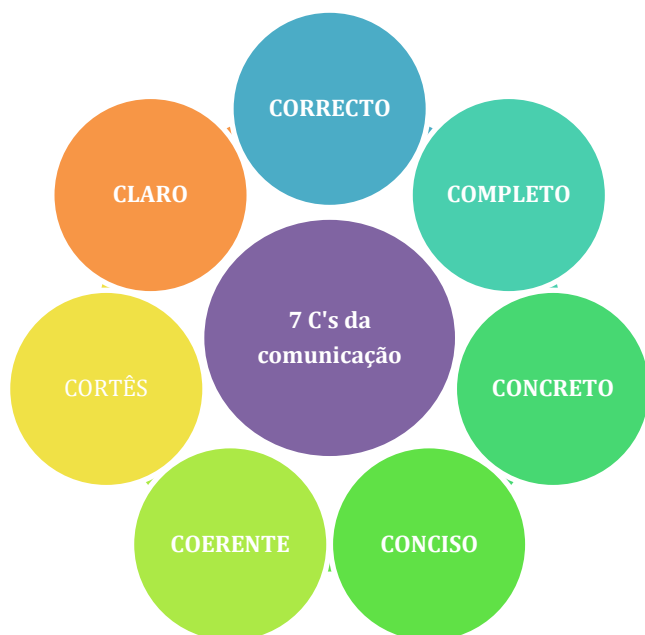
Os indivíduos devem ter as competências necessárias para comunicar oralmente e por escrito numa variedade de situações comunicativas e monitorizar e adaptar a sua própria comunicação às exigências da situação. Esta habilidade também inclui a capacidade de distinguir e usar diferentes tipos de textos, procurar, recolher e processar informações, usar pistas, e formular e expressar os seus argumentos orais e escritos de forma convincente, adequada ao contexto. A boa comunicação é essencial em todas as áreas da vida, pois ajuda a preservar um bom ambiente para ganhar conhecimento e inclusão social.

A comunicação eficaz é definida como comunicação entre dois ou mais indivíduos em que a mensagem pretendida é:

- Devidamente codificada;
- Entregue através de um canal apropriado;
- Recebida;
- Devidamente descodificada;
- Entendido pelo(s) destinatário(s).

Através da comunicação eficaz, ouvem-se ideias e conceitos e as pessoas agem sobre estes. Desta forma, os alunos são capazes de ouvir, entender e tomar medidas sobre o que os outros dizem.

Os sete C's de comunicação eficaz:



**Claro** – as principais ideias são facilmente identificadas e compreendidas.

**Conciso** – chega ao ponto sem usar palavras ou imagens não precisas.

**Concreto** – inclui exemplos ou explicações específicas.

**Correto** – em informação, escolha de palavras e gramática.

**Coerente** – a informação é apresentada numa sequência lógica.

**Completo** – ao criar uma mensagem, é importante dar ao destinatário toda a informação de que necessita para chegar às mesmas conclusões.

**Cortês** – as mensagens não são violentas, amigáveis, atenciosas, respeitosas, abertas e honestas.

## COMUNICAÇÃO VERBAL

É expressa através da linguagem, escrita e falada. Refere-se ao uso das palavras. A comunicação verbal é qualquer comunicação que usa a linguagem para transmitir um significado. Inclui comunicação oral, sons, palavras, linguagem e discurso, como falar com outra pessoa ao telefone, discussões presenciais, entrevistas, debates, apresentações, bem como comunicação escrita.

Existem quatro tipos principais de comunicação verbal:

- **Comunicação intrapessoal** – privada e restrita a nós mesmos. Inclui conversas silenciosas conosco mesmos e monitoriza as funções entre o remetente e o recetor que estão a processar os nossos pensamentos e ações. Pode ser transmitida verbalmente ou ficar confinada enquanto pensamentos.

- **Comunicação interpessoal** – uma conversa individual que ocorre entre dois indivíduos que mudam as suas funções de remetente e recetor para comunicar de forma eficaz.
- **Comunicação em grupo pequeno** – envolve mais de duas pessoas que permitem uma à outra interagir e comunicar com o resto. Por exemplo, pode ser em forma de reuniões de equipa, ou discussões em sala de aula.
- **Comunicação pública** – envolve uma grande reunião de pessoas para debates públicos, como campanhas eleitorais e discursos públicos. Normalmente, envolve um remetente e vários recetores de informação.

## COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL

Consiste numa transferência de informação através do uso da linguagem corporal, incluindo contacto visual, expressões faciais e gestos. Por exemplo, sorrir quando se conhece alguém transmite simpatia, aceitação e abertura. Todos usam comunicações não verbais a toda a hora, quer saibam ou não. A comunicação não verbal desempenha um papel significativo nas nossas vidas, pode melhorar a capacidade de uma pessoa se relacionar, envolver e estabelecer interações significativas no dia-a-dia.

As formas de comunicação não verbal são variadas e fornecem uma visão extensiva dos pensamentos e/ou sentimentos de uma pessoa. Alguns dos elementos-chave incluem:

- **Gestos** – movimentos do corpo (mãos, braços e cabeça) sublinham a comunicação e o estado emocional.
- **Expressões faciais** – geralmente as emoções são expressas com um elemento de comunicação verbal
- **Toque** – apertos de mão, abraços que ajudam na construção de relacionamentos.
- **Contacto visual** – os olhos são a principal fonte de informação, através de movimentos constrói uma impressão de proximidade.

- **Tom de voz** – a entoação da voz ou o ritmo da fala podem transmitir mensagens diferentes.
- **Sons para-linguísticos** – sinais de expressão de sentimentos (risos, choros, suspiros).
- **Aparência física e vestimenta** - expresse a relação com o interlocutor.

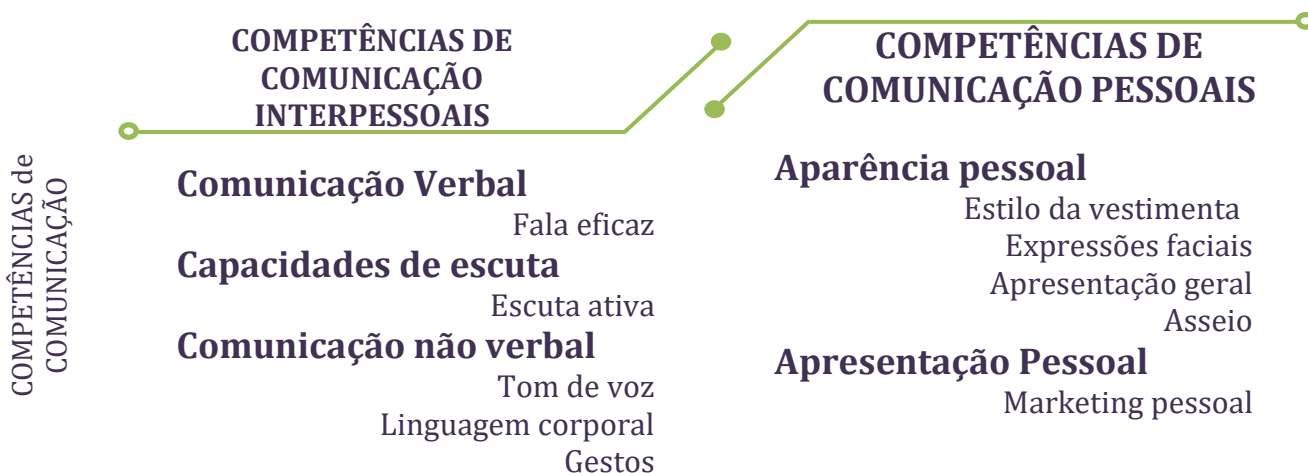
A linguagem corporal envia mensagens sobre emoções, atitudes e personalidade. Isto porque expressamos as nossas emoções mais claramente através da nossa linguagem corporal. Expressamos desta forma, uma vez que não conseguimos evitar emoções fortes como a culpa, a vergonha, o embaraço, a raiva, o tédio e a excitação sexual, que têm associadas fortes reações fisiológicas. As nossas emoções podem causar algumas reações como corar, suar, dilatação das pupilas, mudanças na respiração, entre outras.

A primeira chave para uma comunicação eficaz é a primeira impressão. É essencial que nos apresentemos sempre de forma positiva, com confiança e sinais e comportamentos específicos. Os sinais não verbais podem resultar em sentimentos positivos no seu parceiro, encorajando-o a falar e a ouvir-vos. Formular a mensagem correta é vital num processo de comunicação, uma vez que aumenta a probabilidade de compreensão por parte dos nossos interlocutores. Alguns pontos importantes a incluir são:

- Um elevado grau de precisão na formulação de informação, expectativas e emoções;
- Um objetivo claro, os principais pontos da mensagem;
- Fluxo organizado e lógico de informação;
- Compromisso, entusiasmo da fala;
- Estilo adequando ao destinatário;
- Gramática correta;
- Monitorização do grau de compreensão.

## COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

São necessárias competências de comunicação para falar adequadamente com uma grande variedade de pessoas; estas podem ser treinados e desenvolvidos facilmente. Eis algumas das competências essenciais de comunicação:

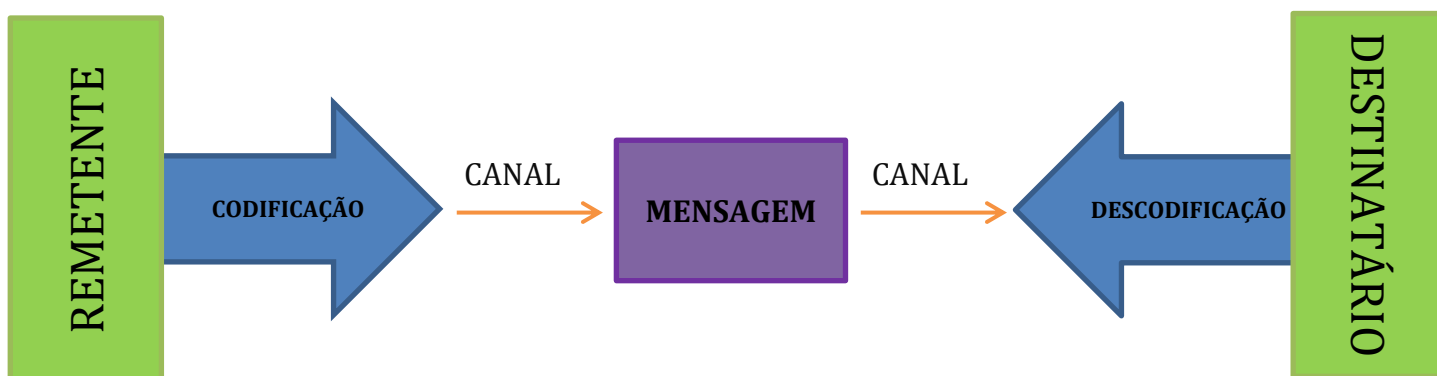


- **Escuta ativa** – envolver-se com os outros e ser empático para melhorar a qualidade do nosso diálogo.
- **Clareza e concisão** – forma clara e concisa de comunicação, certificando-se de que a informação mais importante é transmitida.
- **Capacidade de fazer perguntas** - por vezes mencionadas juntamente com "perguntas reflexivas", envolve, "reafirmar uma versão parafraseada da mensagem do orador, fazer perguntas quando apropriado, e manter um envolvimento não verbal conversacional moderado a alto" (Weger Jr et al., 2014: 13).
- **Envolvimento** – envolve prestar atenção ao comportamento e às palavras do interlocutor. Mostre o seu entusiasmo pelos alunos que fazem perguntas e se expressam.
- **Empatia** - a capacidade de compreender e partilhar os sentimentos do outro.

- **Feedback** – é a informação recebida após uma ação específica. Ao dar feedback, certifique-se de que se concentra também nos lados positivos.
- **Simpatia** - ser visto como uma pessoa amigável pode aumentar significativamente a qualidade da comunicação que tem com outras pessoas, pois eles confiarão mais em si.
- **Abertura de espírito** - em vez de apenas transmitir a sua mensagem e forçar as suas ideias, tentar entrar num diálogo com uma mente aberta. Lembre-se que o objetivo é muitas vezes trocar ideias ou criar soluções para os problemas.

## MODELOS DE COMUNICAÇÃO E ESCUTA NA COMUNICAÇÃO

A comunicação eficaz ocorre entre quando o destinatário entende a mensagem como pretendido pelo remetente. Numa comunicação eficaz, as informações do remetente refletem com precisão as suas intenções e a interpretação do destinatário coincide com as intenções do remetente. Isto é visível no modelo de comunicação apresentado abaixo:



Fonte: <https://mayecreate.com/blog/back-to-basics-the-basic-communication-model>

Outro aspeto importante da comunicação consiste não só em falar, mas também em ouvir. Ao comunicarmos, temos de nos certificar de que os nossos interlocutores têm oportunidade igual de se expressarem, podem demonstrar os seus sentimentos livremente, e serão ouvidos e compreendidos. A comunicação difere dependendo de quem são os interlocutores. Por isso, é importante adequar as nossas técnicas de comunicação aos alunos com os quais estamos a comunicar durante as aulas.

## BARREIRAS DE COMUNICAÇÃO

As barreiras de comunicação são obstáculos que dificultam o processo de comunicação. Exemplos de obstáculos podem incluir:



- Conduzir a comunicação de forma superior ou condescendente – quando se trabalha com os alunos é importante que estes sentam o seu suporte e, ao mesmo tempo, manter o respeito.
- O uso de perguntas rápidas e rotineiras – isto pode sugerir que não está realmente interessado na mensagem que está a receber.
- Interrupções frequentes para fazer perguntas ou comentários intrometidos – é importante evitar que a fluência da conversa não sofra nestas situações.
- Rara referência aos pensamentos do nosso interlocutor – isto sugere que está mais concentrado em si mesmo do que na mensagem que está a receber.

**Os principais tipos de comportamentos e de comunicação: passivo; agressivo; auto-confiante e dominante**



**Agressivo**  
"É assim que fazemos"



**Passive**  
"Não me importo"



**Assertivo**  
"Compreendo o teu lado, mas..."

**Comunicação passiva.** Indivíduos com este tipo de comportamento, desenvolvem um padrão de evitar expressar os seus sentimentos e opiniões, proteger os seus direitos e identificar e satisfazer as suas necessidades. Normalmente, a comunicação passiva nasce da baixa autoestima.

Indivíduos passivos não respondem a situações dolorosas ou de raiva. Em vez disso, permitem que as queixas e incómodos se acumulem, normalmente de forma inconsciente. Uma vez atingido o seu limite de tolerância para comportamentos inaceitáveis, é provável que tenham reações explosivas, que geralmente são

desproporcionados para o incidente desencadeador. Depois da explosão, sentem-se culpados, envergonhados e confusos e voltam a ser passivos.

