



# "Mediação Entre Pares: Uma estratégia para a prevenção e resolução de conflitos"



Marisela da Conceição Medeiros Serpa

Técnica Superior de Educação

**“Ensinar não é transferir conhecimento,  
mas criar as possibilidades para a sua  
própria produção ou a sua construção.”  
(Freire, 1996)**

## Resumo

Fruto da própria evolução que está inerente a todos os contextos da sociedade contemporânea, esta cada vez mais é constituída pela diversidade – cultural, social, económica, entre outros – sendo pois que os indivíduos que a compõem possuem valores, atitudes, opiniões e interesses distintos, os quais, por vezes, podem conduzir a situações de conflito.

Neste sentido, o contexto educacional não é exceção: a problemática dos conflitos é uma realidade presente. Ora, se uma das principais preocupações da educação é formar indivíduos ativos, responsáveis e conscientes para num futuro próximo possam interagir e atuar na sociedade em que estão inseridos então, é função da escola dotar esses mesmos indivíduos de competências consideradas integradoras (comunicação, negociação, mediação, entre outras) que lhes permitam obter sucesso pessoal e social.

É certo e sabido que o conflito é algo inerente ao ser humano por tal, urge a necessidade de se aprender a geri-lo como forma de dar resposta a esta problemática que afeta todo o sistema educativo. É com este intuito que aqui se apresenta uma alternativa para a resolução de conflitos – a mediação entre pares – que, se por um lado se pretende que atue como agente preventivo no aparecimento de conflitos considerados mais agressivos, por outro lado, pretende-se inculcar no aluno uma forma positiva de gestão e resolução do conflito, dando-lhe um papel mais ativo e de maior envolvimento no seu processo de aprendizagem.

Assim, e partindo de uma reflexão sustentada bibliograficamente, procurou-se delimitar o problema, contextualizando o conceito de conflito, suas tipologias, bem como procedendo à distinção dos comportamentos considerados mais do foro da indisciplina dos que são mais violentos/agressivos.

No sentido de perceção dos níveis de atuação da escola, entendeu-se igualmente ser pertinente fazer o enquadramento legal e a autonomia da escola no que concerne à gestão de conflitos.

Cabe à escola disponibilizar novas perspetivas e estratégias educativas que fomentem o sucesso de todos aqueles que dela usufruem. A promoção de um clima de bem-estar, através da gestão e resolução de conflitos de forma positiva propicia ambientes favoráveis à aprendizagem, e é neste perspetiva que aqui se apresenta a mediação entre pares como uma estratégia educativa que permita fomentar nos alunos o que Jacques Delors considera como os Quatro Pilares da Educação – aprender a conhecer, aprender a ser, aprender a viver juntos e, aprender a fazer (Delors, 1999).

Palavras-Chave: Conflito; Estratégias Educativas; Mediação; Educação/Formação

# Índice

Resumo .....	3
INTRODUÇÃO.....	7
1. <b>Justificação</b> .....	7
2. <b>Objetivos</b> .....	7
3. <b>Estrutura</b> .....	7
4. <b>Metodologia</b> .....	8
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO GERAL.....	9
1. <b>Educação</b> .....	9
2. <b>Escola</b> .....	9
3. <b>Conflito, Indisciplina, Violência</b> .....	10
3.1 <b>Conflito</b> .....	10
3.1.1 <b>Natureza e tipos de conflitos</b> .....	11
3.1.2 <b>Estádios do conflito</b> .....	11
3.1.3 <b>Causas e origens do conflito</b> .....	12
3.1.4 <b>Processos de resolução de conflitos</b> .....	12
3.2 <b>Indisciplina</b> .....	13
3.3 <b>Violência</b> .....	14
3.3.1 <b>Bullying</b> .....	14
3.3.2 <b>Cyberbullying</b> .....	15
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO NORMATIVO PARA A GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR .....	16
1. <b>Enquadramento Legal/Autonomia para a gestão de conflitos</b> .....	16
CAPÍTULO III – ENQUADRAMENTO ESPECÍFICO .....	18
1. <b>Delimitação do problema</b> .....	18
2. <b>Mediação</b> .....	18

2.1	<b>Características do processo de mediação</b>	19
2.2	<b>Funcionamento</b>	19
2.3	<b>Papel do mediador</b>	20
3.	<b>Mediação Escolar</b>	20
3.1	<b>Importância da mediação escolar na resolução de conflitos</b>	21
4.	<b>Mediação entre Pares</b>	21
4.1	<b>Fases de implementação da Mediação entre Pares</b>	22
4.2	<b>Efeitos da Mediação entre Pares</b>	22
<b>CAPÍTULO IV – PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO “MEDIAÇÃO ENTRE PARES: UMA ESTRATÉGIA PARA A PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b>		24
1.	<b>Justificação da proposta de implementação</b>	24
2.	<b>Implementação do Gabinete de Mediação</b>	25
3.	<b>Objetivos</b>	25
4.	<b>Destinatários</b>	25
5.	<b>Recursos</b>	26
5.1	<b>Materiais</b>	26
5.2	<b>Humanos</b>	26
6.	<b>Fases de implementação</b>	26
6.1	<b>Cronograma</b>	27
7.	<b>Procedimentos/metodologias a implementar no processo de mediação</b>	27
7.1	<b>Intervenientes</b>	28
7.2	<b>Parcerias</b>	28
8.	<b>Atividades a dinamizar pelo Gabinete de Mediação</b>	28
9.	<b>Avaliação do projeto</b>	29
10.	<b>Duração</b>	29
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>		30

BIBLIOGRAFIA.....	31
ANEXOS.....	33
<b>Anexo 1 – Questionário Perfil Aluno Mediador .....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo 2 – Guião Processo Mediação .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo 3 – Registo Ocorrência de Conflito .....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo 4 – Compromisso de Acordo .....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 5 – Avaliação Mediação por Mediados.....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo 6 – Avaliação Estratégia “Mediação Entre Pares” .....</b>	<b>49</b>

# **INTRODUÇÃO**

## **1. Justificação**

Cientes de que os conflitos em contexto escolar por vezes não são abordados da melhor forma possível e que, acabam por gerar consequências menos positivas afetando todo o ambiente da comunidade educativa, o que se reflete indubitavelmente no processo de ensino/aprendizagem, a presente proposta surge com o intuito de contribuir para o desenvolvimento de respostas a uma das problemáticas que, nos dias de hoje, cada vez mais afeta o sistema educativo português sem exceção, ou seja, a intensificação dos conflitos em contexto educativo e o modo como estes são geridos.

Neste sentido, promover um ambiente saudável e de bem-estar, fomentando a gestão eficaz de resolução de conflitos em contexto escolar através da mediação entre pares, permitindo a participação ativa dos alunos no processo de gestão e resolução dos conflitos convergirá para um ambiente propício à formação do indivíduo não só a nível académico, mas também pessoal e social.

## **2. Objetivos**

Partindo do pressuposto de que a escola é um dos locais onde crianças e jovens ocupam a maior parte do seu tempo, sendo portanto um dos agentes socializadores e modelo social de extrema importância para o desenvolvimento pleno e integral do indivíduo a todos os níveis, é objetivo desta proposta assegurar/facultar aos alunos da Escola Básica e Secundária de Velas um ambiente educativo de qualidade, suscitando neles o interesse por questões tais como o respeito pela diversidade, da não-violência e da paz, transformando desta forma a cultura relacional da escola.

## **3. Estrutura**

A presente proposta encontra-se organizada em quatro capítulos, sendo que no primeiro capítulo proceder-se-á ao enquadramento geral; no segundo capítulo far-se-á o enquadramento normativo; no terceiro capítulo abordar-se-á especificamente a mediação como estratégia de resolução e prevenção e conflitos; o quarto capítulo refere-se ao processo de implementação do projeto “Mediação entre Pares: Uma estratégia para prevenção e resolução de conflitos”. Do mesmo modo, apresentar-se-á as considerações finais nas quais será feita uma breve reflexão acerca da proposta de projeto, seguindo-se as referências bibliográficas, bem como os anexos, os quais referem-se a documentos necessários para a implementação do projeto.

#### **4. Metodologia**

Para a realização deste projeto proceder-se-á a recolha de informação através dos demais recursos bibliográficos disponíveis até à presente data, de modo a se poder aprofundar e trabalhar condignamente as temáticas relacionadas com o projeto.

Tendo em conta que todo o projeto deverá ter implícito uma pergunta de partida que o fundamente, a pergunta de partida pela qual se rege este projeto é: “Em que medida a mediação entre pares promove a resolução/gestão e prevenção de conflitos na escola?”

# CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO GERAL

## 1. Educação

“*Education is the most powerful weapon we can use to change the world (...).*” (Mandela, 2003)

A palavra educação, do latim *educere*, termo empregado no sentido de preparar os indivíduos para o mundo e vivência em sociedade, no seu sentido mais amplo pode ser entendida como sendo o processo de socialização dos indivíduos, na medida em que ao educar/receber educação, um indivíduo assimila e adquire conhecimentos, valores e costumes passíveis de serem transmitidas de geração para geração, os quais convergem para uma série de mudanças intelectuais, emocionais e sociais.

Neste sentido, educação é uma ação reguladora e estimuladora do processo de desenvolvimento e personalidade humana.

Sendo uma estrutura de relação interpessoal e não apenas um acontecimento intrapessoal, a educação é, uma ação social que tem em si um determinado fim.

A educação não é estática e universal nos seus modos de atuação e aquisição, está dependente da sociedade em que se está inserido, pois tal como refere Brandão (2007),

A educação pode existir livre e, entre todos, pode ser uma das maneiras que as pessoas criam para tornar comum, como saber, como ideia, como crença, aquilo que é comunitário como bem, como trabalho ou como vida.

Assim sendo, a educação existe sempre que surge alguma forma social de ensinar e aprender (Brandão, 2007).

## 2. Escola

“A escola é o vínculo de formação dos membros de uma sociedade ou cultura de acordo com os valores porque se rege” (Navarro, 1998:43).

É incontestável que a escola desde sempre ocupou um papel de destaque na educação e formação de todo e qualquer indivíduo.

Neste sentido, poder-se-á dizer que é objetivo primordial da escola proporcionar e fomentar condições e aprendizagens direcionadas para o acesso e aquisição de conhecimentos e competências essenciais para o desenvolvimento de todo o indivíduo quer a nível pessoal, profissional ou social.

De acordo com Canário (2005:62), a escola define-se por ser uma forma (na medida em que representa um novo modo de conceção de aprendizagem), uma organização (na medida em que organiza espaços, tempos, agrupamentos de alunos e modalidades de relação com o saber) e uma

instituição (na medida em que através de um conjunto de valores e normas que lhe são intrínsecos, desempenha um papel fundamental na formação e integração de cidadãos ativos e participativos).

Assim sendo, e como refere Navarro (1998:70), “A escola é uma organização de responsabilidade coletiva, pelo que os seus responsáveis e professores devem partilhar dificuldades, ideias e sugestões” no sentido de proporcionar uma educação mais abrangente no que concerne à formação pessoal e social das crianças e jovens inscritas.

### **3. Conflito, Indisciplina, Violência**

#### **3.1 Conflito**

Etimologicamente a palavra conflito, do latim *conflictus*, detém vários sentidos de entre os quais: embate; desordem; tumulto; barulho; conjuntura; momento crítico; antagonismo dos espíritos, das teorias dos sentimentos e dos interesses (Machado, 1991:212). Deste modo, depreende-se que conflito é um conceito complexo e polissémico, podendo-lhe ser atribuído múltiplos sentidos e atribuir-lhe novos significados.

No cerne desta questão está, o modo como o conflito é perspectivado pelos teóricos e investigadores que se debruçam sobre este conceito. Assim, se para uns a palavra conflito significa algo a evitar, para outros é condição *sine qua non* à condição humana.

Se atendermos ao conceito de conflito, enquanto inserido no domínio da educação, tradicionalmente este era encarado como sendo uma situação a evitar e suprimir, estando associado a uma determinada circunstância disfuncional de comportamento. Ainda no mesmo domínio e nos dias de hoje, o mesmo conceito é considerado como algo intrínseco à condição humana, nomeadamente no que diz respeito à evolução pessoal, facto pelo qual devem ser desenvolvidas competências que convirjam para a sua resolução de um modo construtivo e, acima de tudo, não violento.

Ao falar de conflito é indispensável falar dos tópicos que são indispensáveis à sua definição, a referir, como este é uma parte importante da lógica do desenvolvimento pessoal. É simultaneamente um processo construtivo, que tanto cria como aniquila. Outro tópico indispensável à definição do conceito de conflito é o facto de que este é um dos principais agentes de união do grupo e que, para além de proteger e manter as relações, é também um modo de alcançar a harmonia.

Neste sentido, Waller (1932), remete-nos para o conflito inserido na definição mais atual, ou seja, o conflito como inerente às dinâmicas transformadoras, não sendo portanto algo a evitar, mas sim algo que é necessário aprender a gerir. Independentemente de o conflito ser entendido na maioria das vezes, quer pelo sistema quer pelos próprios intervenientes, como algo que se deverá a

todo o custo evitar, a verdade é que este está, indubitavelmente, presente em meio escolar. Por tal, e tal como refere Waller (1932), ao invés de se tentar extinguir o conflito, dever-se-á tirar partido do mesmo, ou melhor, instituí-lo de modo benéfico e aprender a lidar com o mesmo, na medida em que este não só é um processo de construção das relações interpessoais, bem como um meio de preparação dos indivíduos para a vida (Waller, 1932:351; tal como citado em Costa, 2003:80).

### **3.1.1 Natureza e tipos de conflitos**

De acordo com Berg (2012), existem três tipos de conflitos, nomeadamente os conflitos pessoais (modo como a pessoa lida consigo própria), interpessoais (ocorre entre indivíduos) e, organizacionais (resultante das dinâmicas organizacionais, as quais estão constantemente em mudança).

Do mesmo modo, outros teóricos defendem que os conflitos podem ser individuais, grupais, funcionais e ambientais, sendo que na escola os conflitos entre indivíduo/indivíduo, indivíduo/grupo e indivíduo/função são os mais recorrentes.

Por sua vez, Johnson e Johnson (1995; tal como citado em Costa e Matos, 2007:76) classificam os conflitos na escola como sendo:

- Controvérsia: apesar de existir discórdia entre ambas as partes envolvidas, subsiste disponibilidade para o consenso mútuo. Neste sentido, a controvérsia poderá assumir um papel de relevo na tomada de atitudes;
- Conflito conceptual: a incompatibilidade de ideias dificulta/impossibilita o acordo;
- Conflito de interesses: quando as ações de uma das partes limitam as ações da outra, impossibilitando que essa mesma atinja os seus objetivos;
- Conflito desenvolvimental: quando ocorre entre crianças e adultos.

O conflito pode igualmente ser classificado como intrapessoal (um indivíduo consigo mesmo), interpessoal (entre dois indivíduos), intragrupal (dentro do mesmo grupo) e, intergrupalo (entre dois ou mais grupos, sendo este tipo de conflitos o com maior incidência conflitual nas escolas).

### **3.1.2 Estádios do conflito**

Costa (2003) refere que um episódio de conflito pode ser descrito como um determinado número de acontecimentos interrelacionados distribuído por três estádios fundamentais:

- Emergência do conflito: inclui o tópico e o início do conflito;

Compreende a ação que precipita ou causa o conflito, o contexto ou atividade que está em curso quando o conflito ocorre (o que se está a passar quando irrompe o conflito) e o elemento humano que atua como seu instigador;

- Processo do conflito: inclui a intensidade e a resolução;

Diz respeito aos comportamentos que são produzidos em resposta ao conflito, bem como os que se destinam à sua resolução e o que se passa durante o conflito;

- Resultado do conflito: inclui as consequências;

Refere-se às consequências finais do conflito, sejam elas a rutura ou a tentativa de restabelecimento da relação (o que se passa depois do conflito).

### **3.1.3 Causas e origens do conflito**

O conflito pode ter causas e origens distintas (Costa, 2003), nomeadamente:

- Controle de recursos: luta pelo poder e gestão de recursos, tais como bens materiais;
- Diferentes preferências: quando são manifestadas escolhas, gostos, predileções distintas;
- Distintos valores e crenças: relacionado com o meio/experiência sociocultural dos indivíduos;
- Diferenças nos objetivos face à relação: quando os indivíduos não possuem os mesmos propósitos, gerando questões tais como de desconfiança/desrespeito.

### **3.1.4 Processos de resolução de conflitos**

De acordo com Grave-Resendes (2004), e aquando de um conflito, são vários os processos que temos para o resolver:

- Negação: evita-se os problemas; foge-se da realidade; as partes não se encontram (o objeto do conflito não é identificado);
- Demissão: reconhece-se que o conflito existe mas não o enfrentamos; adia-se a resolução (procura-se contornar a situação e espera-se que o tempo o resolva);
- Pacto: as partes tentam chegar a acordo (por vezes a resolução é insatisfatória para ambas as partes);
- Perspetiva ganhador-perdedor: reconhece-se que existe o conflito, mas o objetivo não é resolvê-lo;
- Confronto violento.

