

## Apêndice 35 – PowerPoint das sessões de formação em habilidades sociais, comunicacionais e de mediação 21 e 22

*Em diálogo pela mediação*



**O QUE SÃO CONFLITOS?**

São fenómenos naturais, que fazem parte da vida das pessoas.

**OS CONFLITOS SÃO NEGATIVOS?**


Nem são positivos, nem são negativos. Tudo depende da forma de como as pessoas os enfrentam e resolvem.

ENTÃO...

Os conflitos são oportunidades de **CRESCIMENTO** e de **APRENDIZAGEM!**

Em Diálogo: um espaço aberto à mediação  
Sessão de Formação em Habilidades Sociais, Comunicacionais e de Mediação  
Silvia Cunha.

*O QUE É A MEDIAÇÃO?*



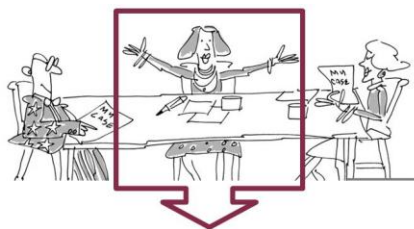
Nova prática para **prevenir e/ou resolver conflitos**  
Cria “pontes” entre os implicados (pessoas intervenientes)

*O QUE PRETENDE?*

(Trans)Formação das pessoas;  
(Re)estabelecer laços, afetos ou relações entre as pessoas;  
Resolver, de forma **positiva**, os conflitos (sem agressões físicas, verbais ou psicológicas).

### — A MEDIAÇÃO —

- ✓ É uma forma alternativa de resolver e enfrentar conflitos;
- ✓ É **voluntária** e **confidencial**;
- ✓ Dá voz ativa aos intervenientes do conflito, **ouvindo as versões de cada um ao longo das sessões**;
- ✓ Promove o **diálogo**, a **comunicação** e o **respeito mútuo**;
- ✓ Estimula a **reflexão**;
- ✓ Desenvolve a **confiança** e a **cooperação**;
- ✓ Pretende que **AMBAS AS PARTES SAIAM A GANHAR**: Ganhador - Ganhador vs Ganhador – Perdedor;



**OMEDIADOR**

- É uma pessoa **imparcial e neutra**;
- Compreende a origem do conflito;
- Ouve todas as partes;
- Ajuda as partes a **COMPREENDER E A ACEITAR O PONTO DE VISTA DO OUTRO**, para que se compreendam mutuamente;
- Estimula a articulação de **interesses**;
- Não apresenta decisões às partes (não atua como um juiz ou árbitro).

**Não julga. Não sanciona. Não decide.**

## COMO SE DESENVOLVE O PROCESSO DE MEDIAÇÃO?

Surge o conflito;  
Os envolvidos decidem (voluntariamente) solucioná-lo de forma positiva;  
Procura-se um mediador;  
Agenda-se a primeira sessão.

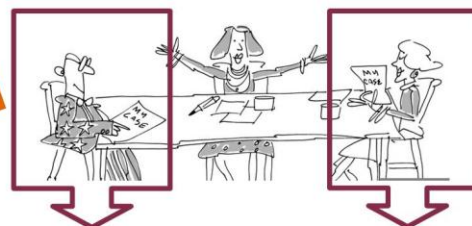
O mediador explica em que consiste o processo de mediação;  
O mediador ouve todas as pessoas (individualmente ou em grupo);  
O mediador explora o conflito, compreendendo a sua origem;  
Identificam-se os interesses de cada pessoa: através do diálogo procuram-se soluções alternativas; de forma a que todos saiam a ganhar.  
Chega-se a um acordo, que tem de ser assinado por todos.

Coloca-se o acordo em prática;  
Avaliam-se os resultados (bem como se está a ser cumprido ou não);  
O processo de mediação termina.

Em Diálogo: um espaço aberto à mediação  
Sessão de Formação em Habilidades Sociais, Comunicacionais e de Mediação  
Silvia Cunha.

Em Diálogo: um espaço aberto à mediação  
Sessão de Formação em Habilidades Sociais, Comunicacionais e de Mediação  
Silvia Cunha.

**OSMEDIADOS**



- Devem estar presentes em todas as sessões;
- São **responsáveis** pelo (in)sucesso do processo: são eles que tomam as suas próprias decisões, livre e responsabilmente;
- São **participantes ativos** e responsáveis;
- **Encontram soluções para os problemas, que sejam satisfatórias para todos os implicados.**

## ► EXEMPLO

Duas irmãs entram em conflito por causa de uma laranja. Ambas necessitam deste fruto mas em casa já só há uma laranja e os supermercados estão encerrados. Uma grave discussão é gerada entre ambas pois nenhuma queria ficar sem a laranja.