Comunicadores passivos frequentemente:

- Falham em serem assertivos
- Permitem a outro que violem os seus direitos inadvertidamente
- Falham em expressar sentimentos, necessidades ou opiniões
- Tendem a falar suavemente ou apologeticamente
- Exibem fraco contacto visual e postura encolhida
- Sentem ansiedade/depressão/confusão porque a vida parece fora do seu controlo, sentem-se presos e sem esperança, ignoraram os seus próprios sentimentos

Tipicamente, um comunicador passivo dirá, acreditará ou se comportará da seguinte forma:

- "Sou incapaz de defender os meus direitos"
- "As pessoas nunca consideram os meus sentimentos"
- "Sou fraco e incapaz de cuidar de mim mesmo"
- "Sou pisado por todos"

**Comunicação agressiva.** Refere-se a um estilo em que os indivíduos expressam os seus sentimentos e opiniões e defendem as suas necessidades de uma forma que viola os direitos dos outros. Os comunicadores agressivos são verbalmente e/ou fisicamente abusivos. É geralmente causado por abuso físico e/ou emocional passado, feridas emocionais não curadas e sentimentos de impotência.

Comunicadores agressivos frequentemente:

- tenta dominar os outros
- usa humilhação para controlar outros
- critica, culpa, ou agrega os outros
- é muito impulsivo

- fala em voz alta e exigente
- age de forma ameaçadora e rude
- não é bom ouvinte
- usa declarações baseadas no "tu"
- culpa os outros em vez de assumir os seus problemas

O comunicador agressivo normalmente comporta-se ou acredita nas seguintes afirmações:

- "Sou superior, tenho razão e tu és inferior estás errado"
- "Sou barulhento, mandão e insistente"
- "Posso dominar-te e intimidar-te"
- "Vou conseguir o meu caminho, aconteça o que acontecer"
- "Os outros devem-me"
- "A culpa é toda tua"

**Comunicação assertiva.** Um estilo de comunicação em que os indivíduos expressam as suas opiniões e sentimentos; defendem as suas necessidades e direitos sem violar os direitos dos outros. A comunicação assertiva baseia-se na auto-confiança. Estes indivíduos valorizam-se a si próprios, o seu tempo, as suas necessidades emocionais, espirituais e físicas e defendem-se fortemente, ao mesmo tempo que mostram respeito pelos direitos dos outros.

Comunicadores auto-confiantes:

- expressam as suas necessidades e sentimentos claramente, apropriadamente, e respeitosamente
- usam declarações baseadas no "Eu"
- revelam respeito pelos outros
- ouvem ativamente sem interromper
- têm bom contacto visual
- têm uma postura corporal descontraída

O comunicador assertivo acredita ou comporta-se de uma forma que diz:

- "Estou confiante em quem sou."
- "Falo claramente, honestamente, e vou diretamente ao ponto."
- "Sou 100% responsável pela minha felicidade."
- "Sou responsável por ter as minhas necessidades satisfeitas de forma respeitosa."
- "Ninguém me deve nada a menos que tenham concordado em dar-me algo."



## DESCRIÇÃO DO MÓDULO, PASSO A PASSO

**Duração total: 3h**

CONTEXTO:	Sala de aula
RESULTADOS:	Melhorar as capacidades de comunicação nos alunos, reconhecer e interpretar sinais verbais e não verbais em conflitos, principais tipos de comportamentos e formas de o expressar

<p><b>CONTEÚDOS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jogos de escuta ativa</li> <li>2. Atividades de Comunicação Assertiva</li> <li>3. Interpretação de papéis</li> <li>4. Comunicação na vida diária</li> </ol>	<p>Duração de cada atividade:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 30 min</li> <li>2. 60 min</li> <li>3. 60 min</li> <li>4. 20 min</li> <li>5. 15 min</li> </ol>
<p><b>Descrição das atividades (passo a passo)</b></p>	<p><b>1. O QUE É QUE OUVES?</b></p> <p>Este jogo é fácil de jogar, mas não é tão fácil de "ganhar". Requer toda a atenção dos participantes e uma escuta ativa. Reúna o seu grupo de participantes e distribua um pedaço de papel e uma caneta ou lápis a cada jogador. Diga-lhes que lhes dará instruções verbais sobre desenhar um objeto, um passo de cada vez. Por exemplo, pode dar-lhes instruções como: Desenhe um círculo dentro de um quadrado, de modo a que se encaixe exatamente no meio deste. Intersectar 2 linhas através do círculo, dividindo o círculo em 4 partes iguais. O exercício pode tornar-se progressivamente mais difícil a cada instrução, e a menos que o grupo tenha ouvido atentamente as instruções, não serão capazes de completar o exercício com sucesso (<a href="https://plentifun.com/">https://plentifun.com/</a>).</p> <p><b>2. JOGOS DE COMUNICAÇÃO NÃO VERBAIS</b></p> <p>Divida o grupo em grupos pequenos de 5-7 pessoas. Escreva uma lista de comportamentos não-verbais.</p> <p>Os grupos devem representar os significados destes comportamentos. Esta atividade ajuda os participantes a reconhecer pistas de comunicação não verbais de outros. Dentro dos seus grupos, os alunos exibem um dos comportamentos não verbais, enquanto todos os outros do grupo partilham ou escrevem a mensagem não verbal que estão a receber.</p> <p>Comportamentos não-verbais podem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inclinarse para trás numa cadeira com os braços cruzados;</li> <li>➤ Inclinarse para a frente numa cadeira;</li> <li>➤ Sorrir;</li> <li>➤ Franzir a testa;</li> <li>➤ Bocejar;</li> <li>➤ Acenar;</li> <li>➤ Queixo em repouso em ambas as mãos;</li> <li>➤ Queixo em repouso nos nós dos dedos;</li> <li>➤ Esfregar as têmporas;</li> <li>➤ Bater com os dedos na mesa;</li> <li>➤ Olhar para o relógio;</li> <li>➤ Olhar ao redor da sala;</li> </ul> <p>Peça aos participantes que partilhem posteriormente as suas descobertas no grupo pequeno. Pergunte à turma se alguém já experienciou um sinal não verbal que tenha tido muito mais impacto do que qualquer palavra? É provável que tenha e isso proporciona contexto a partir da sua experiência direta.</p> <p><b>3. AMOSTRAS DE SITUAÇÃO</b></p>	<p>Tipo de atividade:</p> <p>Trabalho em grupo</p> <p>Comunicação não verbal</p>	

	<p>Tenha uma lista de cenários onde a comunicação assertiva seria a mais eficaz. Ofereça aos adolescentes a oportunidade de praticar respostas às situações que demonstrem estilos agressivos, passivos e, em seguida, assertivos.</p> <p>Quando sabem a diferença, podem praticá-la melhor em cenários reais.</p> <p>Alguns exemplos de cenários podem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estás na fila do refeitório da escola e dois funcionários estão envolvidos numa conversa profunda e ignoram-te.</li> <li>• O teu professor classificou um trabalho que achas que merecia uma nota mais alta.</li> <li>• Alguém te chama um nome que é doloroso.</li> </ul> <p>Explore as várias opções de respostas e faça com que os jovens façam um <i>brainstorming</i>.</p> <p><b>4. INTERPRETAÇÃO DE PAPÉIS</b></p> <p>Coloque o grupo em pares e faça-os desempenhar papéis diferentes. Peça aos jovens que discutam experiências passadas onde gostariam de ter sido mais assertivos. Isto dá aos alunos a oportunidade de aprender com os erros, e o poder de expressar as suas necessidades durante uma próxima situação desconfortável. Tenha uma lista de cenários possíveis prontos, caso o <i>brainstorming</i> não produza oportunidades suficientes para explorar.</p> <p><b>5. Estilos de comunicação</b></p> <p>Descreva o seu estilo de comunicação. Como se comunica com os pares e o que acha que deve melhorar?</p>	<p>Brainstorming</p> <p>Role-play</p> <p>Reflexão</p>	
<p><b>Materiais/Recursos:</b></p>	<p>Canetas, folhas em branco, flipchart, marcadores flipchart, Power Point, <i>Mentimeter</i></p>		

### 3. PRINCÍPIOS E TAREFAS DA MEDIAÇÃO EDUCACIONAL ENTRE PARES. CO-MEDIAÇÃO.

#### Objetivo de Aprendizagem

Fornecer conhecimento sobre a resolução de problemas dentro da esfera educativa

#### Resultados da Aprendizagem

- Resolver conflitos atempadamente e oportunamente
- Melhorar a comunicação através de abordagens individuais e de grupo
- Aprender a envolver-se de forma oportuna e significativa para evitar o desenvolvimento de problemas, escalada de tensão, stress e insatisfação nos membros da comunidade

#### Elementos-chave

- Mediação entre pares
- Co-mediação
- Comunicação com grupos
- Escalada de conflitos
- Estratégias para lidar com conflitos

#### Métodos utilizados

Apresentação teórica e atividades práticas.

### BREVE APRESENTAÇÃO TEÓRICA

#### Elementos-chave da mediação de pares nas escolas

**Mediação:** corresponde ao processo pelo qual os indivíduos, juntamente com o apoio de uma pessoa neutra, isolam sistematicamente questões contestadas para desenvolver alternativas e chegar a um acordo consensual que se ajuste às suas necessidades. Este processo sublinha a responsabilidade dos participantes na tomada de decisões que afetarão diretamente as suas vidas.

**Mediação entre pares:** requer dois alunos mediadores formados que ajudam dois alunos em conflito através de um processo coordenado para alcançar uma resolução do conflito.

Este tipo de mediação oferece um procedimento de resolução de conflitos através do qual os alunos estão ativamente envolvidos na resolução dos seus próprios problemas, e os programas de mediação entre pares são normalmente coordenados por funcionários da escola formados em mediação, que oferecem supervisão e assistência contínua aos mediadores de estudantes (NSW Government, n.d.).<sup>1</sup>

### Os benefícios associados a este tipo de mediação podem:

- ✓ Oferecer uma solução alternativa para resolver eficazmente os conflitos. As sessões de mediação resultam num acordo que satisfaz não só ambas as partes, mas também professores, funcionários e pais; encoraja os seus pares a discutirem todas as questões em disputa, não só os incidentes que precipitaram os conflitos;
- ✓ Desenvolver competências sociais vitais. Comunicar eficazmente, compreender as consequências das ações, produzir e avaliar resoluções alternativas aos problemas, coexistir com pessoas com quem estamos em desacordo;
- ✓ Motivar para a resolução de conflitos colaborativamente. É um processo influenciado pelos alunos, em que os procedimentos são colaborativos e os alunos modelam comportamentos em termos de resolução de problemas (ou seja, os alunos aprendem a resolver conflitos de forma pacífica em conjunto com os seus pares através da mediação);
- ✓ Aumentar o impacto educativo da escola. A mediação entre pares pode ser uma ferramenta pedagógica que oferece estratégias para resolver conflitos, utilizando benefícios mútuos em vez de intimidação; é uma

<sup>1</sup> <https://education.nsw.gov.au/content/dam/main-education/student-wellbeing/attendance-behaviour-and-engagement/peer-mediation/primary-whole-package.pdf.pdf>



- técnica não punitiva que incentiva os alunos a assumirem a responsabilidade pelas suas ações;
- ✓ Empoderar os alunos. Incentiva as crianças e jovens a resolverem os seus próprios conflitos num ambiente supervisionado, mas não os exonera da sua responsabilidade;
  - ✓ Melhorar a autoestima. Aumenta a autoconfiança na capacidade de fazer a diferença na vida dos alunos e na sensação de serem bem-sucedidos;
  - ✓ Oferecer uma maior perceção. Os estudantes passam a compreender, enquanto mediadores entre pares, que os conflitos não se limitam ao certo vs. errado ou nós vs. eles, e passam a perceber um conflito como um processo complexo e resultado de mal-entendidos e necessidades diferentes; ajuda a compreender diferentes pontos de vista e a desenvolver a consciência da diversidade;
  - ✓ Significar mais tempo para aprender. Os professores podem passar o seu valioso tempo a ensinar, enquanto os alunos não estão distraídos e sabem como resolver conflitos antes destes escalarem e chegar a uma resolução pacífica.

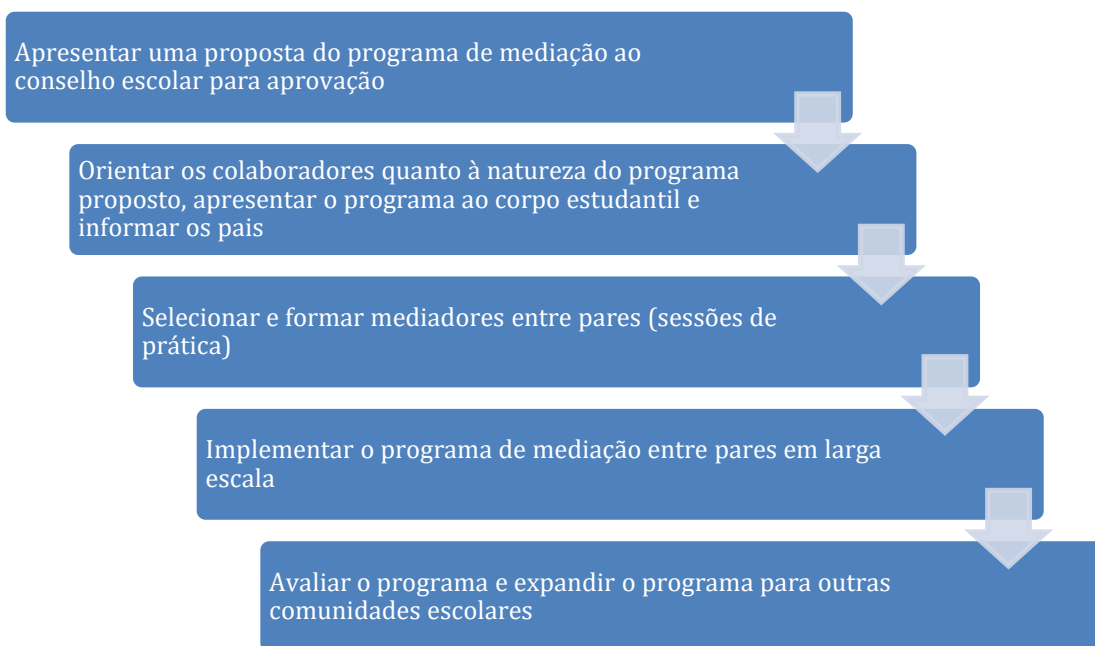
O primeiro elemento-chave na determinação de um programa de mediação entre pares é conseguir um **compromisso de apoio da administração e dos funcionários da escola visada**. Sem o apoio e colaboração completos da administração, no que diz respeito à assistência financeira e organizacional com os processos do dia-a-dia do programa de mediação, este não será eficaz. Muitas vezes são os funcionários da escola que realmente introduzem e explicam o programa de mediação aos alunos e recomendam os alunos que possam ser considerados para a seleção enquanto mediadores nos programas de mediação. Para conseguir o apoio dos funcionários e dos professores, é necessário convencê-los de que um programa de mediação entre pares será vantajoso para a comunidade escolar. A maioria dos programas de mediação entre pares tem várias regras operacionais básicas.

Os programas normalmente consideram que as partes em conflito devem concordar com o seguinte:

- Dar início ao processo de mediação.
- Não lutar durante o processo.
- Não humilhar ou "chamar nomes".
- Uma pessoa fala de cada vez.
- Todos os participantes serão honestos.
- A confidencialidade de todas as conversas durante o programa será respeitada.