## 3.2 Indisciplina

O conceito de indisciplina é polissêmico, na medida em que este pode-se apresentar como rebeldia, desvio individual ou grupal, desobediência, falta de disciplina, entre outros, sendo que varia, de igual modo, consoante o contexto (escolar, familiar, social e institucional) ao qual se aplica.

Aqui debruçar-nos-emos na indisciplina em contexto escolar.

Sendo a escola um local de transmissão de conhecimentos, competências, saberes, normas e padrões comportamentais, ela desempenha um papel fundamental no processo de aprendizagem e socialização dos alunos. Todavia, esta tarefa parece impossível devido a problemáticas tais como a indisciplina.

Amado (1998; in Pereira & Pinto, 2001:65) refere que a indisciplina é

Um fenómeno relacional e interativo que se concretiza no incumprimento das regras que presidem, orientam e estabelecem as condições das tarefas na aula e, ainda, no desrespeito de normas e valores que fundamentam o são convívio entre pares e a relação com o professor, enquanto pessoa e autoridade.

Neste sentido, propõe três níveis de tipificação de indisciplina:

Nível 1 – Desvio às regras de produção (compreende os incidentes de caráter disruptivo que perturbam o normal funcionamento da aula);

Nível 2 – Conflitos interpares (compreende os incidentes que se refletem no bom relacionamento entre pares);

Nível 3 – Conflitos na relação entre professor/aluno (compreende os comportamentos que colocam em causa o estatuto e autoridade do professor, bem como a violência/vandalismo contra a propriedade escolar).

As causas para a indisciplina podem ser diversas: inerentes ao próprio indivíduo (baixa autoestima, distúrbios emocionais, falta de hábitos, desinteresse escolar, entre outros), escolares-pedagógicos (fatores respeitantes à relação e gestão pedagógica), familiares (disfunções familiares e modelos de autoridade distintos dos pré-definidos) e, sociais (crianças e jovens provenientes de grupos sociais mais excluídos têm tendência a reproduzir normas e padrões de valores distintos dos estipulados pelas comunidades educativas).

Associado às causas da indisciplina está inevitavelmente, as suas consequências na escola, nomeadamente, mau ambiente escolar, dificuldades de aprendizagem, bem como o mau funcionamento na sala de aula (empobrecimento da produtividade da turma em geral), sendo pois estas consequências um dos maiores problemas que poderão afetar a comunidade educativa.

### 3.3 Violência

Dentro da literatura da especialidade são várias as aceções para o conceito de violência, as quais embora variem nos pressupostos, consoante a área em que a especialidade se insere, reúnem consenso num aspeto: a violência assume contornos negativos.

A definição que mais se adequa ao conceito de violência que aqui se pretende explorar remete-nos para a definição dada pela Organização Mundial da Saúde (2007:1165), a qual define violência como sendo

O uso intencional de força física ou poder, ameaçados ou reais, contra si mesmo, contra outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resultem ou tenham grande probabilidade de resultar em ferimento, morte, dano psicológico, mal-desenvolvimento ou privação.

Como se pode verificar, a violência não só assume contornos negativos, como também acarreta consequências que na sua maioria poderão ser de carácter marcante e/ou duradouro.

Neste sentido, e de acordo com vários teóricos, são várias as formas e tipologias assumidas pela violência: de carácter autodirigido, interpessoal e coletivo; física e psicológica; entre outros.

Importa ainda salientar que em contexto escolar o termo diz respeito a todos os comportamentos/attitudes agressivos e antissociais, sendo pois potenciadores de violência comportamentos e/ou attitudes: abuso verbal; roubo; desrespeito da autoridade; vandalismo; discórdia entre indivíduos ou grupos; linguagem e gestos inapropriados; bullying; entre outros (Amado e Freire, 2002:55; Lopes Neto, 2005:166).

#### 3.3.1 Bullying

É indubitável que este tipo de violência tem vindo, cada vez mais, a acentuar-se em todos os contextos da sociedade contemporânea, sendo que a escola não escapa a este fenómeno.

De acordo com Lopes Neto (2005:165) o *bullying* refere-se a “todas as attitudes agressivas, intencionais e repetidas, que ocorrem sem motivação evidente, adotadas por um ou mais estudante contra outro(s), causando dor e angústia, sendo executadas dentro de uma relação desigual de poder.”

É uma forma de exercer poder sobre outrem através da agressão (direta ou indireta) que acarreta consigo consequências negativas quer para autores, alvos e testemunhas. Neste sentido, o *bullying* é considerado direto quando as vítimas são atacadas diretamente (algunhas, agressões físicas, ameaças, roubos, ofensas verbais, expressões ou gestos inapropriados, entre outros) e indireto quando os indivíduos atacam indiretamente as vítimas (indiferença, difamação, entre outros). Ainda nesta linha de pensamento, os autores são aqueles que praticam ações consideradas negativas/prejudiciais a outro indivíduo; são alvos os indivíduos que são expostos de forma repetida

às ações perpetuadas pelos autores; e as testemunhas são todas as pessoas que assistem ou sabem da situação e nada fazem (normalmente por medo de serem a próxima vítima).

Tal como foi referido anteriormente, este tipo de comportamento/atitude acarreta consequências físicas e emocionais, a curto e longo prazo, as quais poderão influenciar o percurso escolar e social de todos os envolvidos.

### **3.3.2 Cyberbullying**

As novas Tecnologias de Informação e Comunicação são, sem dúvida alguma uma mais-valia para estarmos conectados com o mundo. Contudo, e apesar de todos os aspetos positivos que representam, temos vindo a assistir, infelizmente, a uma nova forma de *bullying* perpetuado através destas: o *cyberbullying*.

De acordo Belsey (tal como citado em Lopes Neto, 2005:166) o *cyberbullying* refere-se ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (telemóveis, redes sociais, e-mails, entre outros) para adotar comportamentos/attitudes negativos contra outrem (injuriar, ameaçar, enviar fotos e/ou mensagens de conteúdo inapropriado e/ou difamatório, entre outros).

Embora o *cyberbullying* não consista em agressões físicas, na medida em que ocorre dentro do espaço virtual, detém consequências tao graves quanto as do dito *bullying* tradicional, sobretudo ao nível psicológico. Deste modo, para agredir virtualmente não é necessário pertencer-se a um grupo ou ser-se o mais forte, até porque na maioria das vezes este tipo de ataque acontece sob a forma de anonimato, basta somente ter acesso à internet.

## CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO NORMATIVO PARA A GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR

### 1. Enquadramento Legal/Autonomia para a gestão de conflitos

De acordo com Decreto Legislativo Regional n.º 13/2013/A, de 30 de agosto de 2013, e no que concerne à autonomia das unidades orgânicas – Capítulo III, Secção I, artigo 19.º

1 — Autonomia é o poder reconhecido à unidade orgânica pela administração educativa de tomar decisões nos domínios estratégico, organizacional, cultural, pedagógico, administrativo, patrimonial e financeiro, no quadro do seu projeto educativo e em função das competências e dos meios que lhe estão consignados.

2 — A autonomia tem como principal objetivo a promoção do sucesso educativo dos alunos, a melhoria dos resultados escolares e a prevenção do abandono escolar.

3 — O projeto educativo, o regulamento interno, o plano anual de atividades e os projetos curriculares constituem instrumentos do processo de autonomia das unidades orgânicas. (Diário da República, 1.º série – N.º 167 – 30 de agosto de 2013)

Sendo ainda que no artigo 20.º do mesmo Decreto Legislativo a autonomia das unidades orgânicas possuem como princípios orientadores

- a) Defesa dos valores regionais, nacionais e europeus, num contexto de solidariedade intergeracional;
- b) Participação nas orientações políticas e pedagógicas do sistema educativo regional;
- c) Defesa da liberdade de aprender e ensinar, no respeito pela pluralidade de métodos;
- d) Democraticidade na organização e participação de todos os interessados no processo educativo e na sua vida;
- e) Capacidade de iniciativa própria na regulamentação do funcionamento e atividades;
- f) Inserção da unidade orgânica no desenvolvimento conjunto de projetos educativos, desportivos e culturais em resposta às solicitações da comunidade onde cada estabelecimento de educação e de ensino se insere;
- g) Instrumentalidade dos meios administrativos e financeiros face a objetivos educativos e pedagógicos. (Diário da República, 1.º série – N.º 167 – 30 de agosto de 2013)

Por sua vez, o Capítulo III, artigo 11.º do Estatuto do Aluno dos Ensino Básico e Secundário, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2013/A, de 23 de agosto, relativamente à responsabilidade dos membros da comunidade educativa salienta

2 — A comunidade educativa é responsável pela prossecução integral dos objetivos dos projetos educativos, incluindo os de integração sociocultural, e de desenvolvimento de uma cultura de cidadania, dos valores da democracia, no exercício responsável da liberdade individual e no cumprimento dos direitos e deveres que lhe estão associados.

