



**UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA**

**Faculdade de Educação e Psicologia**

*O CONTRIBUTO DA MEDIAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTOS  
EDUCATIVOS: UM ESTUDO DE CASO*

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação

- Especialização em Administração e Organização Escolar -

*Maria Cristina Ramos Moura Pinto*

Porto, março de 2025

---



**UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA**

**Faculdade de Educação e Psicologia**

*O CONTRIBUTO DA MEDIAÇÃO NA GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTOS  
EDUCATIVOS: UM ESTUDO DE CASO*

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Católica Portuguesa  
para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação

- Especialização em Administração e Organização Escolar -

*Maria Cristina Ramos Moura Pinto*

Trabalho efetuado sob orientação de

Professora Doutora Diana Mesquita

Porto, março de 2025

---

## AGRADECIMENTOS

A Deus, que pegou de mansinho na minha mão.  
À minha orientadora, Doutora Diana Mesquita, pela valiosa orientação, empatia e  
partilha do saber ao longo deste percurso.  
Aos professores, pelos horizontes culturais que ampliaram.  
À minha família, especialmente adorados e queridos filhos Carla e Pedro, pelos abraços  
carinhosos.  
Ao João Matos, pelos preciosos conhecimentos e incondicional apoio.  
À Raquel Graciano, pelos caminhos que calcorreou comigo lado a lado.  
Ao Diretor do Agrupamento de Escolas, pelo humanismo que irradia.  
Ao mediador, pela generosidade e total disponibilidade.  
Aos participantes, pela gentil colaboração.  
A todos o meu caloroso abraço e o meu sincero obrigado!

*Para ser grande, sê inteiro: nada  
Teu exagera ou exclui. Põe quanto és  
No mínimo que fazes.  
Assim em cada lago a lua toda  
Brilha, porque alta vive.  
(Ricardo Reis, 1933)*

## RESUMO

A literatura tem sido consistente ao revelar que os conflitos são oportunidades de crescimento pessoal e social se fomentarem competências comunicacionais, competências emocionais e competências relacionais. De realçar que a complexidade inerente à gestão dos conflitos exige a existência do processo de mediação escolar. Os conflitos quando mal geridos podem gerar tensões, isolamento, atitudes discriminatórias (bullying, xenofobia, racismo...) e provocar um clima de escola que inibe aprendizagens consistentes e uma interação social positiva.

Pretende-se, assim, com este estudo analisar os efeitos da mediação escolar na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e ensino secundário na escola “Safira” do Agrupamento TEIP, no Porto. A natureza funcional ou disfuncional dos conflitos depende das lentes com que são olhados e da forma como são geridos.

Neste sentido, foi realizado um estudo de caso em que foram auscultados professores, alunos, diretores das turmas selecionadas e o mediador escolar sobre o processo de mediação, a fim de compreender os seus efeitos. Com uma abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas, grupos de discussão focalizada e inquéritos por questionário.

Os resultados sugerem que a mediação escolar contribui para a gestão construtiva dos conflitos entre os alunos, reduz a violência, reabilita as interações e melhora o clima escolar. Também na sala de aula, apesar da diversidade e de serem lugares de relações e emoções, os comportamentos dos alunos com os seus pares e com os professores melhoram. No entanto, identificam-se dois desafios que potenciam caminhos de investigação futura, tais como o diminuto envolvimento das famílias e a falta de tempo dos professores para envolverem-se de forma mais proativa na gestão eficaz dos conflitos entre os alunos. Recomenda-se maior investimento na formação dos professores e alunos bem como estratégias para integrar o currículo escolar.

Por último, todo o ato educativo, é em si mesmo um ato social sendo as escolas chamadas a intervir em nome da cultura do diálogo e da paz.

**Palavras-chave:** Clima de Escola, Gestão de Conflitos, Mediação Escolar, Papel do Mediador

## ABSTRACT

The literature has consistently revealed that conflicts present opportunities for personal and social growth when they foster communication skills, emotional skills, and relational skills. It is important to highlight that the inherent complexity of conflict management requires the implementation of a school mediation process. When conflicts are poorly managed, they can generate tensions, isolation, and discriminatory attitudes (bullying, xenophobia, racism...), creating a school environment that hinders consistent learning and positive social interaction.

Thus, this study aims to analyze the effects of school mediation on conflict management among students in the 3rd cycle and secondary education at the "Safira" school of the TEIP Grouping in Porto. The functional or dysfunctional nature of conflicts depends on the perspective from which they are viewed and the way they are managed.

In this regard, a case study was conducted in which teachers, students, class directors of selected groups, and the school mediator were consulted regarding the mediation process to understand its effects. Using a qualitative approach, interviews, focus group discussions, and questionnaire surveys were carried out.