Estas orientações do programa de mediação entre pares destinam-se a garantir a equidade e a imparcialidade a todas as partes envolvidas e uma resolução "ganha-ganha", ou seja, que beneficiará ambas as partes. Ao alcançar um resultado igualmente satisfatório para ambas as partes, os programas de mediação mostram aos alunos que não é preciso haver um partido perdedor. Os programas de mediação entre pares também tentam construir um alternativa para a violência e o conflito dentro da comunidade escolar como uma técnica para resolver os problemas dos alunos que estes levarão consigo para a sua vida adulta. Ou seja, através da mediação de conflitos no dia-a-dia, os estudantes constroem um ambiente de cooperação que se expandirá para além dos problemas que estão a ser mediados. Isto tem o potencial de os beneficiar a longo prazo, na sua futura carreira e enquanto membros da sociedade. Para estabelecer um programa de mediação adequado dentro da escola, um determinado processo deve ser respeitado.

Segue-se uma lista de passos a seguir ao estabelecer um programa de mediação entre pares dentro de uma escola (Adaptado de Harper, 1993):



Existem várias razões comuns para a implementação de um programa de mediação entre pares dentro das escolas, tais como:

- Abordar o conflito nas escolas com formação.
- Estabelecer uma forma melhor de lidar com conflitos em vez de usar a expulsão, detenção, etc.
- Melhorar a comunicação entre todas as partes envolvidas.
- Diminuir a violência, vandalismo, suspensão e absentismo escolar.
- Incentivar competências de resolução de conflitos dos alunos e funcionários.
- Aumentar o interesse dos alunos no sistema legal, resolução de conflitos, justiça e atividade de cidadania.
- Transferir a responsabilidade para a resolução de problemas para os alunos e, assim, permitir que os professores se concentrem na educação dos alunos em vez de os disciplinar.
- Melhorar as habilidades sociais básicas de escuta, pensamento crítico e resolução de problemas.
- Preparar os alunos para viver num mundo multicultural, enfatizando a atenção para outros pontos de vista.

- Resolver problemas que são exclusivos dos jovens e são difíceis de abordar com adultos.

## CO-MEDIAÇÃO

A co-mediação envolve múltiplos mediadores, normalmente dois, que podem complementar cada um através da diversidade (por exemplo, sexo, personalidade, cultura ou profissional, etc.) de forma a melhorar a qualidade do processo de mediação, bem como o seu resultado. Os principais **objetivos** da co-mediação podem ser considerados como (Epstein & Epstein, 2006):

- Oferece um conjunto extra de olhos e ouvidos para ajudar a resolver o conflito;
- Ajuda a planear o processo de mediação antes de começar;
- Acelera o processo de mediação e promove um acordo oportuno das partes;
- Oferece um acompanhamento eficiente após a conclusão do processo de mediação.

## Vantagens e desvantagens da co-mediação

Embora a co-mediação possa trazer muitas vantagens, também pode trazer algumas desvantagens. Por exemplo, embora a co-mediação proporcione uma oportunidade para modelar comportamentos cooperativos, também proporciona uma oportunidade para modelar comportamentos inflexíveis. Abaixo pode encontrar algumas vantagens, desvantagens e dicas para a co-mediação eficaz (Foley, 2017):

### VANTAGENS

- Modelagem de comportamentos.
- Mais ideias e perspetivas – "duas cabeças pensam melhor que uma".
- Ajuda extra no tratamento de aspetos práticos da mediação (por exemplo, manter contacto visual, verificar o nível de envolvimento, observar a linguagem corporal, etc.)
- Evita comportamentos antiéticos e inadequados.

- Partilha dos papéis e tarefas (de logística e emocional).
- Forma criativa de resolver conflitos.
- Dá a oportunidade de aprender novas abordagens na mediação, para desenvolver experiências, conhecimentos e competências.
- Ajuda quando a imparcialidade é desafiada.
- Equilíbrio no sexo, personalidade, cultural e formação profissional.

### DESVANTAGENS E RISCOS

- Desequilíbrios de poder entre mediadores (por exemplo; um mediador monopoliza o processo; "O meu caminho é o melhor").
- Estilos de mediação incompatíveis (diferentes competências, procedimentos).
- Desequilíbrio no género, personalidade, formação profissional.
- Risco de aprender maus hábitos.

### \* DICAS PARA UMA CO-MEDIAÇÃO EFICAZ

- Seja muito atento ao seu comediador.
- Aprenda a respeitar as diferenças e a criar ligações.
- Esclareça as expectativas uns dos outros e evite o trabalho orientado por princípios contraditórios.
- A preparação é um aspeto chave (foco nos princípios, propósito e processo da mediação).
- Comunique, colabore e coopere em cada etapa do processo;
- Dê espaço ao silêncio.
- O tempo é tudo: intervenções oportunas em conjunto e não contra o seu co-mediador.
- Abertura, honestidade e transparência.

## RESOLUÇÕES ATEMPADAS E OPORTUNAS DE CONFLITOS NA MEDIAÇÃO ENTRE PARES

A escalada é mais provável que aconteça quando as partes partilham uma história de antagonismo, veem o conflito como um processo “ganha-perde”, e quando se pensa que o conflito ameaça valores centrais ou recursos críticos. Tipicamente, à medida que um dos participantes intensifica as suas táticas, a outra parte recíproca com outras táticas, o que resulta numa espiral escaladora viciosa e uma intensificação geral do conflito. Isto normalmente resulta no alargamento do âmbito do conflito (um aumento do número e dimensão das questões), no uso de táticas cada vez mais pesadas e no envolvimento de mais participantes. À medida que o conflito aumenta, e a intensidade dos conflitos ultrapassa certos limiares, ocorrem importantes mudanças psicológicas, sociais e comunitárias. Com a intensificação do conflito, vemos uma mudança de motivos de resolução de problemas para a redução da perda ou, eventualmente, a prejudicar o outro tanto quanto possível. À medida que os conflitos se intensificam, a qualidade das comunicações entre os disputantes transforma-se de discussões diretas e negociações para hostilidades onde a comunicação não existe, exceto através de ataques diretos. Além disso, desenvolvem-se conjuntos de indivíduos politicamente inativos e poucos políticos em grupos de conflito bem organizados que se tornam capazes de desafiar a ameaça percebida. Como resultado, desenvolvem-se normas fortes que apoiam uma abordagem contenciosa do conflito (Coleman, et. al, 2005).

## COMPREENSÃO DA ESCALADA DE CONFLITOS

O comportamento escala quando uma variedade de respostas aparece num padrão subsequente em que as respostas sucessivas são de maior gravidade ou intensidade. Existem sete fases de escalada comportamental (Shukla-Mehta, 2002), bem como algumas estratégias a utilizar em cada passo da escalada.

- **CALMA** - O aluno é calmo e cooperativo.

Estratégia: Reforçar o comportamento calmo e focado na tarefa; Estabelecer expectativas; Ensinar procedimentos e rotinas; Usar altas taxas de reconhecimento positivo.

- **GATILHO** - O aluno experimenta conflitos ou situações que desencadeiam a intensificação do seu comportamento.

Estratégia: Modificar o ambiente; Alterar a tarefa/distrair; Fornecer apoio.

- **AGITAÇÃO** - O aluno perde o foco e torna-se visivelmente perturbado; pode desafiar a autoridade ou evitar fatores situacionais que considere stressantes.

Estratégia: Empregue escuta ativa; Use empatia; Reduzir ou remover exigências.

- **ACELERAÇÃO** - Se o conflito continuar por resolver, o comportamento do aluno aumentará e poderá tornar-se mais intenso; torna-se muito difícil envolver-se numa discussão racional.

Estratégia: Dar uma breve reorientação verbal; permitir o tempo de processamento/espera; Proporcionar espaço físico; Afastá-lo dos outros.

- **PICO**- Os alunos não controlam as suas emoções ou comportamentos e provavelmente exibem auto-ferimentos, gritos, palavrões ou destruição de objetos.

Estratégia: Minimizar a interação verbal; Tomar medidas evasivas se necessário; monitorizar e garantir a segurança.

- **DESCALAR** - O aluno acalma-se e torna-se visível uma queda na intensidade da emoção expressa.

Estratégia: Falar com calma; Reconhecer os sentimentos do aluno; Realçar o novo começo.

- **RECUPERAÇÃO** - O comportamento do aluno volta à sua base habitual e parecem mais calmos; podem expressar arrependimento ou medo; alguns têm dificuldade em expressar as suas emoções nesta fase.

Estratégia: Reforçar o comportamento adequado; Oferecer apoio quando estiver calmo; restabelecer a rotina.

Thomas e Kilmann identificaram **cinco estilos de gestão de conflitos:**

- **Acomodação** - quando se coopera em alto grau. Pode ser às suas próprias custas e trabalhar contra os seus objetivos e resultados desejados. Esta abordagem é eficaz quando a outra parte é o perito ou tem uma solução melhor. Também pode ser eficaz para preservar as relações futuras com a outra parte.
- **Evitamento** - quando simplesmente evita o problema. Não estás a ajudar a outra parte a atingir os seus objetivos, e não está a perseguir assertivamente os seus. Isto funciona quando a questão é trivial ou quando não se tem hipótese de ganhar. Também pode ser eficaz quando a questão seria muito dispendiosa ou quando o ambiente está emocionalmente carregado e é necessário dar algum espaço. Às vezes, as questões resolvem-se sozinhas, mas "a esperança não é uma estratégia". Em geral, o evitamento não é uma boa estratégia a longo prazo.
- **Colaboração** - quando se associa ou se junta com a outra parte para atingir os objetivos de ambos. É uma forma de se libertar do paradigma "ganha-perde" e procurar o "ganha-ganha". Isto pode ser eficaz para cenários complexos onde é preciso encontrar uma solução nova. Isto também pode significar reformular o desafio de criar um espaço para as ideias de todos.



A desvantagem é que requer um elevado grau de confiança e chegar a um consenso pode exigir muito tempo e esforço para todos concordarem e sintetizarem todas as ideias.

- [Competição](#) - a abordagem "ganha-perde". Envolve agir de uma forma muito assertiva para atingir os seus objetivos, sem procurar cooperar com a outra parte, e pode ser à custa da outra parte. Esta abordagem pode ser adequada para emergências quando o tempo é essencial ou quando é precisa de uma ação rápida e decisiva, e as pessoas estão conscientes e apoiam a abordagem.
- [Compromisso](#) - o cenário de "perde-perde" onde nenhuma das partes consegue realmente o que quer. Isto requer um nível moderado de afirmação e cooperação. Pode ser apropriado para cenários em que precisa de uma solução temporária ou onde ambas como partes têm objetivos igualmente importantes. Pode ser vista como uma saída fácil, quando a colaboração produziria uma solução melhor. Ao conhecer os seus próprios padrões, melhora a sua auto-consciência. Assim que ganha consciência dos seus próprios padrões, pode perceber se estes estão a trabalhar a seu favor e pode explorar alternativas. Ao utilizar uma abordagem baseada em cenários, pode escolher estilos de gestão de conflitos mais eficazes e testar a sua eficácia (Thomas & Kilmann, 1974).

Estes autores também identificam algumas estratégias-chave de **resolução de conflitos**:

- [Negociações de resolução de problemas](#): Quando tanto o objetivo como a relação são muito importantes para os estudantes, iniciam-se negociações de resolução de problemas para resolver o conflito. Procuram-se soluções que garantam que ambos os alunos atinjam plenamente os seus objetivos e que quaisquer tensões ou sentimentos negativos entre os dois sejam dissipados.

- **Suavização:** Quando o objetivo é de pouca importância, mas a relação é de grande importância, uma pessoa desiste dos seus objetivos para que a outra pessoa possa alcançar os seus. Isto é feito para manter a relação com a mais alta qualidade possível. Se o professor detetar que os objetivos ou interesses de um aluno no conflito são muito mais fortes do que os outros, o professor pode facilitar uma suavização do conflito.
- **Negociações “Ganha-Perde”:** Quando o objetivo é muito importante, mas a relação não é, os alunos procurarão atingir os seus próprios objetivos em detrimento dos objetivos da outra pessoa. Fazem-no forçando ou persuadindo a outra pessoa a ceder. Estão a competir por uma vitória.
- **Compromisso:** Quando tanto o objetivo como a relação são moderadamente importantes, e quando nenhuma pessoa pode ter o que realmente quer, os alunos terão de abdicar de parte dos seus objetivos, e possivelmente sacrificar parte da relação, para chegar a um acordo. Os compromissos são frequentemente utilizados quando os estudantes desejam iniciar negociações de resolução de problemas, mas não têm tempo para o fazer.
- **Retirada:** Quando nem o objetivo, nem a relação são importantes para o aluno, este pode querer abdicar completamente do seu objetivo e evitar o problema com o outro. Por vezes, é bom que ambos os alunos se retirem do conflito até se acalmarem e controlem os seus sentimentos.

Durante uma negociação de conflitos, é também **importante destacar a importância** de:

- **Empatia:** o pilar da boa comunicação e a ligação entre professor e aluno, que permite compreender os sentimentos e motivações uns dos outros;
- **Assertividade:** ser capaz de expor o seu ponto de vista, emoções ou opiniões sem provocar uma atitude defensiva, através de uma frase autoafirmativa que diz aos alunos o que pensar sem culpar o professor e não o considerar como adversário. Ser assertivo requer limites de

compreensão para com os outros. Na negociação de um conflito, o professor deve estabelecer a sua posição e construir a autoconfiança, limitando assim as situações de abuso sem atacar os alunos;

- **Escuta ativa:** uma ferramenta é útil para obter mais informações, corroborando dados para que o aluno saiba que foi ouvido. Quando escutamos ativamente, pedimos, parafraseando, esclarecimentos, definindo e contextualizando. Algumas formas de escuta ativa podem ser pelo eco, repetição do que o outro disse, reformulação, expressão em palavras o que foi entendido, resolvendo pontos ou questões, resumindo e ordenando informação ou reflexão do sentimento, uma expressão do que percebemos do outro;
- **Feedback:** o professor deve apoiar e incentivar comportamentos positivos, corrigindo os inadequados. Para pôr o feedback em prática, é necessário que o aluno saiba o que o professor sente e o que pensa.

Dessa forma, pensar na construção conjunta de soluções para o conflito, através do uso correto da empatia, da assertividade, da escuta ativa e do feedback, pode fazer com que os envolvidos no conflito avaliem as suas ações e repensem as suas atitudes, descobrindo formas de resolver os problemas, tentando manter o respeito e o equilíbrio. Saber ouvir, avaliar, repensar com todos os envolvidos no conflito, criando o hábito de dialogar. Porque quando os envolvidos no conflito participam na construção de possíveis ações para soluções, as relações podem ser restauradas e o conflito resolvido construtivamente.

Assim, os conflitos em sala de aula, quando geridos de forma correta, contribuem construtivamente para a preservação dos laços interpessoais e promovem as competências sociais dos envolvidos. Estes permitem desenvolver competências para ver o ponto de vista do outro, saber cooperar, e também aprender que o conflito é uma oportunidade para o crescimento e a maturação.