3 — A escola é o espaço coletivo de salvaguarda efetiva do direito à educação e ao ensino, devendo o seu funcionamento garantir plenamente aquele direito.

4 — A autonomia das unidades orgânicas pressupõe a responsabilidade de todos os membros da comunidade educativa pela salvaguarda efetiva do direito à educação, à igualdade de oportunidades no acesso à escola e à promoção de medidas que visem o empenho e o sucesso escolar. (Diário da República, 1.ª série – N.º 162 – 23 de agosto de 2013)

Nesta perspetiva, o artigo 19.º do já referido Decreto Legislativo refere

O regulamento interno da unidade orgânica deve proporcionar a assunção, por todos os que integram a vida da escola, de regras de convivência que assegurem o cumprimento dos objetivos do projeto educativo, a harmonia das relações interpessoais e a integração social, o pleno desenvolvimento físico, intelectual e cívico dos alunos, a preservação da segurança destes e do património da escola e dos restantes membros da comunidade educativa, assim como a realização profissional do pessoal docente e não docente. (Diário da República, 1.ª série – N.º 162 – 23 de agosto de 2013)

Como se constata, existe um conjunto de medidas/ideias que convergem para a qualidade de ensino e para a promoção de um ambiente de bem-estar na escola. Neste sentido, poder-se-á entender que a escola possui opções no sentido de desenvolver projetos alternativos para a gestão e resolução de conflitos. Por tal, considera-se pois que a implementação de uma estratégia alternativa, que a par de ser formativa é igualmente preventiva, como é o caso da Mediação entre Pares, fomenta não só o êxito da aprendizagem, bem como o das relações interpessoais.

## CAPÍTULO III – ENQUADRAMENTO ESPECÍFICO

### 1. Delimitação do problema

É incontestável que no mundo onde vivemos a conflitualidade é uma realidade que tende a aumentar. Sem exceção à regra, todos os indivíduos experienciam situações de conflito com o(s) outro(s). Independentemente da sua natureza, e porque se verifica a dificuldade de saber gerir e resolver os conflitos de forma eficaz e pacífica, estes geram perspectivas controversas que poderão adquirir contornos violentos.

Embora seja um problema de índole geral, o conflito assume maior importância e contornos no contexto educativo.

Tal como já foi referido anteriormente, temos plena consciência do papel e função da escola nos dias de hoje – formar cidadãos ativos, responsáveis, participativos, capazes de exercerem uma cidadania plena. Por tal, pensa-se que as tradicionais medidas disciplinares a que o sistema educativo recorre, não são de todo a estratégia que convergirá para responder aos desafios que se colocam na atualidade. É imperativo que se pondere os diferentes modelos de gestão e resolução de conflitos disponíveis, de modo a responder de forma adequada a cada situação conflituosa.

Saber lidar com o conflito de forma construtiva, promovendo o seu entendimento e compreensão, bem como uma comunicação eficaz e efetiva, produzirá efeitos mais duradouros e a longo prazo num contexto envolto de tanta complexidade como é o contexto escolar.

### 2. Mediação

Tendo pesquisado dentro dos vários autores da especialidade em busca de uma definição que reunisse todos os pressupostos que a nós nos interessam salientar de modo mais concreto em relação à mediação, e embora todas elas apresentem de grosso modo concordância optamos pela que abaixo se apresenta na medida em que consideramos ser a mais abrangente:

A mediação é um processo orientado a conferir às pessoas nele envolvidas a autoria de suas próprias decisões, convidando-as à reflexão e ampliando alternativas. É um processo não adversarial dirigido à desconstrução dos impasses que imobilizam a negociação, transformando um contexto de confronto em contexto colaborativo. É um processo confidencial e voluntário no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes onde um acordo mutuamente aceitável pode ser um dos desfechos possíveis (Almeida, s/d; tal como citado por Breitman et Porto, 2001:40).

Como se pode constatar, a mediação é então um meio construtivo de resolução de conflitos que proporciona a todos os intervenientes – mediadores e mediados – um ambiente de comunicação e cooperação, de compreensão, de reconhecimento e aceitação da perspectiva do outro, bem como de valorização e respeito.

## **2.1 Características do processo de mediação**

De acordo com Costa (2015:7) são várias as características do processo de mediação, fazendo no entanto referência as que considera mais importantes, nomeadamente:

- Ser uma estratégia pacífica;
- Deter um carácter voluntário, pois é uma decisão voluntária do indivíduo aceitar o processo de mediação;
- Ser um processo sistémico, na medida em que existe um conjunto de fases a serem desenvolvidas;
- Favorece a comunicação e colaboração entre indivíduos;
- Ser um processo facilitador de encontro entre as partes envolvidas no conflito;
- É um processo educativo e transformador;
- Os indivíduos aprendem a gerir os conflitos, apresentando soluções para este;
- É um processo confidencial.

## **2.2 Funcionamento**

Segundo Costa et al (2003) são procedimentos padrão do processo de mediação de conflitos:

- Introdução
  - Apresentação do mediador e dos litigantes;
  - Explicitação das regras;
  - Esclarecimento de dúvidas.
- Identificação do problema
  - Contar a história;
  - O mediador sumaria as versões;
  - O mediador assegura-se que compreendeu o problema;
  - O mediador regista por escrito todos os pontos.
- Identificar factos e sentimentos
  - Cada um dos litigantes conta a sua versão da história;
  - O mediador destaca os factos e os sentimentos;
  - As partes trocam de papéis/posições;
  - O mediador coloca questões aos litigantes.
- Produzir alternativas
  - O mediador obtém sugestões de ambos os litigantes;
  - O mediador assinala as sugestões que reúnem consenso;
  - O mediador reúne-se em separado com cada um dos litigantes.

- Acordo final
  - O mediador utiliza as soluções que sejam consensuais;
  - O mediador redige um contrato com todos os termos do acordo;
  - Todos os intervenientes assinam o contrato.
- *Follow-up*
  - Após algum tempo, ambos os litigantes são chamados para darem conta do cumprimento do acordo;
  - O mediador agradece por terem permitido que o processo de mediação os ajudasse na gestão e resolução do seu conflito.

Importa salientar que cada caso a resolver é específico e único, com percurso, resultado e durabilidade única.

### **2.3 Papel do mediador**

Jares (2002; tal como citado em Costa, 2015:8) ao analisar o papel do mediador em contexto de intervenção salienta que são objetivos primordiais deste:

- Encorajar e estimular a comunicação entre as partes envolvidas no processo de mediação;
- Auxiliar as partes na compreensão do conflito na sua globalidade;
- Incentivar as partes envolvidas a analisarem as causas dos conflitos, desagregando os interesses dos sentimentos;
- Proporcionar a conversação no que concerne às diferenças em formas criativas de resolução do conflito;
- Reparar, dentro dos seus limites e caso seja possível, as feridas emocionais que na eventualidade se tenham formado.

São ainda competências/princípios do mediador: resiliência; preocupação com o outro; prudência; confidencialidade; independência e imparcialidade; capacidade de análise de conflitos; voluntariedade; escuta ativa; criação de expectativas ativas; paciência; redefinir o conflito; bem como a criação de uma clima favorável (Costa, 2015:9).

### **3. Mediação Escolar**

A mediação escolar pretende lidar com o conflito em contexto escolar, proporcionado a todos os intervenientes desempenhar um papel ativo e responsável na gestão e resolução dos seus problemas. Por tal, a mediação escolar implica um envolvimento por parte de todos os elementos da comunidade escolar – direção, docentes, pessoal não docente, alunos e encarregados de

educação/pais – no sentido de promoção de um espaço relacional favorável à aprendizagem, comunicação e cooperação.

Sendo o conflito nos dias de hoje parte integrante do contexto escolar, é necessário desenvolver estratégias que permitam a resolução de conflitos através da comunicação, cooperação e colaboração.

### **3.1 Importância da mediação escolar na resolução de conflitos**

O recurso à mediação como estratégia para a resolução de conflitos em contexto escolar é resultado da realidade das escolas contemporâneas, às quais se apresentam novos e complexos desafios a uma velocidade estonteante.

Neste sentido, com o intuito de determinar a eficácia da implementação da mediação em contexto escolar foram realizados vários estudos (Costa, 2015:5) que salientam um conjunto de ganhos para todas as partes envolvidas numa situação de conflito, nomeadamente: a promoção de um ambiente mais pacífico; proporciona estratégias de resolução do conflito de forma não violenta; melhora as competências sociais; fomenta a comunicação entre todos os membros da comunidade educativa; tendência para a diminuição de conflitos; promove alternativas às sanções regulamentares e a diminuição de processos disciplinares; bem como contribui para a responsabilização dos alunos envolvidos nos programas/projetos de mediação.