### Como resolveria um JUIZ esta situação?

Provavelmente partiria a laranja a meio e cada uma ficava com metade.

### Como resolveria um MEDIADOR esta situação?

O mediador ouvia atentamente o que as partes teriam para dizer, percebendo os seus interesses e necessidades e propondo uma solução para que ambas ficassem a ganhar. Durante o processo, conclui que a irmã A queria fazer um sumo de laranja e a irmã B queria a raspa da laranja para fazer um bolo. Ou seja, uma laranja é suficiente para que ambas saiam vencedoras, pois os interesses e as necessidades são diferentes mas perfeitamente articuláveis.

Em Diálogo: um espaço aberto à mediação  
Sessão de Formação em Habilidades Sociais, Comunicacionais e de Mediação  
Silvia Cunha.

Em Diálogo: um espaço aberto à mediação  
Sessão de Formação em Habilidades Sociais, Comunicacionais e de Mediação  
Silvia Cunha.



Imagens adaptadas de <http://dialoguematters.org/> e <http://www.myforbesolutions.com/mediation.php>

Em Diálogo: um espaço aberto à mediação  
Sessão de Formação em Habilidades Sociais, Comunicacionais e de Mediação  
Silvia Cunha



Questão 1

Completa a frase

A mediação \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
e/ou  
R \_\_\_\_\_ conflitos.

Questão 1

Completa a frase

A mediação P R E V I N E  
e/ou  
R E S O L V E conflitos.

### Questão 2

A mediação pretende (seleciona a resposta correta)

- a) Transformar os conflitos, reestabelecendo os laços entre as pessoas;
- b) Impor a vontade do mediador, pois ele é o que tem mais competências;
- c) Quebrar a convivência entre as pessoas para que elas não se aborreçam mais.

### Questão 4

Os conflitos são (seleciona a resposta correta)

- a) Positivos;
- b) Negativos;
- c) Nenhuma das anteriores porque depende da forma de como os enfrentamos e resolvemos.

### Questão 3

Como devemos responder aos conflitos

(seleciona a resposta correta)

- a) Evitá-los;
- b) Resolvê-los de forma positiva;
- c) Esquecê-los;
- d) Agredir as pessoas implicadas.

### Questão 5

A mediação é um processo (...)

(seleciona a resposta errada)

- a) Voluntário;
- b) Confidencial;
- c) Parcial;
- d) Comunicativo.



Questão 6

Descodifica as palavras:

- a) CNIFAOÇNA
- b) RĀFLOEXE
- c) RIPESETO

Questão 7

Completa as frases:

- a) O Mediador é \_\_\_\_ P \_\_\_\_\_;
- b) O Mediador não age como um  
\_\_ U \_\_\_\_ ou um \_\_\_\_ B \_\_\_\_\_.

Questão 6

Descodifica as palavras:

- a) CNIFAOÇNA – CONFIANÇA
- b) RĀFLOEXE – REFLEXÃO
- c) RIPESETO – RESPEITO

Questão 7

Completa as frases:

- a) O Mediador é IMPARCIAL;
- b) O Mediador não age como um  
JUIZ ou um ÁRBITRO.

### Questão 8

Diz se a afirmação é Verdadeira ou Falsa

- a) O mediador ouve todas as partes para depois decidir o melhor. \_\_\_\_
- b) O mediador ajuda as partes a articular os seus interesses. \_\_\_\_
- c) Os mediados podem-se agredir durante uma sessão de mediação. \_\_\_\_
- d) Os mediados não têm qualquer responsabilidade durante o processo de mediação. \_\_\_\_

### Questão 9

A mediação é (...) (seleciona a resposta errada)

- a) Diálogo e Cooperação;
- b) Transformação;
- c) Obrigatória;
- d) Responsabilidade e Respeito.

### Questão 8

Diz se a afirmação é Verdadeira ou Falsa

- a) O mediador ouve todas as partes para depois decidir o melhor. FALSO
- b) O mediador ajuda as partes a articular os seus interesses. VERDADEIRO
- c) Os mediados podem-se agredir durante uma sessão de mediação. FALSO
- d) Os mediados não têm qualquer responsabilidade durante o processo de mediação. FALSO

### Questão 10

O que fazem os mediadores (seleciona a resposta correta)

- a) Julgam;
- b) Castigam as pessoas;
- c) Escutam ambas as versões e promovem a compreensão mútua entre os mediados.
- d) Decidem como as pessoas devem resolver o conflito;