## COMUNICAÇÃO – ABORDAGEM GRUPAL VS INDIVIDUAL

A distinção entre a comunicação em grupo e a comunicação individual é que a comunicação em grupo está frequentemente relacionada com uma voz unificada dentro do grupo. Por exemplo, numa uma equipa de professores todos devem concordar com o que deve ou não ser incluído num currículo; por conseguinte, o projeto final deve ser aprovado por todos os membros antes que as suas audiências-alvo (neste caso, os estudantes) possam ver o produto final. Assim, a comunicação em grupo é uma coligação entre vários membros que permite a mentalidade de um grupo e um pensamento de grupo. Comunicações individuais, por outro lado, é o ato de comunicar uma ideia que não inclui a cooperação de outros membros da equipa. Cada ideia criada é apenas de um indivíduo e cabe ao indivíduo executar um plano para realizar o seu objetivo principal. A comunicação individual numa interação com o outro permite um feedback contínuo com base na contribuição de cada parte e que permite uma melhor compreensão dos outros pensamentos, opiniões e pontos de vista. Por outro lado, a comunicação em grupo é o contacto entre mais de duas pessoas, e baseia-se na compreensão prévia dos objetivos do grupo e da cultura ou normas sociais. Ao comunicar num grupo, os indivíduos não fornecem feedback diretamente uns aos outros, mas fornecem feedback que será abordado por todo o grupo. Por conseguinte, o contributo de cada indivíduo é necessário para ajudar o grupo a compreender os objetivos para que todo o grupo possa chegar à compreensão mútua e beneficiar destes.

## EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO: COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação eficaz é um processo bidirecional que envolve esforço e competências tanto do remetente como do recetor durante o processo de mediação. Algumas competências de comunicação que os mediadores devem desenvolver podem ser resumidas como:

- a) **Pratique a escuta ativa.** Envolver-se com o que as pessoas dizem dando respostas afirmativas e fazendo perguntas de acompanhamento para mostrar que

está a prestar atenção. Podem ser desenvolvidas competências de escuta ativa. Como ouvir ativamente?

- ✓ Ouça mais do que fala; não pode ouvir se estiver a falar; faça perguntas.
- ✓ Coloque o locutor à vontade e mantenha um ambiente em que ambos se sintam confortáveis, sorria e use linguagem corporal positiva, como acenar.
- ✓ Mostre-lhes que quer ouvir, pareça e aja de forma interessada, use indicadores verbais para mostrar que está a seguir o que está a ser dito.
- ✓ Concentre-se no que está a ser dito e permaneça no momento presente, evite fazer outras coisas enquanto ouve (por exemplo, mexer em papéis).
- ✓ Não apresse a pessoa terminar, uma pausa nem sempre significa que o orador terminou o que está a dizer.
- ✓ Observe o tom, o volume e a mensagem, não apenas as palavras, uma vez que quer obter toda a imagem, não apenas partes da mensagem.
- ✓ Não interrompa, todos merecem uma oportunidade igual de ser ouvido. Se uma pessoa for interrompida enquanto apresenta uma ideia importante, é provável que se sinta desvalorizada.
- ✓ Não faça conclusões precipitadas e não assuma que sabe o que o orador vai dizer.
- ✓ Esteja genuinamente interessado na conversa, dando respostas encorajadoras ou parafraseando certos comentários, resume os elementos-chave do que cada um dos interlocutores disse.
- ✓ Evite conduzir a conversa para as suas experiências e opiniões e encontrar soluções imediatas para os problemas que poderá estar a ouvir.

b) **Preste atenção à comunicação não verbal.** Controlar pistas não verbais pode ajudar a prevenir a falta de comunicação, por isso preste atenção às expressões faciais e à linguagem corporal quando está a falar com alguém (por exemplo, manter contacto visual, limitar os gestos das mãos).

c) **Fornecer e pedir feedback.** Peça aos seus pares um conselho sobre as suas habilidades de comunicação para entender que impressão dá em vários contextos.

d) Desenvolva um filtro. Os comunicadores eficazes geralmente têm competências sociais altamente desenvolvidas e podem modular a forma como expressam os seus pensamentos e sentimentos aos que os rodeiam. Saiba o que é apropriado para expressar em diferentes contextos interpessoais. O desenvolvimento de um filtro ajudará a complementar outras técnicas de comunicação e a garantir que mantém um certo nível de decoro e evitará conflitos no local de trabalho.

## DESCRIÇÃO DO MÓDULO, PASSO A PASSO

**Duração total:3h**

Contexto:	Sala de aula		
Resultados:	Compreender os princípios da co-mediação e como aplicar estratégias para comunicar eficazmente e aplicar estratégias eficazes de resolução de conflitos		
Conteúdos	1. Mediação entre pares 2. Co-mediação 3. Escalada dos conflitos 4. Competências de comunicação	Duração de cada atividade:	1. 30min 2. 1h 3. 1h 4. 1h
Descrição das atividades (passo a passo)	<p><b>1.MEDIAÇÃO ENTRE PARES</b> <b>OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique os elementos-chave da mediação de pares nas escolas</li> <li>• Mostre os principais passos da definição de um programa de mediação nas escolas</li> </ul> <p>Exercício: Forme grupos de 4 a 5 pessoas e peça-lhes para pensar em medidas necessárias para definir um programa de mediação entre pares numa escola. Encoraje-os a desenhar um esquema de como este processo poderia ser e quais são os elementos-chave de cada uma das etapas. Após o brainstorming (15min), todos os grupos apresentam a sua conclusão.</p> <p><b>2.CO-MEDIAÇÃO</b> <b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Explique a co-mediação</li> <li>-Vantagens e desvantagens presentes da co-mediação</li> <li>-Ofereça dicas sobre a co-mediação</li> </ul> <p>Explique os princípios da co-mediação e reflitam em conjunto com os formandos quais são as vantagens e desvantagens da co-mediação</p> <p><b>3.ESCALADA DE CONFLITOS</b> <b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique como funciona a escalada de conflitos</li> <li>• Mostre os passos da escalada do conflito</li> <li>• Explore estilos e estratégias de gestão de conflitos</li> </ul> <p>Divida os participantes em grupos de 4-5. Peça-lhes que recordem um conflito desafiante que tiveram de mediar. Peça-lhes que identifiquem nessa situação específica as diferentes fases de escalada de conflitos e que reflitam sobre</p>	Tipo de atividade	Exercise

quais foram as estratégias mais difíceis e quais as estratégias que aplicaram ou deveriam ter aplicado para resolver o conflito. Pode fornecer uma tabela para os participantes preencherem as principais conclusões:

Passos da escalada	Os aspetos mais desafiantes	Estratégias que apliquei	O que posso fazer melhor?
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

#### 4. COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

##### OBJETIVOS

- Explicar a diferença entre a comunicação em grupo e a comunicação individual
- Explorar as competências de comunicação

Exercício:

Peça aos participantes que obtenham um pedaço de papel (de preferência A4). Peça-lhes que fechem os olhos e sigam as instruções do formador sem abrir os olhos. Forneça as seguintes instruções:

- Dobre o papel ao meio.
- Rasgue o canto superior direito
- Dobre o papel de novo.
- Rasgue o canto inferior esquerdo.

Não forneça nenhuma instrução além destes 4 pontos, mesmo que os participantes os peçam. Depois de finalizar os 4 passos, peça aos participantes que abram os olhos e comparem o papel entre si. Todos vão parecer diferentes. Pergunte-lhes: Se as instruções eram as mesmas para todos, por que o resultado é tão diferente? Discutir sobre a importância de comunicar de forma clara e assertiva e como a comunicação não verbal tem um papel crucial. Peça-lhes que reflitam sobre as principais capacidades de comunicação que são essenciais durante o processo de mediação.

## 4. PRINCIPAIS PASSOS NA CONDUÇÃO DE UMA SESSÃO DE MEDIAÇÃO ESCOLAR ENTRE PARES

### Objetivos de Aprendizagem

O objetivo deste módulo é que os alunos aprendam as competências necessárias para orientar os participantes num conflito através da realização de uma sessão de mediação escolar entre pares. Aprender a mediar entre pares ensina competências sociais importantes, como o uso de certas ferramentas que são úteis não só na sala de aula mas também na nossa vida pessoal, social e familiar.

## Resultados da Aprendizagem

Após a conclusão deste módulo, os alunos irão aprofundar os seus conhecimentos sobre:

- Clarificar a história por trás de um conflito
- Passar de um diálogo não construtivo para um diálogo construtivo
- Métodos para alcançar um equilíbrio e restaurar as relações entre as partes num conflito
- Técnicas para separar factos e circunstâncias de opiniões

## Elementos-chave

Este módulo introduz os seguintes elementos teóricos principais:

- Fatores importantes na história de um conflito e os papéis recomendados a desempenhar pelo mediador de pares
- Diálogo construtivo básico
- Metodologias para manter as relações equilibradas
- A importância de separar o facto da opinião

## Métodos utilizados

A seleção de métodos a realizar neste módulo serão atividades orientadas para treinar, aprofundar a teoria, focando-se em atividades de reflexão, encenação e debates.

## BREVE APRESENTAÇÃO TEÓRICA

### COMO PODEMOS ESCLARECER A HISTÓRIA DE UM CONFLITO?

Quando falamos de conflitos, podemos pensar no desacordo ou na oposição que pode existir entre duas pessoas ou mais devido a uma situação de interesses opostos.



Um conflito pode ter a sua origem em diferentes razões ou causas, tais como falhas de comunicação, diferentes interesses e papéis, diferenças pessoais ou culturais, relações interpessoais ou ausência de normas ou regras que resultem em comportamentos indesejáveis e até mesmo graves tais como agressões e violência físico-verbal.

Durante esta secção, vamos ver como se desenrola um conflito e quais os pontos importantes a abordar em cada uma das fases:

- **Exposição do problema pelas partes envolvidas:** Cada uma das pessoas envolvidas no conflito terá tempo para explicar, contara os seus pontos de vista, emoções e sentimentos que têm, sempre com a intenção de respeitar o ponto de vista do outro e aceitar os valores do outro.
- **Debate:** Depois das pessoas envolvidas terem exposto as suas ideias e pontos de vista, poderão expor as suas opiniões sobre o mesmo, durante um debate que se formará organicamente quando houver uma situação de conflito.
- **Discussão:** Esta parte ocorre quando as pessoas não concordam umas com as outras e as partes não chegam a qualquer acordo.
- **Conflito:** Este é o ponto em que nenhuma das partes envolvidas está disposta a ceder, não há consenso sobre as principais ideias do problema e não há negociação.

## DO DIÁLOGO NÃO CONSTRUTIVO AO DIÁLOGO CONSTRUTIVO

Como já vimos na secção anterior, é importante que as partes em conflito façam a sua parte para tentar encontrar soluções para um problema através da comunicação na apresentação de ideias. O diálogo pode ser um instrumento facilitador no processo de mediação entre pares.

Para passar de um diálogo não construtivo para um diálogo construtivo, o responsável pela mediação dos pares ficará encarregue de garantir que ambas as

partes respeitem certos comportamentos e factos que vamos descrever abaixo para que a comunicação funcione.

- O mediador entre pares está encarregue de comunicar as regras e estabelecer os limites a serem cumpridos, bem como a localização da sessão.
- Cada pessoa falará à vez, respeitando a outra pessoa e comunicando assertivamente.
- O mediador ficará encarregue do tempo que cada pessoa dispõe e de que as regras previamente estabelecidas são cumpridas.
- Cada pessoa irá relatar os factos à medida que os viveu. É importante que o espaço seja o mais adequado para evitar mais tensões do que as já experimentadas.
- Cada pessoa tentará focar-se na situação de conflito, evitando outros factos paralelos, comentários, perguntas não clarificadas ou dúvidas que possam surgir.
- Cada parte envolvida no conflito tem o direito de discordar.
- Mesmo que as partes não cheguem a um acordo, cada uma delas pode comunicar os seus sentimentos e emoções que experienciaram. Este aspeto é bastante pessoal, pelo que é importante que não seja forçado se a pessoa não se sentir confortável em expressar os seus sentimentos.
- Por último, podemos referir que, se seguirem as orientações acima descritas, o clima comunicativo e o diálogo construtivo melhorará a situação antes do conflito.

## **MÉTODOS PARA ALCANÇAR O EQUILÍBRIO E RESTAURAR AS RELAÇÕES ENTRE AS PARTES DE UM CONFLITO.**

O desenvolvimento de um conflito, bem como as competências que podemos utilizar para estabelecer o equilíbrio entre as partes envolvidas, pode não ser

suficiente para resolver o conflito. Há metodologias que nos podem ajudar a estabelecer relações entre as partes num conflito. A mediação é uma delas e abaixo vamos explicar outros métodos que podem ser úteis:

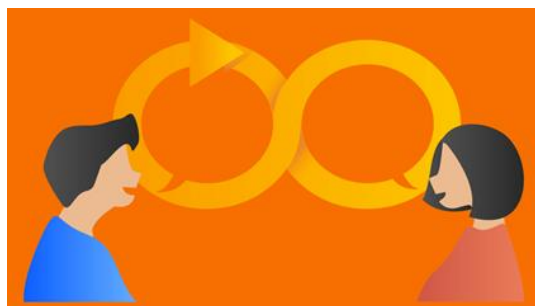
1. **A arbitragem** é um método que dá às partes envolvidas a oportunidade de contar os factos da situação que experimentaram e o mediador tenta ajudá-los. Através da arbitragem, a ideia é que cada um possa **ouvir** os argumentos do outro.
2. **A facilitação** é uma metodologia cuja intenção, conforme a expressão, é facilitar, ou seja, ajudar o **diálogo** entre as pessoas que têm o conflito através do mediador.
3. **A negociação** é uma técnica que envolve principalmente as duas pessoas para encontrar uma solução para o conflito. Ou seja, a intenção é procurar **cooperação** e o mediador orienta as partes envolvidas se o processo de resolução de conflitos não avançar.
4. **O envolvimento** é uma técnica em que as partes envolvidas no conflito chegam a acordos que se comprometem a levar a cabo, a fim de reduzir os encargos com os conflitos. Sublinhe-se que os **acordos** devem ser realistas e simples, de modo a que os compromissos para os executar sejam confortáveis e exequíveis.
5. **A colaboração** é uma metodologia que envolve as partes envolvidas a trabalharem em conjunto, ou seja, **trabalho em equipa** para atingir um objetivo. No caso da mediação entre pares, este consistiria em resolver um grande desacordo ou conflito. É por isso que devem ser fixados objetivos confortáveis para ambas as partes atingirem.

### TÉCNICAS PARA SEPARAR FACTOS E CIRCUNSTÂNCIAS DE OPINIÕES.

Nesta parte do módulo é importante realçar as diferenças entre facto e opinião de forma teórica de modo a aplicá-la à prática.

- Um facto é uma ideia, situação ou evento verificável através dos sentidos. É real e objetivo. Por exemplo: isto é uma maçã
- Uma opinião é a expressão de um pensamento, sentimento ou julgamento decorrente de uma situação ou evento. Por exemplo: Esta maçã é deliciosa
- O ponto de vista é a posição social, cultural, geracional ou através do qual um assunto é abordado; por exemplo, do ponto de vista religioso, médico, legal, etc.

O **feedback** é uma técnica que consiste em descrever os factos objetivos numa determinada situação, observar o que aconteceu e relacionar os factos como vividos ou ocorreram.



Esta técnica ajuda-nos não só a melhorar a nossa comunicação, mas também a observar, ouvir e separar certos factos.

- É importante transmitir uma mensagem positiva
- Mantenha as frases curtas
- Evite generalizar como , por exemplo, “sempre”, “nunca”...
- Use expressões como “embora”, “mas” para reduzir a carga negativa na comunicação.