Assim sendo, e após o que foi mencionado anteriormente, facilmente se depreende qual a importância, valor e justificação que mediação assume em contexto escolar.

## **4. Mediação entre Pares**

A mediação entre pares traduz-se numa estratégia de resolução de conflitos, sendo centrada nas relações interpessoais e no próprio indivíduo.

De acordo com esta estratégia, os intervenientes, com a ajuda de uma terceira pessoa imparcial e neutra – o aluno mediador – expõem o seu problema, motivo de conflito, com o intuito de se gerar alternativas/soluções que sejam de mútuo acordo entre as partes.

Valendo-se de um conjunto técnicas tais como o diálogo, a mediação entre pares procura compreender e respeitar a perspetiva de ambos os intervenientes, estes que assumem um papel ativo na tomada de decisões, embora com a orientação e ajuda do aluno mediador que auxilia na criação, escolha e avaliação das possíveis alternativas/soluções, constituindo-se deste modo como um importante exercício de cidadania, bem como um meio de crescimento pessoal que converge para o aumento da autoestima e de responsabilização. Deste modo, beneficiam não só os mediados, como também os mediadores na medida em que, sendo uma estratégia que fomenta também, o diálogo, o

respeito, a cooperação e as relações, fomenta o desenvolvimento de competências sociais e interpessoais.

Neste sentido, são princípios inerentes à mediação entre pares a educação para a paz e convivência escolar, estes regulados por:

- Uma visão positiva do conflito – não deve ser entendido como algo negativo e a evitar, mas sim como algo inerente a todos os seres humanos e que, dependendo da forma como é gerido, constitui-se como construtivo para o ser humano;
- Comunicação – potenciar o diálogo como forma alternativa às respostas menos construtivas, tais como o confronto violento;
- Apostar em contextos cooperativos;
- Desenvolvimento de competências de compreensão, empatia e respeito, o que implica um compromisso entre ambos os intervenientes;
- Refletir sobre os problemas considera-se como sendo parte da solução.

#### **4.1 Fases de implementação da Mediação entre Pares**

De acordo com Grave-Resendes (2004:4), o processo de implementação da Mediação entre Pares na escola atende a nove fases:

- Sensibilização da comunidade educativa;
- Formação de professores mediadores;
- Abertura do concurso para alunos mediadores;
- Seleção dos alunos mediadores;
- Formação dos alunos mediadores;
- Constituição da equipa de mediadores entre pares;
- Abertura do gabinete de Mediação entre pares;
- Acompanhamento da mediação;
- Partilha de informação/resultados.

#### **4.2 Efeitos da Mediação entre Pares**

São de largo espectro os benefícios gerados pela Mediação em Pares, não só no que concerne ao nível da instituição/organização que a implementa, mas também ao nível do indivíduo *per si*. Assim:

- Nos alunos mediadores: aumento de autoestima; melhorias na comunicação, no trabalho em equipa e na relação internacional;
- Alunos em geral: maior envolvimento ativo; responsabilização; partilha de sentimentos; melhoria das relações;
- Restante membros da comunidade educativa, família e comunidade/local: aumento de cooperação e colaboração; maior aceitação e abertura.

Como se pode constatar, a Mediação entre Pares produz efeitos positivos em toda a comunidade educativa, com particular incidência nos alunos (mediadores e mediados), na medida em que estes adquirem/consolidam competências intrínsecas à comunicação e audição, bem como aprendem a prevenir/gerir/lidar com o conflito de forma construtiva, o que se refletirá inquestionavelmente no favorecimento da autodisciplina; na redução dos comportamentos agressivos; no reconhecimento dos sentimentos e interesses do outro; na participação/envolvimento ativo; entre outros.

# CAPÍTULO IV – PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO “MEDIÇÃO ENTRE PARES: UMA ESTRATÉGIA PARA A PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

## 1. Justificação da proposta de implementação

Costa et al (2003), in *Gestão de Conflitos* apresentam-nos um vasto leque de estratégias que nos possibilitam lidar com o conflito de uma forma eficaz, considera-se ser a Mediação entre pares a que mais se adequa ao nosso contexto escolar, bem como aos nossos propósitos na medida em que:

- Promove a participação ativa de todos os intervenientes educativos, em particular os alunos;
- Estimula no aluno o pensamento crítico, a entejuda, a compreensão e autorreflexão;
- Fomenta a aprendizagem cooperativa;
- Desenvolve as capacidades de autorregulação e autodisciplina;
- Promove o sucesso das relações interpessoais/intergrupais;
- Promove e desenvolve as capacidades comunicativas;
- Fomenta o respeito e entendimento mútuo;
- Reduz e previne a violência;
- Reduz o número de processos disciplinares.

Saber lidar com o conflito de forma construtiva, levando ao seu entendimento e à compreensão de que cada um de nós como seres específicos que somos, devemos aprender a lidar com as diferenças – opiniões, valores, entre outros – do outro, pode e deve ser inculcado nos alunos desta unidade orgânica através da implementação da estratégia da mediação entre pares.

Em concordância com os vários que se debruçaram sobre os benefícios da Mediação entre Pares, esta considerada como um processo educativo abrangente em termos das reações despoletadas pelos intervenientes que a experienciam, acredita-se ser um modelo pedagógico a considerar no incremento de competências a nível pessoal e social pela escola.

Face ao exposto, a Mediação entre Pares poderá constituir-se como a resposta mais eficaz na gestão e resolução de conflitos na Escola Básica e Secundária de Velas, na medida em que não só representa uma metodologia de prevenção de possíveis desentendimentos, como também uma metodologia que se adequa a cada caso, fomentando um ambiente saudável e mais positivo, fatores estes primordiais para o efetivo sucesso do processo de ensino/aprendizagem e formação.

## **2. Implementação do Gabinete de Mediação**

Crê-se que a proposta que aqui se apresenta que se concretize através da criação de um Gabinete de Mediação.

A existência de um espaço físico próprio permitirá aos alunos sentirem-se confortáveis e confiantes para se dirigirem quando sentirem necessidade. Do mesmo modo, e aquando das sessões de mediação, torna-se fundamental a existência de um espaço onde possam ser desenvolvidas as dinâmicas que permitam aos alunos da Escola Básica e Secundária de Velas adquirir/consolidar competências de escuta ativa, responsabilização, entre outros, ou seja, um espaço de formação/aprendizagem e partilha.

Na mesma linha de pensamento, e tendo em conta que existem reuniões de equipa e documentos, tais como compromissos de acordo, registo de ocorrências, entre outros que devem guardados, estes deveriam ser/estar num único local.

## **3. Objetivos**

São objetivos desta proposta:

- Desenvolver uma nova abordagem do conflito;
- Promover uma mudança de postura face às controvérsias do quotidiano;
- Fomentar e apoiar um clima saudável e de bem-estar em todo o espaço escolar, bem como entre toda a comunidade educativa;
- Assegurar o sucesso das relações interpessoais;
- Promover a participação ativa de todos os intervenientes educativos;
- Desenvolver nos alunos estratégias e competências/capacidades de prevenção, gestão e resolução eficazes de conflitos;
- Promover o insucesso escolar/educativo;
- Assinalar atempadamente situações de risco para a resolução destas;
- Prevenir a agressividade e a violência;
- Reduzir os métodos disciplinares;
- Estabelecer parcerias com todos os agentes educativos.

## **4. Destinatários**

São destinatários do projeto “Mediação entre Pares: Uma estratégia de prevenção e resolução de conflitos” toda a comunidade escolar que integra a Escola Básica e Secundária de Velas.

## **5. Recursos**

### **5.1 Materiais**

- Sala;
- Mesa;
- Cadeiras;
- Armário/arquivo;
- *Dossiers*;
- Papel;
- Canetas/lápis.

### **5.2 Humanos**

- Técnica Superior de Educação;
- Professores tutores voluntários;
- Alunos mediadores voluntários.

