
MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Se quiser obter cópias deste folheto nas línguas comunitárias e mais informações sobre o London SEN Disagreement Resolution Service (Serviço de Resolução de Conflitos SEN de Londres), incluindo um vídeo e outros materiais de formação, consulte o nosso site da web em: www.londonsen-mediation.org.uk

O London SEN Disagreement Resolution Service também coloca à disposição dos interessados cópias deste folheto em cassetes de áudio, Braille ou num tipo de letra maior.

COMO CONTACTAR-NOS

Se quiser mais informações sobre o Serviço de Resolução de Conflitos de NEE de Londres, ou se quiser fazer uma consulta, contacte:

Annette Colleary ou Jo Scherer-Thompson
Gestoras de Serviço

The London SEN Disagreement Resolution Service
240 Lancaster Road, London W11 4AH

Tel: 0800 389 0695 **Fax:** 020 7243 8512

Email: acolleary@kids-online.org.uk or
jos@kids-online.org.uk



LONDRES NEE

SERVIÇO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

QUEM SOMOS?

O Serviço de Resolução de Conflitos de NEE de Londres (SRCL) é um serviço que visa resolver conflitos que possam surgir entre os pais e as LEAs / escolas em relação a necessidades educativas especiais das crianças e a melhor forma de responder a essas necessidades. O serviço é gerido pela KIDS, uma instituição de beneficência particular com mais de trinta anos de experiência a trabalhar com crianças com necessidades especiais e com as respectivas famílias.

O QUE TEMOS PARA OFERECER?

O nosso serviço baseia-se nos princípios da mediação. A mediação é um processo voluntário e informal que envolve uma terceira parte independente (o mediador), capaz de ajudar as partes em conflito a negociar soluções aceitáveis para todas as partes. O mediador é imparcial, não toma qualquer partido, nem apresenta sugestões ou eventuais soluções para o conflito. O mediador controla o processo mas não o resultado da mediação. São as partes envolvidas que têm de encontrar soluções / decidir o resultado através da participação no processo de mediação.

QUEM SÃO OS MEDIADORES?

O SRCL possui um painel de mediadores independentes e com experiência. Todos eles receberam formação na área de mediação e em aspectos relacionados com a legislação sobre necessidades educativas especiais (special educational needs - SEN) e a sua aplicação prática.

DONDE TÊM LUGAR AS MEDIAÇÕES?

O SRCL irá solicitar à LEA (Autoridade Educativa Local) ou à escola envolvida no conflito para arranjar um local adequado para a sessão de mediação. São necessárias duas ou três salas para que o mediador possa falar em privado com cada uma das partes, conforme seja necessário, durante a mediação.

Normalmente, os pais não se importam de se reunir nos gabinetes das LEA mas, por vezes, pode ser preferível reunirem-se num local neutro. Cabe à LEA ou à escola envolvida a responsabilidade de organizar as bebidas e indicar instalações adequadas para as refeições.

O QUE ACONTECE EM CASO DE ACORDO?

Se a mediação resultar num acordo sobre todas ou algumas das questões em conflito, o mediador deve preparar um documento de acordo antes do final da sessão. A redacção é verificada juntamente com as partes. Se todos estiverem satisfeitos com o acordo, cada uma das partes deve assiná-lo, sendo entregue uma cópia a cada uma das partes presentes. O mediador também deve enviar uma cópia do acordo para o SRCL para efeitos de controlo da qualidade.

CONTROLO DA QUALIDADE NOS S R C L

Findo o processo, é solicitado aos participantes na mediação o preenchimento de formulários de avaliação que deverão ser remetidos num envelope fechado para o S R C L. As avaliações dos utilizadores do serviço são a principal forma de controlo da qualidade. Ocasionalmente, e como é evidente com a autorização prévia das partes envolvidas, os mediadores são avaliados no seu desempenho por Gestores de Serviço do S R C L.

QUEM PARTICIPA NA MEDIAÇÃO?

Os Pais/Tutores devem participar na mediação e têm autoridade para resolver o conflito. Os Pais/Tutores são incentivados a fazerem-se acompanhar na sessão de mediação por alguém da sua confiança. Essa pessoa pode ser um Delegado da Associação de Pais, um amigo ou um familiar.

O Representante da LEA - é fundamental que o representante da LEA que participa na mediação tenha autoridade para resolver o conflito. Isto significa que o representante da LEA tem autoridade para chegar a um acordo sobre questões apresentadas na sessão, sem ter de consultar um superior ou qualquer comissão.

Representantes da Escola - Na maioria dos casos o conflito é entre os pais/tutores e a LEA e cabe a esta última encontrar uma solução ou tomar a medida mais apropriada. No entanto, muitas das questões que envolvem as NEE remetem a escola para um papel crucial. Assim é importante que as escolas, e em particular os seus Reitores e Coordenadores das Necessidades do Ensino Especial (CNEEs), sejam convidadas a participar na resolução dos conflitos, sempre que apropriado.

Os representantes das escolas podem assumir diferentes papéis nas sessões de mediação uma vez que podem ser convidados pelos pais ou pela LEA. O papel do representante da escola deverá ficar esclarecido antes da mediação e este deverá discutir com o S R C L quais as suas expectativas em relação à mediação e qual a melhor forma de se preparar.

Nota: uma vez que a mediação é um processo informal, as partes não podem fazer-se acompanhar por representantes legais

EM QUE SITUAÇÕES A MEDIAÇÃO É A MELHOR SOLUÇÃO?

Aquando da decisão em participar numa mediação, a LEA ou a escola e os pais/tutores devem considerar se há espaço para um acordo em relação às questões que estão a provocar o conflito. É fundamental que todas as partes cheguem à mediação com um desejo profundo em resolver o conflito e uma predisposição para negociar.

COMO É FEITA A CONSULTA?

As consultas de mediação podem ser solicitadas pela LEA, pela Escola, pelos Pais ou pelo Serviço da Associação de Pais. No entanto, em caso de consultas apresentadas pelos pais, é importante que estes tenham tido acesso a alguma forma de aconselhamento e apoio antes de apresentar o caso ao S R C L. Assim, é preferível que as consultas apresentadas pelos pais sejam remetidas por intermédio dos Serviços da Associação de Pais. Se a escola achar que seria útil estabelecer uma mediação, poderá abordar o SRCL ou a LEA directamente para mais informações.

AS SESSÕES DE MEDIAÇÃO SÃO CONFIDENCIAIS?

A não ser que as partes acordem em contrário, o teor da sessão de mediação permanece confidencial, sendo esta realizada sem prejuízo de qualquer acção do Tribunal SEN. Os únicos documentos públicos resultantes da sessão de mediação são os acordados pelas partes na mediação. A única excepção à regra de confidencialidade acima indicada diz respeito a situações em que a protecção da criança está em causa.

O PROCESSO DE CONSULTA

AS CONSULTAS PODEM SER FEITAS POR TELEFONE, CORREIO ELECTRÓNICO OU CARTA