A **sanduíche** é uma técnica de feedback que consiste em transmitir uma mensagem positiva, uma negativa e, finalmente, positiva. Esta técnica é muito útil porque, embora haja alguma componente de melhoria, a pessoa que a recebe sentir-se-á mais confortável uma vez que existem dois aspetos positivos em comparação com o único negativo.

A **máquina de lavar roupa** é uma técnica muito visual, semelhante à técnica de feedback sanduíche que pode ser usada para todas as idades. A máquina de lavar roupa é uma metáfora para abordar aspetos negativos, positivos, compromissos e

desejos entre as partes envolvidas. Pode ser usado para citar os factos e opiniões no conflito dado.

MÁQUINA DE LAVAR ROUPA		
<p><b>ROUPA SUJA</b></p> <p><b>Descrição:</b> A roupa suja é usada para fazer uma comparação com eventos negativos, desconforto, visões negativas, comportamentos indesejados.</p>	<p><b>MÁQUINA DE LAVAR ROUPA</b></p> <p><b>Descrição:</b> A máquina de lavar roupa é uma comparação a possíveis compromissos, soluções que factos e opiniões que podem ser implementados na mediação.</p>	<p><b>ROUPA LIMPA</b></p> <p><b>Descrição:</b> A roupa limpa é um paralelismo das ações positivas que podemos realizar enquanto consequência dos nossos acordos e compromissos face ao conflito.</p>

## DESCRIÇÃO DO MÓDULO, PASSO A PASSO

**Duração total: 3h**

<b>Contexto:</b>	Sala de aula		
<b>Resultados:</b>	Realizar uma sessão de mediação entre pares, identificar comunicação construtiva, como dar feedback e diferenciar os factos da opinião		
<b>Conteúdos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Facto ou opinião</li> <li>Diálogo construtivo</li> <li>Técnica para mediação educacional entre pares</li> </ol>	<b>Duração de cada atividade:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 min</li> <li>2. 60 min</li> <li>3. 60 min</li> <li>4. 20 min</li> <li>5. 15 min</li> </ol>

<p><b>Descrição das atividades (passo a passo)</b></p>	<p><b>1. TERMÓMETRO</b></p> <p>Esta atividade tem como objetivo ajudar os alunos a distinguir entre factos e opiniões.</p> <p>O grupo de alunos posiciona-se em pé na sala de aula, em que cada extremidade da sala consiste nos polos de um termómetro: frio para a resposta incorreta e quente para a resposta correta. O professor, voluntário ou aluno diz algumas frases em voz alta.</p> <p>Se uma resposta for marcada como correta quando for falsa, os alunos devem justificá-la.</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Franzu a testa.</li> <li>- Quem me dera que não falasses comigo tão alto.</li> <li>- Fala muito rápido.</li> <li>- Não devia ter jogado o papel no chão.</li> <li>- Não perturbar.</li> <li>- Perturbou-me.</li> <li>- O sol está quente.</li> <li>- Está quente.</li> </ul> <p><i>**É importante treinar estes aspetos e distinguir os factos das emoções, sentimentos e desejos (opiniões).</i></p> <p><i>**Dica: O facto é o que vemos simplesmente através dos nossos sentidos; o resto seriam opiniões (juízos de valor).</i></p> <p><b>2. TRÊS DE CONSTRUTIVO!</b></p> <p>Dividimos o grupo em grupos de três. Duas pessoas representarão as diferentes partes num conflito e a terceira será a mediadora. A atividade pretende focar-se na promoção da comunicação construtiva, seguindo os passos mencionados na teoria.</p> <p>É importante procurar conflitos que seja do interesse dos jovens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amor adolescente</li> <li>- Conflito com o professor</li> <li>- Conflito com os pais</li> <li>- Comunicação violenta, etc.</li> </ul> <p>Os alunos terão 15 minutos para preparar a discussão, como levar a cabo o diálogo construtivo e os acordos que serão feitos. Cada grupo irá escolher um representante que irá escrever no quadro ou num papel o conflito que vão discutir. Vão expor o seu conflito.</p> <p>Quando terminarem, o resto do grupo irá comentar as observações e se construíram corretamente o diálogo, se chegaram a um acordo, se a situação é realista ou se se sentem refletidas no exemplo.</p> <p>Materiais: Quadro</p> <p><b>ESTÁ COM FOME? SANDUÍCHE!</b></p> <p>A atividade envolve a divisão do grupo em pares para usarem a técnica de sanduíche para chegar a acordos. Cada pessoa deve dizer ou descrever aspetos pessoais dessa pessoa, dois positivos e um negativo. Desta forma, o reforço positivo será maior e a satisfação pessoal não será prejudicada.</p> <p><i>** Se a atividade for divertida e gostarem, podem usar a técnica da máquina de lavar roupa como uma continuação da atividade.</i></p> <p><b>4. Role-play: APROXIMAR-SE DA REALIDADE</b></p> <p>A atividade será conduzida como uma sessão de mediação entre pares o mais real possível.</p>	<p>Tipo de atividade:</p> <p>Reflexão individual</p> <p>Reflexão &amp; Role-play</p> <p>Reflexão</p>
--	---	--

	<p>A turma terá de escolher:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dois mediadores (menino e menina).</li> <li>2. Pessoas envolvidas (menino e menina)</li> <li>3. O conflito (insulto, luta, bullying)</li> </ol> <p>As pessoas que liderarem a mediação ficarão à frente do resto dos seus colegas. O resto do grupo não poderá intervir, falar, perturbar durante a sessão de mediação, apenas OBSERVAR.</p> <p>Duas pessoas deste grupo tomarão nota das coisas que são ditas, pontos importantes do conflito, técnicas utilizadas e acordos se forem alcançados.</p> <p>No final da sessão, o grupo, juntamente com as notas tomadas pelos parceiros, dará a sua opinião, relativamente a melhorias e quais os aspetos que foram ou não importantes.</p>	<p>Role-play</p>	
<p><b>Materiais/ Recursos:</b></p>	<p>Canetas, folhas em branco, flipchart, marcadores flipchart, Power Point, Mentimeter</p>		

## 5. COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

### Objetivos de Aprendizagem

O objetivo geral do Módulo 5 – a última parte do programa de formação no âmbito do IO4 – é navegar os alunos através do processo de "comunicação não violenta" (CNV) como uma forma de gerir melhor os seus sentimentos, conectar-se com a sua natureza compassiva e ser capaz de lidar com uma situação difícil de forma não hostil. Através dos recursos teóricos e práticos do módulo, os jovens têm a oportunidade de adquirir competências e conhecimentos para a comunicação natural através de técnicas específicas que os podem ajudar a lidar com emoções negativas e stress mental que muitas vezes está na raiz de problemas e conflitos no ambiente educativo.

### Resultados da Aprendizagem

Os resultados de aprendizagem do módulo 5 são dirigidos aos alunos como utilizadores finais do programa de formação e são os seguintes:

- Fortalecer o cultivo de *soft skills*, com ênfase na competência da empatia como característica central do CNV com métodos adaptáveis.
- Oferecer conhecimentos e recursos a todos os alunos para praticar em CNV, aprendendo a construir relações mais saudáveis com os seus pares.
- Promover a motivação dos alunos sobre como moderar os seus sentimentos negativos, adotando uma atitude de pensamento positivo e lidando eficazmente com a sua libertação de raiva.

### Elementos-chave

O módulo introduz a teoria, conceito e processo da CNV, focando-se na sua origem e componentes básicos. Em seguida, o módulo continua com uma pequena análise das seguintes áreas temáticas, como elementos-chave do módulo:

1. Origem e componentes básicos do modelo CNV
2. Formas de controlar e corrigir comportamentos
3. Práticas para libertar e gerir a raiva pacificamente
4. Culpabilização do outro



5. Construir uma relação saudável entre as pessoas
6. O valor do pensamento e da comunicação positiva

O módulo termina com alguns exercícios indicativos (fichas de trabalho) ou reflexão/discussão em grupo a implementar entre alunos ou entre alunos e professores.

## Métodos utilizados

Os métodos selecionados incluem atividades de reflexão de grupo, brainstorming, quizzes, etc.

## BREVE APRESENTAÇÃO TEÓRICA

### ORIGEM E COMPONENTES BÁSICOS DO MODELO CNV

Ensinar os alunos a comunicar uma mensagem de forma não violenta, ao mesmo tempo que discorda dos outros, é um processo de aprendizagem ao longo da vida que se pode aprender em ambiente escolar. Um dos processos mais significativos para a ligação pacífica com outros é o processo de **"Comunicação Não Violenta"**. A CNV é uma forma crítica de resolver conflitos e gerir emoções sem violência. Caracteriza-se como a "linguagem da vida" que pode transformar velhos padrões de defensividade e agressividade em compaixão e empatia. A teoria da CNV foi liderada pelo psicólogo clínico Marshall B. Rosenberg, que acreditava que a maioria das pessoas tem um "problema de linguagem" uma vez que são educados e criados numa linguagem que os ensina a analisar e julgar, mantendo-os afastados das suas necessidades. Ele define a CNV como a " <sup>23</sup> combinação de uma linguagem, uma forma de pensar, uma habilidade na comunicação e os meios de influência que ajudam o desejo de realizar três coisas:

1. *Libertar-se de um condicionamento cultural em discrepância com a forma como desejo viver a minha vida;*
2. *Adquirir o poder de aceder ao meu ser interior e aos outros, de uma forma que me permite dar naturalmente do coração;*

<sup>2</sup> CNV na educação. (2022). Comunicação não violenta. Disponível [aqui](#).

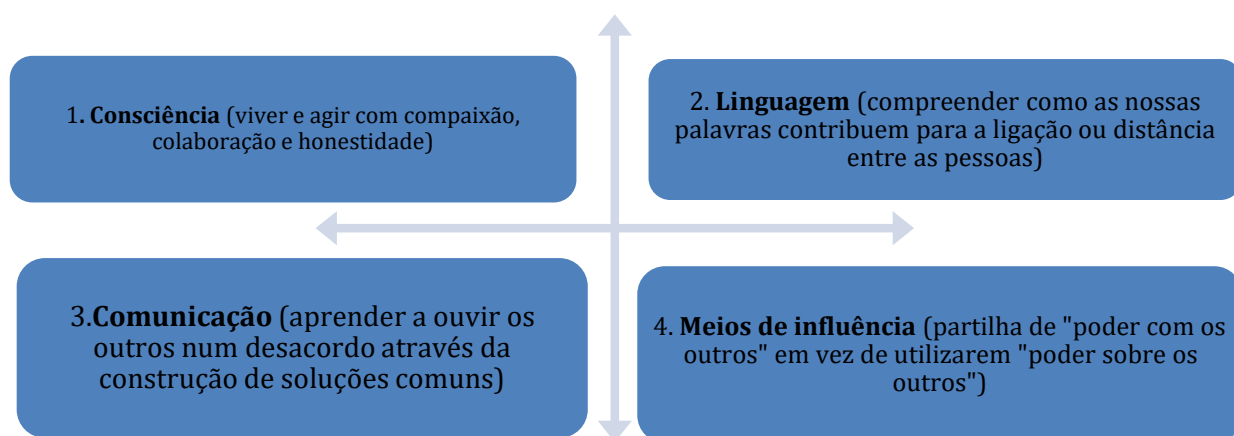
<sup>3</sup> Centro de Comunicação Não Violenta. (2020) Auto-guia de instrução do NVC.

3. *Adquirir o poder de criar estruturas que suportem esta forma de Dar*.<sup>4</sup>

A CNV pode oferecer múltiplos benefícios tanto aos educadores como aos alunos. Vale a pena mencionar os benefícios da utilização da linguagem de CNV, resumidos da seguinte forma:

- Incentivar o interesse, retenção e conexão dos alunos ao seu trabalho
- Fomentar a segurança, confiança e conexão dentro da sala de aula
- Melhorar o trabalho em equipa, eficiência e cooperação em sala de aula
- Reforçar as relações de sala de aula produtivas entre professores e pais<sup>5</sup>

A linguagem de CNV inclui quatro elementos básicos (confira na figura abaixo)<sup>6</sup>:



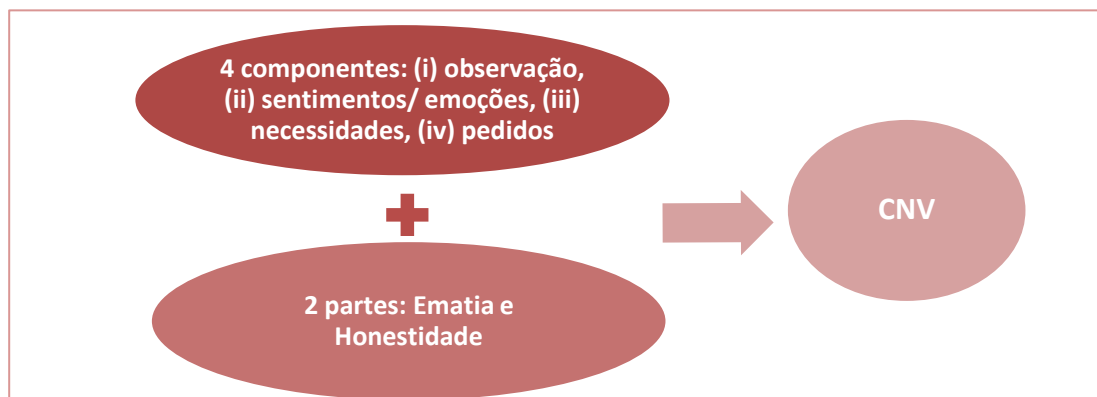
O modelo básico para a CNV incorpora a (i) **honestidade** e (ii) **a empatia**. Estas são as duas partes importantes que são expressas através de quatro componentes: **observações, sentimentos, necessidades e pedidos**, como a figura seguinte retrata<sup>7</sup>:

<sup>4</sup> Godinot, É. (2015). Comunicação e mediação não violentas. Disponível [aqui](#).

<sup>5</sup> PuddleDancer Press & Center for Nonviolent Communication. Principais factos sobre a comunicação não violenta (NVC). Disponível [aqui](#).

<sup>6</sup> Rosenberg, M. (2015). Nonviolent Communication: A Language of Life. 3<sup>rd</sup> edition. Available [here](#).

<sup>7</sup> Koopman, S. & Seliga, L. (2021). Teaching peace by using nonviolent communication for difficult conversations in the college classroom. Available [here](#).



Os quatro componentes são ideias e ações específicas que formam o modelo de CNV, enquanto a Empatia e a Honestidade fornecem uma base sólida da teoria da CNV para viver de forma não violenta. A essência e o significado de cada um dos quatro componentes são resumidos abaixo:

1. **Observação objetiva de uma situação:** Na linguagem de CNV, quando observamos algo, temos de separar os nossos julgamentos, avaliações ou interpretações do evento.
2. **Identificação de emoções e sentimentos:** Distinguir sentimentos dos pensamentos é um passo essencial. O objetivo é focarmo-nos em palavras que descrevem a nossa experiência interior e não em palavras que descrevem as nossas interpretações das ações das pessoas.
3. **Identificação das necessidades:** Todos os indivíduos têm necessidades e valores que apoiam e enriquecem as suas vidas. Os nossos sentimentos estão relacionados com um gatilho/provocação, mas não são causados por estes – eles surgem através da nossa própria experiência de necessidades satisfeitas ou não satisfeitas.
4. **Formulação de um pedido para satisfazer uma necessidade:** Fazer pedidos claros é crucial para o processo de CNV. Quando aprendemos a solicitar ações concretas que possam ser realizadas no momento presente, começamos a encontrar formas de garantir que as necessidades de todos sejam satisfeitas.