## **6. Fases de implementação**

As fases de implementação deste projeto seguem as linhas de orientação do processo de implementação da Mediação entre Pares de Grave-Resendes (2004:4), nomeadamente:

- Sensibilização da comunidade educativa, tendo por objetivo sensibilizar toda a comunidade educativa (docentes, não docentes, alunos, pais/encarregados de educação, entre outros), através do *site* oficial da Escola Básica e Secundária de Velas, bem como através de uma sessão de divulgação no auditório da escola e nas salas de aula;
- Formação de professores destinada aos professores que queiram voluntariamente fazer acompanhamento aos alunos mediadores;
- Abertura do concurso para alunos mediadores, tendo como objetivo anunciar a todos os alunos da EBS de Velas a abertura do concurso para alunos mediadores. Aos alunos que queiram inscrever-se ser-lhes-á pedido que respondam a um questionário (ver anexo 1);
- Seleção dos alunos mediadores, a qual se destina a fazer a seleção dos alunos inscritos para mediadores;
- Formação dos alunos mediadores para que estes recebam a formação necessária, sendo-lhes concedido um período de reflexão sobre as implicações de ser mediador (durante este período de tempo alguns alunos reconhecem não possuírem perfil para serem mediadores);

- Constituição da equipa de mediadores entre pares, sendo que se organizam as equipas (pares de mediadores), sendo igualmente revistos todos os recursos necessários para a abertura do gabinete;
- Abertura do Gabinete de Mediação, esta que será anunciada a toda a comunidade educativa, bem como o seu horário de funcionamento e as equipas mediadoras;
- Acompanhamento da mediação, a qual será supervisionada pelos professores tutores;
- Partilha de informação e resultados, onde serão divulgados os progressos e resultados da implementação do projeto, bem como impacto deste junto da comunidade escolar.

## 6.1 Cronograma

Fases	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Sensibilização	X										
Formação professores tutores	X										
Abertura concurso alunos mediadores	X										
Seleção alunos mediadores	X										
Formação alunos mediadores		X									
Constituição equipas mediadoras		X									
Abertura Gabinete de Mediação		X									
Acompanhamento mediação		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Partilha informação/resultados				X				X			X

## 7. Procedimentos/metodologias a implementar no processo de mediação

- É da responsabilidade do coordenador do Gabinete de Mediação, o qual será nomeado pelo Conselho Executivo, proceder à nomeação de um professor tutor pelas equipas de alunos mediadores (cada professor ficará responsável pelo acompanhamento de duas equipas de alunos mediadores);
- Após o contato e solicitação voluntária para a resolução de um dado conflito, a equipa marca um encontro com cada um dos intervenientes do conflito separadamente e, posteriormente

com ambas as partes em simultâneo (ver anexo 2), sendo as ocorrências devidamente registadas (ver anexo 3);

- Durante os encontros é função dos alunos mediadores: saber ouvir objetivamente; ser imparcial; esclarecer qualquer mal-entendido/dúvida; ajudar os intervenientes do conflito a encontrar soluções para o conflito, isto é, levar as partes ao entendimento e, conseqüentemente, a entrar em acordo, sendo pois assinado por ambas as partes um Compromisso de Acordo (ver anexo 4);
- A avaliação da eficácia da mediação será feita mediante o preenchimento de um questionário (ver anexo 5);
- A avaliação do impacto da introdução da estratégia de Mediação entre Pares será feita mediante a distribuição e preenchimento de questionários (ver anexo 6).

### **7.1 Intervenientes**

- Coordenador do Gabinete de Mediação;
- Técnica Superior de Educação;
- Professores tutores;
- Alunos mediadores;

### **7.2 Parcerias**

O Gabinete de Mediação poderá colaborar com os seguintes serviços:

- Gabinete de Pedagogia Social;
- Equipa Multidisciplinar de Apoio Socioeducativo;
- Serviço de Psicologia e Orientação;
- Projeto Saúde Escolar;
- Associação de Pais e Encarregados de Educação;
- Outras estruturas de gestão intermédias.

## **8. Atividades a dinamizar pelo Gabinete de Mediação**

O Gabinete de Mediação realizará atividades práticas tais como torneios de futebol/voleibol e/ou outras atividades a serem definidas e aceites pelos membros do Conselho Executivo, com o intuito de aquisição/consolidação de competências de entreatajuda, de partilha e escuta, entre outras, bem como para um maior envolvimento e participação dos alunos em atividades escolares. Do mesmo modo, este mesmo gabinete irá trabalhar em parceria com o projeto GAME.

Salienta-se que os alunos com participações e/ou medidas disciplinares não poderão realizar estas atividades enquanto não for regularizada a sua situação.

## **9. Avaliação do projeto**

No que diz respeito à avaliação do projeto, optou-se por duas abordagens de avaliação – qualitativa e quantitativa.

A escolha pelas duas abordagens prende-se sobretudo, e no caso da avaliação qualitativa, por esta permitir conhecer (através de questões do tipo aberto) opiniões, comportamentos, entre outros, dos inquiridos, sendo objetivo primordial desta abordagem descrever e interpretar os fenómenos. Por sua vez, a avaliação quantitativa permite a observação objetiva de factos e situações. Assim, para a avaliação do projeto será utilizado um questionário que contém perguntas abertas e fechadas.

Para a descrição, apresentação e análise dos dados, e no que concerne aos dados qualitativos recorrer-se-á à análise de conteúdo e para os dados quantitativos à análise estatística.

## **10. Duração**

O projeto “Mediação entre Pares: Uma estratégia para a prevenção e resolução de conflitos” terá a duração de um ano letivo, nomeadamente, o ano letivo 2017/2018, sendo que o seu início ocorrerá em setembro de 2017 (início do ano escolar) e término em julho de 2018.

Este mesmo projeto poderá prorrogar-se pelos seguintes anos letivos caso se verifique a pertinência e sucesso da presente proposta.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As profundas transformações sociais, tecnológicas, económicas e culturais, fruto da própria evolução das sociedades, impõem um complexo e exigente desafio às escolas contemporâneas, ou seja, formar indivíduos na íntegra. Ora, estas exigências, as quais influenciam a gestão organizacional das escolas, bem como papel que estas devem possuir na formação do indivíduo, aliadas à enorme diversidade que está presente em todas as escolas sem exceção, repercutem-se nas características da atual conflitualidade presente no contexto educativo e, conseqüentemente, no aumento de situações conflituosas.

Assim, torna-se fundamental a introdução de novas práticas/estratégias que convirjam para a responsabilidade social, para o respeito pelo outro e pela diferença, para a resolução positiva de conflitos, como também para participação e cooperação de todos os seus membros, com o intuito de promover um ambiente saudável propício à aquisição de conhecimentos e competências que permitam aos alunos a sua plena formação.

Neste sentido, Bernardes (2016:2-3) refere que

A estratégia eficaz e duradoura será certamente capacitar os alunos de competências que lhes possibilitem a resolução dos problemas que se lhes deparem ao longo da sua vida. Essa é uma aprendizagem capaz de proporcionar a todos um ambiente saudável, propício à eficácia de uma aprendizagem significativa.

É neste contexto que se propõe um projeto de Mediação entre Pares.

A Mediação entre Pares é um processo voluntário de resolução de conflitos, onde e através de um processo de igual para igual, os alunos aprendem a comunicar e a conduzir as suas relações pessoais e sociais. Do mesmo modo, e como refere Bernardes (2016:2), os seus efeitos “atingem de forma muito positiva os próprios mediadores, a todos os níveis, mas muito especialmente ao nível da sua socialização”. Por tal, e no que concerne à nossa pergunta de partida “Em que medida a mediação entre pares promove a resolução/gestão e prevenção de conflitos na escola?” parece-nos ter encontrado a resposta mais adequada, na medida em que a Mediação entre Pares valoriza o ambiente escolar; é um meio construtivo de resolução de conflitos; promove a capacidade de comunicação, escuta ativa e o respeito; bem como promove a cooperação e colaboração, envolvendo de uma forma muito peculiar os alunos no seu processo de aprendizagem e na construção da sua identidade enquanto cidadãos ativos, responsáveis e conscientes.

Face ao exposto, a implementação de um projeto de Mediação entre Pares irá certamente valorizar o ambiente escolar, as relações que nele se estabelecem e coexistem, favorecer a aprendizagem e aquisição/consolidação de competências de relacionamento interpessoal, as quais convergirão para a formação integral do indivíduo.