O outro lado do modelo de NVC diz respeito à **Empatia** e **Honestidade**. Empatia significa ir além da simples expressão da compaixão. A ligação empática pode acontecer indiretamente e mais "silenciosamente" ao mesmo tempo que se liga a outra pessoa cujos sentimentos e necessidades são entendidos e importantes para nós. Este é um ponto de viragem em situações problemáticas. Além disso, a prática da CNV inclui uma ligação empática com nós mesmos: a "8 auto-empatia". O objetivo é apoiar-nos na manutenção da conexão com as nossas próprias necessidades, gerindo as nossas ações com base em valores de auto-ligação e auto-aceitação. A parte da Honestidade significa realmente compreender as nossas próprias necessidades e estar em harmonia com o que está vivo em nós no momento presente.<sup>9</sup>

Em resumo, estes componentes e peças conduzem a um modelo de comunicação não violenta e positiva que é brevemente delineado na caixa seguinte:

*Quando vejo que \_\_\_\_\_*  
*Sinto \_\_\_\_\_*  
*porque a minha necessidade de \_\_\_\_\_ não é cumprida.*  
*Estarias disposto a \_\_\_\_\_ ?*

## FORMAS DE CONTROLAR E CORRIGIR COMPORTAMENTOS

Saber controlar o mau comportamento de um aluno é metade da solução para um incidente (conflito, discussão, etc.). Professores e outros profissionais da comunidade educativa são muitas vezes chamados a resolver vários problemas comportamentais com os seus alunos. Há uma variedade de métodos que um educador pode optar para gerir o comportamento dos alunos. Uma das abordagens mais eficazes relacionadas com a linguagem de CNV é a adoção de "**estratégias de comportamento positivo**". Estas estratégias encorajam-no a ver

<sup>8</sup> Kashtan, I. & Kashtan, M. (2022). Fundamentos da Comunicação Não Violenta. Disponível [aqui](#).

<sup>9</sup> O Ibid.

o comportamento como uma forma de melhorar a comunicação. São abordagens **proactivas baseadas em evidências** que ajudam a mudar o comportamento dos alunos. Em vez de reagirem a comportamentos desafiadores, os educadores/professores podem reduzi-los proactivamente. As vantagens mais importantes das estratégias comportamentais positivas são as seguintes:

- **Construir relações baseadas na confiança entre professores-alunos-famílias:** Um educador pode olhar para os alunos com curiosidade compassiva.
- **Ensinar e reforçar novas competências.**
- **Leva-os a considerar várias razões para as dificuldades comportamentais.**

São apresentados de seguida alguns exemplos de estratégias de comportamento positivo:<sup>10</sup>

- **Pré-correção:** uma estratégia que pode lembrar aos alunos as expectativas de comportamento antes de ocorrerem potenciais problemas de comportamento. O educador identifica o que pode ser um desafio e ensina a resposta correta, utilizando linguagem orientada para a ação.
- **Solicitação:** usada para lembrar aos alunos as expectativas de situações familiares.
- **Incitamento:** um método que oferece aos alunos uma escolha sobre como se querem comportar. É formulado de uma forma que promove uma mentalidade positiva dos alunos. Exemplo: "*Quando falares comigo com uma voz mais calma, podemos falar sobre isto.*"
- **Sinais não verbais:** uma forma de promover uma melhor comunicação, limitando as interrupções durante a instrução ou a resolução de um problema. Centra-se na utilização de sinais não verbais, que também são chamados de "sinais silenciosos". Ao usar sinais não verbais, os alunos podem comunicar uns com os outros discretamente, comunicando

---

<sup>10</sup> Morin, A. (2022). Estratégias de comportamento positivo: Um guia para os professores. Disponível [aqui](#).

simultaneamente as suas necessidades com o seu educador. Acredita-se que os alunos propensos a comportamentos agressivos respondam melhor ao uso de sinais não verbais por parte dos professores em vez de sinais verbais (como verbalizações hostis, ameaças ou gritos).<sup>11</sup>

- **Reorientação respeitosa:** uma estratégia rápida e imediata para dar feedback corretivo aos alunos. A mensagem-chave é usar um tom calmo, linguagem corporal neutra e formulação clara. Normalmente dizemos aos alunos exatamente o que estão a fazer incorretamente e o que deveriam estar a fazer, com o menor número possível de palavras.
- **Pausas mentais:** pausas breves e estruturadas usando movimento físico, exercícios de *mindfulness* ou atividades sensoriais. Podem ser praticados individualmente ou com toda a turma.

## PRÁTICAS PARA LIBERTAR E GERIR PACIFICAMENTE A RAIVA

A raiva afeta-nos a todos em muitos aspetos da nossa vida. É um sentimento geralmente associado à comunicação violenta. Subjacentes à raiva existem outros sentimentos como tristeza, desilusão, arrependimento ou frustração. Explorar a natureza desses sentimentos pode ajudar a identificar mais rapidamente as necessidades subjacentes que causam a sensação de raiva. A raiva não se manifesta em todas as pessoas da mesma forma. <sup>12</sup> Pode ser causado por influências externas ou internas. Quando nos sentimos zangados, podem ocorrer três situações:

- 1) Estamos chateados porque as nossas necessidades não foram satisfeitas
- 2) Estamos a culpar alguém ou outra coisa por não conseguir o que queremos
- 3) Falamos ou agimos de uma forma que a não nos ajudará a atingir o que precisamos.

A raiva enquanto emoção pode ser expressa através de três principais tipos:

<sup>11</sup> Guetzloe, E. (2022). Estratégias Práticas para trabalhar com estudantes que exibem agressividade e violência. Disponível [aqui](#).

<sup>12</sup> Fonte: [aqui](#).

- 1) **Raiva passivo-agressiva:** Um indivíduo tenta suprimir a sua raiva para evitar lidar com ela, mas normalmente acaba por expressá-la de uma forma pouco saudável.
- 2) **Raiva assertiva:** Envolve lidar com a raiva usando as nossas palavras para explicar calmamente a situação. A raiva expressa-se de uma forma não ameaçadora.
- 3) **Raiva Abertamente Agressiva:** Este tipo de raiva pode ser acompanhado por agressões físicas ou verbais, como gritar ou bater nas coisas. O objetivo deste tipo de raiva é tipicamente magoar a pessoa a quem a raiva é direcionada emocional ou fisicamente.

A raiva também pode ser expressa verbalmente ou não verbalmente:

- 1) **Verbalmente:** Quando uma pessoa expressa a sua raiva verbalmente, é provável que levante o tom de voz. Pode tornar-se insultuosa e dizer coisas dolorosas.
- 2) **Não verbalmente:** notam-se algumas ligeiras alterações físicas numa pessoa que expressa a sua raiva não verbal. Pode franzir a testa ou escassear e punho.

A prática da comunicação não violenta desempenha um papel fundamental na libertação e manuseamento da raiva dos alunos de forma construtiva. Em situações em que um aluno se sente zangado, dois elementos importantes devem ser investigados para abordar a origem da raiva:

- 1) Qual foi a necessidade particular que não foi cumprida, e
- 2) qual foi o gatilho para causar a raiva.<sup>13</sup>

Algumas etapas adicionais que podem ajudar os alunos e outras partes interessadas da comunidade educativa a transformar a sua raiva em conexão compassiva são apresentadas abaixo através de **10 passos simples e específicos**<sup>14</sup>:

<sup>13</sup> Módulo 5: Prática da Comunicação Não Violenta no nosso Dia-A-Dia. Disponível [aqui](#).

<sup>14</sup>Gibson et al. (2001). Dez passos que transformam a raiva em conexão compassiva. Disponível [aqui](#).



**PASSO 1: PENSE NA RAIVA COMO UMA LUZ VERMELHA NO SEU PAINEL**

Primeiro, temos de aprender que a raiva é um sinal de aviso que nos diz para parar e olhar sob o nosso "capuz emocional" para os nossos sentimentos e para resultados que tornam a vida mais satisfatória.

**PASSO 2: OLHE CLARAMENTE PARA O QUE ACONTECEU OU IDENTIFIQUE "APENAS OS FACTOS"**

Olhe claramente para o que está a reagir. Assim que seja capaz de descrever objetivamente o que aconteceu, é mais provável que seja mais claro o que realmente precisa.

**PASSO 3: ASSUMA A RESPONSABILIDADE SOBRE A FORMA COMO SE SENTE**

Para libertar e evaporar suavemente a sua raiva, temos de nos lembrar que esta emoção é um sinal de que algumas das suas necessidades podem ter sido ignoradas. Pode usar a sua raiva para "ouvir o seu coração" e descobrir o que precisa de mais atenção de si.

**PASSO 4: "NOMEIE A CULPA" E FIQUE CLARO SOBRE O QUE SENTE**

Quando se zanga, é provável que cultive automaticamente um "pensamento de culpa" na sua mente. Quando tiver conhecimento da sua "declaração de culpa", pode explorar os seus sentimentos e usá-los para esclarecer quais das suas necessidades estão a ficar por satisfazer.

**PASSO 5: DETERMINAR A SUA NECESSIDADE**

No passo 5, experimenta uma sensação mais completa de si mesmo porque entra em contato com as suas necessidades, percebendo que pode tomar medidas positivas para satisfazer essas necessidades.

**PASSO 6: ENCONTRAR O POSITIVO NO NEGATIVO**

Começa a visualizar ações que possam satisfazer as suas necessidades anteriormente não satisfeitas. É necessário concentrar a sua atenção no que quer, não no que não quer, tentando chegar a um acordo em torno de um pedido "positivo" que indique esta conquista.

**PASSO 7: PREVER UMA AÇÃO POSITIVA**



Aqui a ideia é imaginar que a outra pessoa faz ou diz algo agora que está em harmonia com o seu desejo e suscetível de satisfazer a sua necessidade insatisfeita. Pode perguntar-se: "*Neste momento, o que a outra pessoa pode dizer ou fazer para honrar as minhas necessidades?*"

### **PASSO 8: NOMEIE OS SEUS SENTIMENTOS E NECESSIDADES**

Neste passo, foque a sua consciência nos outros envolvidos, conecte-se com os seus sentimentos e necessidades, e identifique ações que possam contribuir para satisfazer as suas necessidades.

### **PASSO 9: DECIDA QUE NECESSIDADE IRÁ ABORDAR PRIMEIRO**

Depois de uma situação difícil (conflito, discussão) pode ser um alívio para si escolher com quem gostaria de falar primeiro (independentemente de estamos envolvidos numa situação ou de simplesmente ajudamos enquanto facilitador-mediador), sabendo que pode continuar o diálogo até que as necessidades de todos sejam satisfeitas através de ações que todos estão dispostos a tomar.

### **PASSO 10: INICIE A COMUNICAÇÃO COM FOCO NO QUE SENTE E SOBRE O QUE LHE ESTÁ A SER SOLICITADO**

O passo final é juntar tudo e iniciar uma comunicação empática, onde expressa como está e percebe como a outra pessoa também se está a sentir. Tem de se concentrar em **fazer pedidos claros** e estar atento ao que sente sobre o que lhe está a ser solicitado.

Um método final que pode ser usado como uma boa estratégia comportamental em sala de aula para gerir a raiva dos alunos ou como uma ajuda para lançá-la suavemente é o processo 'RIF' (Reconhecer – Identificar – Fazer). Através do RIF, o aluno pode gerir emoções e factos negativos que podem causar stress e desilusão na sua vida de forma mais eficaz. A figura apresenta os 3 passos básicos deste método, incluindo algumas dicas.<sup>15</sup>

### **CULPABILIZAR OS OUTROS**

A culpabilização consiste numa reação humana às consequências negativas que nos ajudam a salvaguardar o nosso sentido de autoestima, evitando a consciência

<sup>15</sup> Estratégias comportamentais em sala de aula e intervenções. Disponível [aqui](#).

dos nossos próprios fracassos ou erros. Define-se como o processo de atribuição da responsabilidade por uma falha. Culpamos os outros por uma série de incidentes e uma das razões pela qual as pessoas parecem culpar os outros é que querem escapar rapidamente da culpa. David Burns descreveu no seu livro <sup>16</sup>*Feeling Good: The New Mood Therapy* que a culpa é considerada, entre outras, uma distorção cognitiva que pode ser expressa quer através da <sup>17</sup> **personalização**, e através **da culpabilização de outras pessoas** pelo que acontece nas nossas vidas.<sup>18</sup>

Uma das expressões comportamentais mais comuns de culpar é o "jogo da culpa". Sabrina Romanoff afirmou que *"quando as pessoas enfrentam repercussões ou consequências não intencionais depois de cometerem um erro, o seu medo pode fazê-las defenderem-se, desviando a culpa de si mesmas e transferindo-a para uma pessoa definida como um "bode expiatório".* Sinais de que alguém adota uma abordagem de "jogo da culpa" são:

- 1) **Apontar o dedo**<sup>19</sup>,
- 2) **Negação de responsabilidade pessoal**,
- 3) **Exclusão**. As pessoas podem excluir consistentemente uma pessoa de um grupo atribuindo-lhe um "sentimento" de culpa e tornando-a num "bode expiatório".<sup>20</sup>

Há várias maneiras de aceitar a responsabilidade pelas nossas emoções em vez de culpar os outros, desde que liguemos os nossos sentimentos às nossas necessidades. Por exemplo, em vez de dizer *"sinto (uma emoção) porque..."* podemos dizer *"Sinto-me... porque preciso..."*. São apresentados passos úteis

<sup>16</sup>Consciente. cuidado. (2020). O Poder da Responsabilidade vs Culpa. Disponível [aqui](#).

<sup>17</sup> Estas distorções são descritas como padrões de pensamento que são falsos ou imprecisos e têm o potencial de causar angústia psicológica.

<sup>18</sup>Gonzalez, A. (2022). Disponível [aqui](#).

<sup>19</sup> Apontar o dedo é "o ato de atribuir culpas como por uma política prejudicial ou uma decisão imprudente para outro ou para outros, muitas vezes num esforço para desviar a culpa de si mesmo". Disponível [aqui](#).

<sup>20</sup> O Gupta. S. (2022). O que é o jogo da culpa? Disponível [aqui](#).

adicionais que podem ajudar alunos e professores a prevenir um ciclo de culpas em ambiente escolar:<sup>21</sup>

- **Atribuir responsabilidades:** Isto pode ajudar a reduzir a ambiguidade. Também pode ajudar a fomentar um sentido de propriedade e responsabilidade pessoal.
- **Aceite erros:** São omnipresentes e fazem parte da experiência humana.
- **Responda com empatia:** Mesmo que alguém cometa um erro ou o seu comportamento não esteja correto, é importante ver a sua situação de forma empática.
- **Concentre-se nas soluções:** A chave é passar de procurar quem é o culpado para o que pode ser feito relativamente à situação. Os alunos concentram a sua energia em potenciais soluções.

## CONSTRUINDO UMA RELAÇÃO SAUDÁVEL ENTRE AS PESSOAS

A criação de relações produtivas e saudáveis é essencial para a vida dos alunos, para a comunidade escolar e para a sociedade. Relacionamentos saudáveis incorporam muitos benefícios (como fazer com que todos se sintam respeitados, valorizados e encorajados). Em contrapartida, as relações pouco saudáveis podem ter um impacto negativo a longo prazo, tanto na comunicação entre os alunos como no seu equilíbrio interno entre. É essencial que os alunos estejam cientes das características que as relações saudáveis e pouco saudáveis implicam. Uma relação saudável é constituída pelas seguintes características: **Respeito mútuo; Confiança; Igualdade; Honestidade; Boa comunicação**<sup>22</sup>.

Embora as relações saudáveis sejam inerentemente positivas, as não saudáveis são negativas; estas estão estruturadas num desequilíbrio de poder e controlo. A tabela resume a natureza de uma relação saudável em comparação com a de uma relação pouco saudável.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> O Ibid.

<sup>22</sup> Espada, R. (2021). Como ensinar crianças sobre relacionamentos saudáveis. Disponível [aqui](#).

<sup>23</sup> Inspirado em: Western Health. (2011). Relações Saudáveis. P. 3. Disponível [aqui](#).

Um dos aspetos mais críticos para criar relações saudáveis entre os alunos é incitar a utilização de práticas **baseadas em relacionamentos** dentro da sala de aula que podem ajudá-los a aprender sobre o que é chamado de "poder relacional" ou poder com os outros. Numa sala de aula baseada em relações, professores e alunos tentam tomar consciência de passos fundamentais sobre como expressar necessidades ou praticar novas formas de expressá-las que são mais suscetíveis de serem ouvidas e respeitadas por todos. Uma sala de aula baseada em relacionamentos, usa diretrizes sobre como comunicar melhor uns com os outros.

### O VALOR DO PENSAMENTO E DA COMUNICAÇÃO POSITIVA

Cultivar uma mentalidade positiva para o pensamento de cada aluno é fundamental para manter a sua saúde mental e emocional a um bom nível em todos os aspetos da sua vida, incluindo a sua experiência educativa. As emoções positivas promovem ações criativas, ideias inovadoras e laços sociais que, por sua vez, enriquecem ainda mais os recursos pessoais de um indivíduo (desde recursos físicos e intelectuais a recursos sociais e psicológicos). Todos estes recursos são acumulados ao longo do tempo e aumentam o bem-estar geral do indivíduo. Isto forma um ciclo positivo: **Aumento do bem-estar --» mais emoções positivas --» mais resiliência --» aumento do bem-estar.**<sup>24</sup>

As pessoas que se expressam de forma positiva tendem a ser mais eficientes e mais abertas à informação e às opções. Além disso, as emoções positivas aumentam o alcance cognitivo de uma pessoa, um efeito que pode levar a um aumento dos "níveis de dopamina cerebral". Todas as declarações e opiniões anteriores contrastam com as emoções negativas, que são consideradas como promotoras de comportamentos limitados e imediatos "orientados para a sobrevivência". Por exemplo, a emoção negativa da ansiedade leva à resposta específica de "luta ou fuga" para a sobrevivência imediata. Para sobreviver, as mentes negativas concentram imediatamente a sua atenção numa resposta comportamental

---

<sup>24</sup> O Ibid.

específica, como "correr ou lutar" e, portanto, não expandem o seu pensamento para outras alternativas comportamentais.<sup>25</sup>

O pensamento positivo tem vários benefícios que não podem ser negligenciados, especialmente no ambiente escolar onde as crianças experimentam muitos desafios durante a sua interação com os seus pares e os seus professores. Antes de prosseguir com o papel crucial da positividade na forma de pensar dos alunos, é essencial mencionar a definição de pensamento positivo. Especificamente, o pensamento positivo é enquadrado como "*uma atitude complementar em todas as sociedades. Engloba uma atitude mental que incentiva um indivíduo a procurar um resultado agradável e aceitável*"<sup>26</sup>.

Para os alunos, as suas responsabilidades diárias podem tornar-se realmente stressantes. Por esta razão, algumas técnicas práticas devem ser seguidas para pensar e comunicar positivamente. Alguns exemplos para desenvolver competências de pensamento positivo dentro da sala de aula da escola são: <sup>27</sup>

### 1. Tornar a Atitude Acróstica<sup>28</sup>:

A ideia desta prática aplica-se da seguinte forma: primeiro o educador oferece aos alunos um pedaço de papel e pede-lhes que escrevam a palavra "ATITUDE" verticalmente no lado esquerdo da folha. O professor define um temporizador e pedem aos alunos que escrevam traços e características que são observadas em indivíduos com atitudes positivas com palavras ou frases que correspondam às letras do lado esquerdo. Por exemplo, na letra "A" em "ATITUDE" podiam escrever: "Atenta em qualquer situação." Depois, os alunos são inseridos em grupos e partilham as suas acrósticas com os seus colegas.

### 2. Revira-volta da atitude:

<sup>25</sup> BANNINK FREDRIKE P. (2017). Building Positive Emotions in Mediation. Available [here](#).

<sup>26</sup> Macleod, A e Moore, R. (2000). Pensamento Positivo Revisitado: Cognição Positiva, Bem-Estar e Saúde Mental. Psicologia Clínica e Psicoterapia. 1099 – 0879.

<sup>27</sup> Mundo da Educação. (2022) . Quatro Atividades para o Dia do Pensamento Positivo. Disponível [aqui](#).

<sup>28</sup> Tipo de quebra-cabeça de palavra

Esta abordagem pode ser implementada da seguinte forma: os educadores podem oferecer aos alunos um pedaço de papel, pedindo-lhes que o dobrem em algumas partes e as rotulem com "escola", "amigos", "família", "casa", "autoimagem" e "atividades". Depois, alguns alunos voluntários perguntam aos seus colegas quais os problemas que encontram frequentemente em cada uma das categorias. Em seguida, os alunos são orientados a pegar nestas questões/problemas e a formar possíveis soluções. Depois, estes são incentivados a abordar a atitude de forma diferente, ao responderem às seguintes perguntas:

- Como me sinto sobre isto? Quero resolver este problema?
- Tenho culpado outras pessoas por este problema?
- O que vai acontecer a curto prazo se eu não resolver este problema?
- Que pequenas coisas posso fazer para resolver este problema?
- Como é que tenho de mudar a minha atitude para resolver o problema?
- O que acontecerá quando este problema for resolvido?

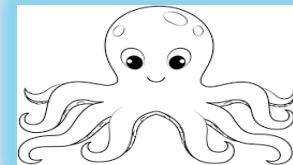
Esta atividade oferece aos alunos a oportunidade de reformular os problemas mencionados que encontraram e oferecer uma solução para eles.

### 3. *Fórmula positiva do tubarão:*

Jon Gordon oferece um modelo específico que pode ajudar a desenvolver o pensamento positivo dos alunos e jovens alunos quando as coisas correm mal e nem sempre como estavam inicialmente programados. Este modelo é desenvolvido através da fórmula "**E+P=R**", que pode ser interpretada da seguinte forma:

'E' significa "**Eventos**": primeiro pedimos aos alunos que percebam não conseguem controlar facilmente alguns eventos das suas vidas. O que pode estar sob o seu controlo são os seus 'P', que significa "**respostas Positivas**", e o 'R', que consiste no **Resultado** da situação descrita.

## Descrição do módulo, passo a passo

<b>Setting:</b>	Sala de aula	
<b>Resultados:</b>	Gerir a raiva, conectar-se com sentimentos e responsabilidade pessoal, reconhecer sinais de alerta de relações não saudáveis, praticar o pensamento positivo.	
<b>Conteúdo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O Polvo Zangado</li> <li>2. Lidar pacificamente com emoções negativas</li> <li>3. Reconhecer os meus sentimentos e responsabilidades</li> <li>4. 'O amor é... O amor não é'.</li> <li>5. Focando-se no positivo</li> </ol>	Duração: 130' 1ª atividade: 25' 2ª atividade: 25' 3ª atividade: 25' 4ª atividade: 30' 5ª atividade: 25'
<b>Atividades (passo a passo)</b>	<p><b>1ª ATIVIDADE: O POLVO ZANGADO</b></p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Ensinar aos alunos como se acalmar e cooperar com os outros para controlar a sua emoção quando estão zangados ou têm comportamentos agressivos para com um facto ou outra pessoa.</p> <p><b>DICAS</b></p> <p>Tente aplicar esta atividade em grupos e não com cada aluno individualmente, pois assim estes podem partilhar ideias mais facilmente, refletindo sobre estratégias diferentes.</p> <p><b>PASSOS:</b></p> <p>Os alunos (em conjunto com o educador) começam a ver o seguinte vídeo sobre um polvo que tenta espalhar a sua 'raiva' pelo mar circundante (link do vídeo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=IMYF_IFcSVM">https://www.youtube.com/watch?v=IMYF_IFcSVM</a>). Em seguida, eles discutem 8 estratégias diferentes que o polvo pode adotar para se acalmar (para cada tentáculo), desenhando um polvo. Os alunos sugerem em pequenos grupos oito estratégias de gestão da raiva (em cada tentáculo do polvo, respetivamente). Depois de escreverem as 8 formas diferentes de gestão da raiva, os grupos discutem em conjunto qual é a estratégia mais difícil e flexível de adotar quando se zangam com algo em particular.</p> <p><b>QUESTÕES DE DISCUSSÃO</b></p> <p>Como é que a raiva pode ser visualizada ou retratada? Quais são as estratégias ou ferramentas que temos de seguir para domar a nossa raiva?</p> <p>Fontes: Vídeo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=IMYF_IFcSVM">https://www.youtube.com/watch?v=IMYF_IFcSVM</a> e para mais informações: <a href="http://www.stressfreekids.com/10667/anger-management">http://www.stressfreekids.com/10667/anger-management</a></p>	 <p><b>Tipo de atividade:</b> Reflexão de grupo sobre gestão da raiva</p>

## 2ª ATIVIDADE: LIDAR PACIFICAMENTE COM EMOÇÕES NEGATIVAS

### OBJETIVOS

1. examinar e compreender o papel que as emoções desempenham nos conflitos.
2. aprender passos concretos para lidar com emoções difíceis, como a raiva.

### DICAS

Sugere-se implementar esta atividade com um número relativamente reduzido de alunos (até 10 no máximo). Caso contrário, alguns alunos narram a história e outros interrompem para fazer perguntas relativas à história.

### PASSOS

Os primeiros alunos discutem o papel que as emoções desempenham no seu dia-a-dia e como surgem durante conflitos/desacordos na escola. Recordam uma experiência passada em que se sentiam zangados e enquanto leem silenciosamente os passos do seguinte folheto (em forma de imagem):

Depois, é-lhes pedido pelo seu educador ou outro colega que escreva/desenhe/fale sobre esta experiência específica que desencadearam a emoção. Os alunos podem consultar o seguinte inventário para escolher os sentimentos que representem melhor a sua experiência/emoção que mostra raiva ou um sentimento semelhante:

<https://www.cnvc.org/training/resource/feelings-inventory>

Depois de escreverem ou desenharem num pedaço de papel os fatores que provocaram tal sentimento, o objetivo é referir a solução que lhes vem primeiro à cabeça. No final, fecham a atividade ouvindo atentamente todas as histórias, oferecendo dicas positivas uns aos outros para libertar calmamente a sua raiva e encontrar o equilíbrio com o seu eu interior.

### QUESTÕES DE DISCUSSÃO

1. Que papel desempenham as emoções no nosso dia-a-dia e como surgem durante conflitos/divergências na escola?
2. Em que condições se sentiu zangado no passado?
3. O que faria para mudar esta emoção?

## 3ª ATIVIDADE: RECONHECER OS MEUS SENTIMENTOS E RESPONSABILIDADES

### Objetivos

Refletir em conjunto sobre como adotar coletivamente uma atitude de não culpabilização dos outros.

### PASSOS:

Um ou mais alunos podem assumir o papel de oradores e colocar as primeiras 5 perguntas aos seus pares, a fim de testar a sua capacidade de reconhecer a sua responsabilização pessoal e nos sentimentos ou "culpabilizar o outro". De seguida, uma parte dos inquiridos assume o papel do orador e coloca as restantes perguntas.

Após estas etapas, discutem e refletem em conjunto sobre como adotar coletivamente uma atitude de não culpabilização dos outros.

O *quizz* pode começar da seguinte forma:

Narrativa,  
reflexão grupo



Exemplos de declarações (parte das questões de discussão)

Qual das seguintes declarações assume a responsabilidade pelos sentimentos em vez de culpar outra pessoa?

1. "Insultas-me quando não me apresenta aos seus amigos."
2. "Tenho ciúmes quando escolhes passar tempo com ela em vez de mim, porque preciso de me sentir importante na tua vida."
3. "Sinto-me encantado quando me trazes flores."
4. "Estou horrorizado que te sintas assim porque esperava que fôssemos capazes de chegar a um acordo."
5. "Sinto-me desanimado porque nunca cumpres as tuas promessas."
6. "Estou preocupado porque pensei que nos iríamos divertir na viagem."
7. "Certas palavras me deixam muito desconfortável."
8. "Sinto-me aliviado por não te ter magoado."
9. "Sinto-me exaltado quando gritam o meu nome."
10. "Estou magoado por não me teres convidado para a tua festa, porque pensei que éramos amigos".

#### 4ª ATIVIDADE: O AMOR É... O AMOR NÃO É<sup>29</sup>

##### OBJETIVOS

1. ajudar os alunos a identificar características de uma relação "saudável"
2. reconhecer sinais de alerta de uma relação "não saudável"
3. desenvolver uma compreensão das diferenças entre relações saudáveis e pouco saudáveis.

##### DICAS

As palavras no índice de cartões devem ser o maior possível e dactilografadas ou impressas de forma a serem claras.

##### PASSOS:

O primeiro passo é preparar um conjunto de cartões de índice, cada um contendo as seguintes expressões:

**Liberdade pessoal; Abertura; Toque; Independência; Compromisso; Responsabilidade; Trabalho árduo; Medo; Confiança; Pressão; Violência; Compromisso; Manipulação; Respeito; Partilha; Proximidade; Controlo possessivo; Promessas honestas; Obsessão; Intimidação; Dor; Carinho; Crueldade; Empatia; Ameaça de Partilha.**

O 2º passo é preparar dois sinais: um indicará a palavra "Saudável" e o outro "Não saudável". Em alternativa, os alunos podem usar dois sinais com símbolos que indicam "polegar para cima" e "polegar para baixo". Antes de iniciar a atividade, dois alunos voluntários colocam os dois sinais na parede. As palavras "O Amor é... o Amor não

<sup>29</sup> Fonte disponível [aqui](#).

é" serão colocadas sob cada um dos dois sinais anteriores, com algum espaço entre elas. Além disso, os alunos que atuam como facilitadores podem colocar uma fita entre os dois sinais, para criar um espaço para palavras que são ambivalentes ou não pertencem claramente a uma ou outra categoria.