## BIBLIOGRAFIA

- AMADO, J.; FREIRE, I. (2002). *Indisciplina e Violência na Escola – Compreender para Prevenir*. Porto: Edições Asa.
- BERG, E. A. (2012). *Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia*. 1ª Edição. Curitiba: Juruá.
- BERNARDES, V. M. S. (2016). *Projeto Mediação Inter Pares – Relatório Final*. Pós graduação em Mediação de Conflitos Escolares. TWOFOLD Design Studios & Formação.
- BRANDÃO, C. (2007). *O Que É Educação*. São Paulo. Brasiliense.
- BREITMAN, S. ; PORTO, A. C. (2001). *Mediação Familiar: uma intervenção em busca da paz*. Porto Alegre: Criação Humana.
- CANÁRIO, R. (2005). *O Que É A Escola? Um “Olhar” Sociológico*. Porto: Porto Editora.
- COSTA, C. (2015). *Módulo IV: A Mediação do Conflito*. Pós graduação em Mediação de Conflitos Escolares. TWOFOLD Design Studios & Formação.
- COSTA, M. E. (coord). (2003). *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.
- COSTA, M. ; MATOS, P. (2007). *Abordagem Sistémica do Conflito*. Lisboa: Universidade Aberta.
- DELORS, J. (org). (2012). *Educação um Tesouro a descobrir – Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI*. Editora Cortes. 7ª Edição.
- DIÁRIO DA REPLÚBLICA. 1.ª série – N.º 162 – 23 de agosto de 2013. Decreto Legislativo Regional n.º 12/2013/A. *Estatuto do Aluno dos Ensino Básico e Secundário*.
- DIÁRIO DA REPLÚBLICA. 1.ª série – N.º 167 – 30 de agosto de 2013. Decreto Legislativo Regional n.º 13/2013/A. *Criação, autonomia e gestão das unidades orgânicas do sistema educativo regional*.
- FREIRE, P. (1996). *Pedagogia da Autonomia – Saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra. Coleção Leitura.
- GRAVE-RESENDES, L. (2004). “O Direito à educação e a Educação dos Direitos”. In *Educação e Direitos Humanos*. Conselho Nacional de Educação.
- Imagens Google. Mediação de Conflitos. Acedido a 18 de julho, 2017 de [https://www.google.pt/search?client=firefox-b&biw=1280&bih=691&tbm=isch&sa=1&q=media%C3%A7%C3%A3o+escolar&oq=media%C3%A7ao+es&gs\\_l=psy-ab.1.0.0i24k1.19156.19967.0.20808.3.3.0.0.0.204.527.0j2j1.3.0....0...1.1.64.psy-ab..0.3.525...0i30k1.GqLqg3bJY7g#imgcr=td8p16\\_VJXAXrM:](https://www.google.pt/search?client=firefox-b&biw=1280&bih=691&tbm=isch&sa=1&q=media%C3%A7%C3%A3o+escolar&oq=media%C3%A7ao+es&gs_l=psy-ab.1.0.0i24k1.19156.19967.0.20808.3.3.0.0.0.204.527.0j2j1.3.0....0...1.1.64.psy-ab..0.3.525...0i30k1.GqLqg3bJY7g#imgcr=td8p16_VJXAXrM:)

- LOPES NETO, A. A. (2005). *Bullying – comportamento agressivo entre estudantes*. J Pediatr (Rio J). 81(5 Supl):S164-S172.
- MACHADO, J. P. (coord). (1991). *Grande Dicionário da Língua Portuguesa*. Volume II. Lisboa: Publicações Alfa, S. A.
- MANDELA, N. (2003). *Lighting your way to a better future*. Speech delivered by Mr N R Mandela at launch of Mindset Network. Acedido a 20 de julho, 2017 de [http://db.nelsonmandela.org/speeches/pub\\_view.asp?pg=item&ItemID=NMS909](http://db.nelsonmandela.org/speeches/pub_view.asp?pg=item&ItemID=NMS909)
- NAVARRO, J. (1998). *Programa de Formação de Educadores*. Lisboa: Oceano-Liarte.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). (2007). *Relatório Mundial da Saúde: trabalhando juntos pela saúde*. Genebra: OMS. Trad. Brasília. Ministério da Saúde. Acedido a 23 de julho, 2017 de <https://pt.scribd.com/doc/50386959/Conceito-de-violencia-pela-OMS>
- PEREIRA, B. ; PINTO, A. (coord). (2001). *A Escola e a Criança em Risco – Intervir para Prevenir*. Porto: Edições Asa.

## ANEXOS

### **Anexo 1 – Questionário Perfil Aluno Mediador**



## Gabinete de Mediação

### PERFIL MEDIADOR – QUESTIONÁRIO PARA ALUNOS MEDIADORES

<b>Responde de forma sincera e tendo em conta uma <u>situação de negociação de conflito na escola</u></b>		Discordo Fortemente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Fortemente
<b>1</b>	A minha maneira de negociar baseia-se principalmente no bom senso e na minha capacidade de debater os assuntos.					
<b>2</b>	Consigo aceitar as críticas do meu oponente.					
<b>3</b>	Para se atingir o acordo é importante revelar gostos comuns e realçar as afinidades com o oponente.					
<b>4</b>	Para conseguir mais do meu opositor, por vezes demonstro que perco a paciência.					
<b>5</b>	Normalmente participo de uma forma ativa nas situações de negociação.					
<b>6</b>	Valorizo as ideias, comportamentos e os aspetos positivos do meu oponente.					
<b>7</b>	Faço sentir ao meu opositor que apenas os meus interesses e necessidades são importantes.					
<b>8</b>	Numa negociação é fundamental trabalhar em conjunto para encontrar os interesses comuns às duas partes.					
<b>9</b>	Aceito as alternativas do meu opositor com um espírito aberto.					
<b>10</b>	Para conseguir bons resultados apresento, tanto quanto possível, várias alternativas para a resolução do problema.					
<b>11</b>	Para se alcançar um bom resultado é importante que nenhuma das partes se sinta superior à outra.					
<b>12</b>	Revelo interesse nas ideias do meu opositor para conseguir um acordo mútuo e coerente.					
<b>13</b>	Quando não se consegue avançar na negociação é fundamental fazer um intervalo e abordar os assuntos num ambiente mais descontraído.					
<b>14</b>	Para se alcançar bons resultados deve-se incutir agitação e ansiedade na outra parte.					
<b>15</b>	No final do conflito é importante que haja um acordo mútuo.					

16	Procuo ser uma pessoa flexível, não esquecendo, contudo, os meus objetivos principais da negociação.					
17	Para uma boa negociação deve-se considerar que a outra parte não tem razão.					
18	É importante criar segurança na outra parte quando se pretende obter um acordo satisfatório e duradouro.					
19	Habitualmente, quando o opositor não aceita uma proposta minha, ameaço quebrar a negociação.					
20	Procuo que o meu opositor se sinta à vontade durante a resolução de um conflito.					
21	De forma a chegar ao acordo nunca desisto de encontrar um resultado positivo para o problema.					

**22. Na tua opinião, quais as qualidades que um aluno mediador deve possuir?**

---



---



---



---

**Obrigado pela tua colaboração!**



## **Anexo 2 – Guião Processo Mediação**



## Gabinete de Mediação

GUIÃO PARA O PROCESSO DE MEDIAÇÃO			
INTERVENIENTES			
Partes conflitantes	Mediadores		
Interveniente A			
Interveniente B			
Contextualização/Cenário prévio			
DESCRIÇÃO DO CONFLITO			
Onde?			
Quando?			
Como?			
Quem recorre á equipa mediadora?			
APRESENTAR E EXPLICAR O PROCESSO (INDIVIDUALMENTE)			
	<p><b>Mediador:</b> Boa tarde, os nossos nomes são _____ e somos a equipa mediadora.</p> <p>A nossa função não é julgar, mas sim mediar. Estamos aqui para te ajudar no processo de diálogo e a encontrar uma solução para a situação na qual estiveste envolvido/a. Se estás aqui, é porque aceitaste a natureza deste processo, ou seja, aceitaste voluntariamente recorrer á mediação para solucionar o problema, pois caso contrário não podemos continuar.</p>		
	<table border="1"> <tr> <td>Interveniente A</td> <td>Interveniente B</td> </tr> </table>	Interveniente A	Interveniente B
Interveniente A	Interveniente B		
SITUAR O CONFLITO			
PRÉ-MEDIAÇÃO	<b>Mediador:</b> Gostaríamos que começasses por contar o que aconteceu.		
	<table border="1"> <tr> <td>Interveniente A</td> <td>Interveniente B</td> </tr> </table>	Interveniente A	Interveniente B
Interveniente A	Interveniente B		

		<b>PERCEBER AS RELAÇÕES E OS SENTIMENTOS</b>	
		<b>Mediador:</b> E como te sentiste?	
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>
		<b>AVERIGUAR O QUE SE PRETENDE DE CADA PARTE E QUE POSSÍVEL SOLUÇÃO APRESENTA</b>	
		<b>Mediador:</b> O que estás disposto/a a fazer para resolver a situação?	
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>
<b>APRESENTAR E EXPLICAR O PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>			
<b>MEDIAÇÃO</b>	<b>Entrada</b>	<p><b>Mediador:</b> Boa tarde, somos os mediadores, _____ e _____ . Decidiste voluntariamente recorrer á mediação para solucionar o problema que tiveste. Os vossos nomes são _____ e _____.</p> <p>Para melhor vos ajudar, estabelecemos algumas regras que todos nós devemos respeitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada um vai falar à vez e os outros vão respeitar isso, ouvindo em silêncio e não interrompendo. Cada um terá a sua oportunidade e o mesmo tempo para intervir;</li> <li>• Não se podem insultar, tecer comentários, desvalorizar ou censurar;</li> <li>• Não se admitirá qualquer tipo de agressão;</li> <li>• Todo o processo é confidencial.</li> </ul> <p>Como sabeis, nós não estamos aqui para julgar ninguém, não nos cabe a nós fazer juízos de valor e não vos vamos dizer o que fazer. Tentaremos ajudar-vos a clarificar o problema, fazendo-vos algumas perguntas e tentaremos ajudar-vos a chegar ao entendimento mútuo. Não vamos definir o que é verdade e não vamos apresentar soluções. Estamos aqui para vos ajudar a chegar às possíveis soluções e acordar nelas. Se estas normas não se respeitarem, o processo termina. Concordais?</p>	
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>
	<b>Conta-me</b>	<b>PERMITIR QUE CADA UMA DAS PARTES CONTE A SUA VERSÃO DO CONFLITO</b>	
	<b>Mediador:</b> Por favor _____, podes contar o que aconteceu?		
	<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	