A atividade começa por distribuir as palavras aos alunos que participam em grupos. Um a um, os alunos de cada grupo leem as palavras que estão nos cartões. O grupo discute se a palavra no cartão é ou não uma característica de uma relação saudável. Assim que o grupo chega a uma decisão, o titular do cartão coloca-o no sítio correto (classifica-o como "Saudável" ou "Não saudável", ou no meio destas palavras).

### 5ª ATIVIDADE: FOCO NO POSITIVO<sup>30</sup>

#### OBJETIVOS

1. Foco no lado positivo das experiências negativas
2. Desenvolver ainda mais a nossa capacidade de pensar e agir positivamente

#### DICAS

Os alunos mais novos podem precisar de um exemplo sugerido pelo seu professor. Os alunos devem ter a certeza de que as suas respostas permanecerão confidenciais, a menos que desejem partilhar histórias pessoais com a turma.

#### PASSOS:

Os alunos ou o professor começam por ler o seguinte parágrafo introdutório:

*"As pessoas com atitudes positivas acreditam que têm dentro de si a capacidade de ultrapassar muitos obstáculos. Não importa o que a vida lhes dá, a sua capacidade de pensar positivamente faz com que passem mesmo pelas situações mais difíceis... as atitudes são mais importantes do que os factos", de acordo com o famoso psiquiatra Dr. Karl Menninger. Se tens uma atitude derrotista, então acreditas que és um fracasso, quer sejas mesmo um ou não".*

Em seguida, os alunos pensam em algo que os preocupa e registam as suas respostas às perguntas colocadas na seguinte folha de atividade:

Professor ou aluno voluntário: "Pensa numa situação que te fez sentir preocupado. Escreve uma frase que descreve esta situação. Em seguida, faz uma lista NÃO dos fatores que estão contra ti, mas os fatores que estão a teu favor. Podes surpreender-te da quantidade de coisas positivas que tens mesmo a teu favor.

#### Uma situação que me preocupa:

#### Fatores que me são favoráveis:

Depois dos alunos responderem às perguntas acima mencionadas, realizam o mesmo exercício com uma situação real relatada num jornal. Identificarão uma pessoa que está a passar por uma crise ou problema. Num pedaço de papel separado, eles farão uma lista dos fatores ou atitudes que podem ajudar esta pessoa a lidar com a situação com sucesso.

#### QUESTÕES DE DISCUSSÃO

1. O que atraiu mais a tua atenção no jornal?
2. O que a pessoa que está a experienciar o problema mais precisa?
3. Quais são os fatores que podem facilmente resolver este problema?

Reflexão de grupo,  
quizz

<sup>30</sup> Fonte: <http://uploads.registerguard.com/nie/positive-thinking.pdf> (p. 9).



Materials	Internet connection, pens, pencils, papers, whiteboard or flipchart with big papers, markers, a big paper to outline a body, tapes, indicative newspapers (in national language)
-----------	--

## REFERÊNCIAS

- Bannink, Fredrike, P. (2017). *Building Positive Emotions In Mediation*. Mediate.com. <https://mediate.com/building-positive-emotions-in-mediation/>
- Barriers to Effective Communication. (2019). *SkillsYouNeed* <https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>
- Basic Communication Model. (2015, August 11). <https://mayecreate.com/blog/back-to-basics-the-basic-communication-model/>
- Binaburo Iturbide, J. A. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la Mediación Escolar*. Consejería de Educación Cultura y Deporte. Gobierno de Andalucía. <https://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf>
- Brian Koy Harper, *Peer Mediation Programs: Teaching Students Alternatives to Violence*, 1993 J. Disp. Resol. (1993).
- CBSE. (n.d.). *Module 5: Practicing Nonviolent Communication in our Daily Lives*. <https://cbseacademic.nic.in/nvc/Module5.pdf>, <https://cbseacademic.nic.in/NonViolence.html>
- Center for Nonviolent Communication. (2018). Key Facts About Nonviolent Communication (NVC). *Puddle Dancer Press*. [https://www.nonviolentcommunication.com/pdf\\_files/key\\_facts\\_nvc.pdf](https://www.nonviolentcommunication.com/pdf_files/key_facts_nvc.pdf)
- Coleman, P., Vallacher, R., Nowak, A. & Bue N. (2005). Intractable Conflict as an Attractor: Presenting a Dynamical Model of Conflict, Escalation, and Intractability. IACM 18th Annual Conference, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=734963> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.734963>.
- Communication Skills. (2019). *SkillsYouNeed* <https://www.skillsyouneed.com/ips/communication-skills.html>- <https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/pliki/47.pdf>
- Conflictul interpersonal, Ed. Polirom, Iași 3) Ulrich, Cătălina, 2000, Managementul clasei de elevi – învățarea prin cooperare, Ed. Corint, București.

Connor, J. M., & Killian, D. (2012). *Connecting across differences: Finding common ground with anyone, anywhere, anytime*. PuddleDancer Press.

Conversations in the college classroom. Retrieved from:

Coradin, C. P. (2018). *Derechos Asertivos*. slideshare.

[https://es.slideshare.net/CarlosPrezCoradin/derechos-asertivos-86744467?next\\_slideshow=86744467](https://es.slideshare.net/CarlosPrezCoradin/derechos-asertivos-86744467?next_slideshow=86744467)

Cuesta, E. (2022, July 19). *15 dinámicas efectivas para la resolución de conflictos*. Estilonext. <https://estilonext.com/psicologia/dinamicas-resolucion-conflictos>

E. (2018, April 20). *Estrategias efectivas: Resolución de conflictos*. Educrea. <https://educrea.cl/estrategias-efectivas-resolucion-de-conflictos/>

educationworld. (n.d.). *Four Activities for Positive Thinking Day*. <https://www.educationworld.com/teachers/four-activities-positive-thinking-day>

Epstein, J. & Epstein, S. (2006). Co-Mediation. *Alternative Dispute Resolution*. The Colorado Lawyer. Vol. 35, No. 6 / 21.

Foley, K. (2017). *To Co-Mediate or Not to Co-Mediate – That is the Question*. Charles Sturt University. Vol 29. 1.

Fredrickson, Barbara L. (2004). *The broaden-and-build theory of positive emotions*. The Royal Society. Retrieved from:

*Gestión de conflictos: cómo resolver un conflicto en la empresa*. (2022, May 12). IONOS Startupguide.

<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-conflictos/>

Ghaffar, Abdul. (2019). *Conflict in Schools: Its Causes & Management Strategies*.

Gibson, N., Klein, S. Baran, G. & Haskavitz, S. (2001). *Ten Steps that Transform Anger into Compassionate Connection*. The Natural Child Project. [https://www.naturalchild.org/articles/marshall\\_rosenberg/ten\\_steps.html#:~:text=Ten%20Steps%20that%20Transform%20Anger%20into%20Compassionate%20Connection](https://www.naturalchild.org/articles/marshall_rosenberg/ten_steps.html#:~:text=Ten%20Steps%20that%20Transform%20Anger%20into%20Compassionate%20Connection)

Godinot, É. (2015). *Nonviolent communication and mediation*. slideshare.net: [https://www.slideshare.net/DiaporamasIRNC/nonviolent-communication-and-mediation?from\\_action=save](https://www.slideshare.net/DiaporamasIRNC/nonviolent-communication-and-mediation?from_action=save)

- Gonzalez, A. (n.d.). *Why We Blame Others?* Citron Hennessey Therapy. <https://www.privatetherapy.com/blog/blame-and-responsibility/>
- Guetzloe, E. (2022). *Practical strategies for working with students who display aggression and violence.* CYC-Net. <https://cyc-net.org/cyc-online/cycol-0306-guetzloe.html>
- Gupta, S. (2022). *What Is the Blame Game?* Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/blame-game-definition-signs-impact-and-prevention-5215208>
- Hart, S. & Kindle Hodson, V. (2019). *The Compassionate Classroom Relationship Based Teaching and Learning.* PuddleDancer Press. <https://www.nonviolentcommunication.com/wp-content/uploads/2019/06/CC-1e5p-web-sample-060619.pdf>
- Iosifescu, S. (2000 b) (coord), Manual de management educațional pentru directorii de unități școlare, Ed. ProGnosis, București.
- Jacko, J. (2012). Komunikacja międzykulturowa w ujęciu fenomenologicznym-systemowym, in red. W. Maliszewski, M.Korczyński, K. Czerwiński. Komunikacja społeczna w i dla multikulturowości. Perspektywa edukacyjna, Toruń.
- Johns, G., (2006) Comportament organizațional, Ed. Economica, București.
- Johnson, D. (2001). Classroom Behavioural Strategies and Interventions. *In Towards Inclusion: Tapping Hidden Strengths.* Manitoba Education, Training and Youth. <https://www.edu.gov.mb.ca/k12/specedu/fas/pdf/5.pdf>  
[https://www.edu.gov.mb.ca/k12/specedu/fas/pdf/FASD\\_Document.pdf](https://www.edu.gov.mb.ca/k12/specedu/fas/pdf/FASD_Document.pdf)
- Kandell, E. (2017). *Nonviolent and non-defensive communication.* Alternative Resolutions.net. <https://www.alternativeresolutions.net/2017/06/01/nonviolent-and-non-defensive-communication/>
- Kashtan, I. & Kashtan, M. (2022). *Basics of Nonviolent Communication.* BayNVC. <https://baynvc.org/basics-of-nonviolent-communication/>
- Koopman, S. & Seliga, L. (2021). Teaching peace by using nonviolent communication for difficult conversations in the college classroom. *Peace and Conflict Studies.* 27(3). DOI:10.46743/1082-7307/2021.1692  
<https://nsuworks.nova.edu/pcs/vol27/iss3/2>

Kreidler, W. J., 1984, *Creative Conflict Resolution: More than 200 activities for keeping peace in the classroom*, Glenview, IL: Scott Foresman.

Kusio, U. (2007). Świat się rusza – szkic z komunikacji międzykulturowej. *Kultura I Edukacja*, 1, 23-35.

Laurel and Associates. (2010). *Tip #315: NonViolent Communication #6: Take Responsibility for Feelings*. <https://www.laurelandassociates.com/tip-315-nonviolent-communication-6-take-responsibility-for-feelings/>

Macleod, A., & Moore, R. (2000). *Positive Thinking Revisited: Positive Cognition, Well-being and Mental Health*. *Clinical Psychology and Psychotherapy*. 1099 – 0879.

Management educațional pentru instituțiile de învățămînt, 2001, ISE-MEC.

Management școlar. Ghid practic pentru directorii de școală și liceu, 2006, Ed. RAABE, București.

Mediación Escolar. (2022, January 29). *Los conflictos en el ámbito escolar no son un hecho*. *Leer más*. Mediación Escolar. <https://mediacionescolar.org/ejemplos-conflictos-escolares/>

Mindful Care. (2020). *The Power of Responsibility vs Blame*. <https://mindful.care/blog/the-power-of-responsibility-vs-blame>

Morin, A. (n.d.). *Positive behavior strategies: A guide for teachers*. Understood. [https://www.understood.org/en/articles/what-are-positive-behavior-strategies?sp=b8e691d4-c06e-40dd-aae1-fef2870d86d0.1655285985370#Why use positive behavior strategies](https://www.understood.org/en/articles/what-are-positive-behavior-strategies?sp=b8e691d4-c06e-40dd-aae1-fef2870d86d0.1655285985370#Why%20use%20positive%20behavior%20strategies)

NVC in education. (2022). *Nonviolent communication*. <https://www.nvcineducation.org/nonviolentcommunication>

Olejniczak, A. (2016). KOMUNIKACJA W ŚRODOWISKU WIELOKULTUROWYM. *Studia I Prace Wneiz*, 44, 75-86. doi: 10.18276/sip.2016.44/3-06

Pixabay. (2022). <https://pixabay.com/>

Plentifun (2022). *What you hear?* <https://plentifun.com/>

Poe Center. (n.d.). *Healthy Relationship Activities*. <http://www.poehealth.org/wp-content/uploads/2014/07/Healthy-Relationships-Session-Outline.pdf>

Positive Psychology (2019). 39 *Communication Games and Activities for kids and students*. <https://positivepsychology.com/communication-activities-adults-students/>

PositivePsychology. (n.d.). *Using "I" Statements*. <https://positive.b-cdn.net/wp-content/uploads/Using-%E2%80%9CI%E2%80%9D-Statements.pdf>

*Resolución de conflictos. Ideas y cuentos*. (2021, February 15). Cuentos para crecer. <https://cuentosparacrecer.org/blog/resolucion-de-conflictos-ideas-y-cuentos/>

Riccardi, P. (2014). *Cross-cultural communication*. <https://www.youtube.com/watch?v=YMyofREc5Jk>

Rosenberg, M. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Puddle Dancer Press. 3<sup>rd</sup> edition. <https://www.nonviolentcommunication.com/product/nvc/>

Rzepa, T. (2006). *Psychologia komunikowanie się menedżerów*. Wydawnictwo Difin, Warszawa.

Scannell, Mary. *The Big Book of Conflict Resolution Games: Quick, Effective Activities to Improve Communication, Trust and Collaboration*. US: McGraw-Hill, 2010.

Shukla-Mehta, S. (2005). *Understanding behavioral escalation: from theory to practice*. Fall Bulletin. University of Oregon.

Stoica-Constantin, Ana, 2004,

StressFreeKids. (n.d.). *From Ocean Floor to Classroom Door: anger management in the class*. <http://stressfreekids.com/10667/anger-management/>

Swinson, G. (1996). *Positive Thinking*. Knight-Ridder Productions, Inc. <http://uploads.registerguard.com/nie/positive-thinking.pdf>

Sword, R. (2021). *How to Teach Children About Healthy Relationships*. High Speed Training. <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/teaching-children-about-healthy-relationships/>

The Center for NonViolent Communication. (2020). *NVC Instruction Self-Guide*. <https://www.cnvc.org/online-learning/nvc-instruction-guide/nvc-instruction-guide>



The four basic styles of communication (2022).  
<http://serenityonlinetherapy.com/assertiveness.htm>

Thesaurus. Com. (n.d.) *What is Violent Communication?*  
[https://www.heartland.edu/documents/idc/What%20is%20violent%20comm%20and%20nvc%20\(Winters\).pdf](https://www.heartland.edu/documents/idc/What%20is%20violent%20comm%20and%20nvc%20(Winters).pdf)

Thompson, J. (2011). *Is Nonverbal Communication a Numbers Game?*.  
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/beyond-words/201109/is-nonverbal-communication-numbers-game>

Tokenemu,O. (2021). *What is Anger?* Verywell Mind.  
<https://www.verywellmind.com/what-is-anger-5120208>

Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). *Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management*. *Frontiers in Education*, 5. doi:10.3389/educ.2020.00005

W.H. (2011). Healthy Relationships Resource Kit. In *The Teen Relationship Workbook* (pp. 3–83). Wellness Reproductions and Publishing.  
<https://westernhealth.nl.ca/uploads/Addictions%20Prevention%20and%20Mental%20Health%20Promotion/Healthy%20Relationships%20Resource%20Kit%20-%20Western.pdf>

Webster, M. (2019). *America's most-trusted online dictionary*.  
<https://www.merriam-webster.com>

Yedra, P. (2017, December 8). *La mediación entre iguales en el ámbito escolar*. Don Bosco Educa. <https://donboscoeduca.com/2017/05/23/la-mediacion-entre-iguales-en-el-ambito-escolar/>