		<b>Mediador:</b> Alguém quer acrescentar alguma coisa ao que já foi dito?		
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	
<b>MEDIAÇÃO</b>	<b>USAR TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PARA SITUAR O CONFLITO</b>			
	<b>Situar o conflito</b>	<b>Mediador</b>	<b>Mediador</b>	
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	
	<b>RESUMIR</b>			
	<b>Vias de solução</b>	<b>Mediador:</b> O que quereis dizer é que todos vós cometestes erros, os quais conduziram a um conflito fundamentado em mal-entendidos. Concordais?		
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	
		<b>Mediador:</b> Estão todos dispostos a encontrar soluções?		
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	
		<b>EXPLORAR POSSÍVEIS SOLUÇÕES</b>		
		<b>Mediador</b>	<b>Mediador</b>	
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	
<b>RESUMIR E AJUDAR NO ESTABELECIMENTO DO ACORDO</b>				
<b>MEDIAÇÃO</b>	<b>Acordo</b>	<b>Mediador</b>	<b>Mediador</b>	
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	
		<b>Mediador:</b> Posto isto, achais que o problema está solucionado?		
		<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>	

	<b>Mediador:</b> A solução parece bem a todos?	
	<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>
	<b>Mediador:</b> O processo resultou positivamente, estando pois de parabéns pelo acordo por vós estipulado. Parece-vos pertinente e adequado redigir-se um compromisso de acordo e que o assinemos?	
	<b>Interveniente A</b>	<b>Interveniente B</b>
	<b>Mediador:</b> Obrigado pela vossa colaboração.	



**Anexo 3 – Registro Ocorrência de Conflito**



## REGISTO DE OCORRÊNCIA DE CONFLITO

**Dia:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Hora:** \_\_\_\_\_

**Local:** \_\_\_\_\_

**Equipa mediadora:**

**Partes envolvidas:**

### Descrição do conflito

• **Ocorreu entre:**

Dois indivíduos

Um indivíduo e um grupo

Grupos

• **Relação entre as partes (anterior ao conflito):**

Amizade

Confiança

Hostilidade

Desconfiança

• **Motivado por:**

Razões socioeconómicas

Divergências de interesses

Divergências de crenças e/ou valores

Cedência/posse de materiais

Realização de tarefas/atividades

Outro

• **Tipo de confronto:**

Físico

Verbal

• **Duração do conflito:**

Um episódio apenas

Muito prolongado

Pouco prolongado

**Observações:**



## **Anexo 4 – Compromisso de Acordo**



## Gabinete de Mediação

### COMPROMISSO DE ACORDO

Nós, \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_,

concordamos em resolver o atual conflito e comprometemo-nos a evitar os atos/sentimentos que lhe deram origem.

Mais, sempre que surgirem desentendimentos, em qualquer situação, resolvê-los-emos através do diálogo.

Ao assinar este Compromisso de Acordo, asseguramos que o respeitamos na íntegra.

Assinatura da Equipa Mediadora

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Assinatura das partes em conflito

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data do relatório do conflito: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data do Compromisso do Acordo: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



## **Anexo 5 – Avaliação Mediação por Mediados**



## Gabinete de Mediação

### Questionário para mediados

Tendo em conta que participaste num encontro de mediação de conflitos, gostávamos de saber a tua opinião relativamente às sessões.

#### Participante Mediado

Nome:

Idade:

Sexo: Masculino  Feminino

Situação escolar:

Aluno  1º Ciclo  2º Ciclo  3º Ciclo  Secundário

Docente

Pessoal não docente

#### Sobre a Mediação

1. Já tinhas conhecimentos sobre a mediação?

Sim  Não

2. Se respondeste sim, como e por quem? \_\_\_\_\_

3. Como classificas o atendimento no Gabinete de Mediação?

Insatisfatório  Satisfatório  Bom  Muito Bom

#### Atuação da Equipa Mediadora

A equipa mediadora:

4. Explicitou as regras da mediação (respeito, cooperação, escuta ativa, entre outros)?

Sim  Não

5. Foi imparcial? Sim  Não

6. Propôs soluções viáveis? Sim  Não

7. Promoveu a assinatura do Compromisso de Acordo? Sim  Não

### Processo de comunicação

As sessões permitiram-te:

8. Fazer entender o teu ponto de vista/opinião? Sim  Não

9. Entender o ponto de vista/opinião da outra parte envolvida? Sim  Não

10. Melhorar a comunicação entre ti e a outra parte envolvida? Sim  Não

10.1. Se respondeste não, porquê? \_\_\_\_\_

11. Esclarecer/resolver o conflito? Sim  Não

### Resultados

12. Conseguiram chegar a acordo? Sim  Não

12.1. Se respondeste não, porquê? \_\_\_\_\_

13. Se respondeste sim, estás satisfeito com a solução? Sim  Não

14. Sentes-te melhor após a mediação? Sim  Não

14.1. Porquê? \_\_\_\_\_

15. Recomendarias a mediação a outras pessoas? Sim  Não

15.1. Porquê? \_\_\_\_\_

**Obrigado pela tua colaboração!**

**Anexo 6 – Avaliação Estratégia “Mediação Entre Pares”**



## Gabinete de Mediação

### Inquérito por questionário

O presente inquérito por questionário insere-se no Projeto “Mediação entre Pares: Uma estratégia para a prevenção e resolução de conflitos”.

Este inquérito tem como objetivo conhecer a perceção dos membros da comunidade educativa Escola Básica e Secundária de Velas relativamente ao grau de pertinência, impacto e satisfação do projeto supramencionado.

Por favor responde e assinala, de forma sincera, a resposta que mais se adequa à tua opinião/situação.

O questionário é anónimo e os dados recolhidos confidenciais.

### Assinale com um X a opção que mais se adequa à tua situação

#### 1. Idade

<10 – 14     15 – 19     20 – 24     25 – 29     30 – 34     35 – 39   
40 – 44     >45

#### 2. Sexo

Masculino     Feminino

#### 3. A tua situação na escola:

Estudante     1º Ciclo     2º Ciclo     3º Ciclo     Secundário   
Pessoal não docente     Docente     Encarregado de Educação

4. Está satisfeito com o projeto “Mediação entre Pares: Uma estratégia de prevenção e resolução de conflitos”?

Sim  Não

**5. Considera que o projeto teve impacto na comunidade escolar?**

Sim  Não

**5.1. Se respondeu não, porquê?** \_\_\_\_\_

**5.2. Se respondeu sim, de que modo?**

Na prevenção, gestão e resolução de conflitos	<input type="checkbox"/>
Maior envolvimento da comunidade educativa nas atividades escolares	<input type="checkbox"/>
Na melhoria das relações interpessoais	<input type="checkbox"/>
Na diminuição de processos disciplinares	<input type="checkbox"/>
Outra Qual? _____	<input type="checkbox"/>

**Assinale com um X consoante o seu grau de concordância**

		Discordo fortemente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo fortemente
<b>6</b>	Este tipo de projeto é uma mais-valia para a aquisição de comportamentos inclusivos?	<input type="checkbox"/>				
<b>7</b>	Este tipo de projeto desenvolve competências?	<input type="checkbox"/>				
<b>8</b>	Este tipo de projeto poderá contribuir para a colaboração, cooperação e interação?	<input type="checkbox"/>				
<b>9</b>	Deverá ser incentivado nas escolas este tipo de projeto como recurso educativo?	<input type="checkbox"/>				

**10. Se concordou com a questão 7 e 9, quais as competências que considera serem desenvolvidas?**

Comunicação

Cooperação

Colaboração

Interação

Respeito

Entreajuda

Escuta

Outro  Qual? \_\_\_\_\_

**11. Qual a sugestão/crítica que faz relativamente ao projeto?**

---

---

---

---

**Obrigado pela sua colaboração!**