The results suggest that school mediation contributes to the constructive management of conflicts among students, reduces violence, rehabilitates interactions, and improves the school climate. Even in the classroom, despite diversity and the emotional and relational dynamics, students' behavior towards their peers and teachers improves. However, two challenges were identified, which open avenues for future research: the limited involvement of families and the lack of time for teachers to engage more proactively in the effective management of student conflicts. It is recommended to invest more in teacher and student training, as well as in strategies to integrate mediation into the school curriculum.

Finally, every educational act is, in itself, a social act, and schools are called to intervene in the name of the culture of dialogue and peace.

**Keywords:** School Climate, Conflict Management, School Mediation, Role of the Mediator.

## Índice

INTRODUÇÃO.....	8
CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	10
1. <b>Os conflitos</b> .....	10
1.1. <i>Conceito de conflito</i> .....	10
1.2. <i>Abordagens dicotômicas</i> .....	10
1.3. <i>Fatores potenciadores</i> .....	11
1.4. <i>A escalada dos conflitos</i> .....	12
2. <b>Mediação escolar</b> .....	13
2.1. <i>Breve resenha histórica</i> .....	13
2.2. <i>Conceitos de mediação</i> .....	14
2.3. <i>Características</i> .....	15
2.4. <i>Vantagens</i> .....	16
2.5. <i>Princípios éticos</i> .....	17
2.6. <i>Papel e competências do mediador</i> .....	18
2.7. <i>Fatores facilitadores e inibidores</i> .....	20
2.8. <i>Etapas</i> .....	21
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO.....	22
1. <b>Questão de investigação e os objetivos do estudo</b> .....	22
2. <b>Metodologia</b> .....	22
3. <b>Técnicas de recolha dos dados</b> .....	24
4. <b>Técnicas de análise dos dados</b> .....	25
5. <b>Considerações éticas</b> .....	26
CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	27
1. <b>Entrevista ao Mediador da Escola “Safira”</b> .....	29
2. <b>Entrevistas aos Diretores de Turma</b> .....	31
3. <b>Grupos de Discussão Focalizada com Alunos</b> .....	34
4. <b>Inquérito por Questionário aos Professores</b> .....	36
5. <b>Discussão dos resultados</b> .....	41
CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO .....	43
BIBLIOGRAFIA .....	47
ANEXOS .....	51
Anexo 1 – <b>Protocolo de Investigação</b> .....	51
Anexo 2 – <b>Modelo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido aos Diretores das turmas selecionadas</b> .....	56
Anexo 3 – <b>Modelo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido aos Encarregados de Educação</b> .....	58
Anexo 4 – <b>Entrevista ao Mediador</b> .....	60
Anexo 5 – <b>Entrevista ao Diretor de Turma A</b> .....	70
Anexo 6 – <b>Entrevista ao Diretor de Turma B</b> .....	75
Anexo 7 – <b>Entrevista ao Diretor de Turma C</b> .....	79
Anexo 8 – <b>Entrevista ao Diretor de Turma D</b> .....	83
Anexo 9 – <b>Entrevista ao Diretor de Turma E</b> .....	87
Anexo 10 – <b>Questionário para Professores sobre a Mediação de Conflitos</b> .....	91
Anexo 11 – <b>Focus Group sobre a Mediação de Conflitos (alunos A, B, C, D e E)</b> .....	104
Anexo 12 – <b>Focus Group sobre a Mediação de Conflitos (alunos F, G, H e I)</b> ..	112

## **Índice de tabelas**

Tabela 1 - Características da mediação de acordo com Cunha e Leitão (2012). .....	15
Tabela 2 - Vantagens da mediação de acordo com Cunha e Leitão (2012). .....	16
Tabela 3 - Análise de conteúdo da entrevista ao mediador .....	31
Tabela 4 - Análise de conteúdo das entrevistas aos diretores de turma .....	33
Tabela 5 - Análise de conteúdo dos Focus Group aos alunos .....	35

## INTRODUÇÃO

O presente estudo emerge da necessidade de compreender como os conflitos e a sua mediação são importantes para o clima organizacional visando contribuir, desta forma, para a cultura da paz e o desenvolvimento humano. De acordo com Costa, (2016) “a convivência e a educação andam juntas” (p.3) Assim sendo, segundo Rayo (2004), os conflitos são iminentes à natureza humana e indispensáveis ao crescimento da sociedade. Contudo, se forem mal geridos podem culminar em violência escolar. A este propósito Chrispino e Dusi (2008) mencionam que a escalada de violência escolar entre os alunos é sistêmica ao ponto deste tema ser notícia frequentemente nos órgãos de comunicação social espelhando múltiplas tensões familiares, sociais e culturais. Pais, professores e outros agentes educativos vivenciam esta problemática com profunda preocupação. tendo em conta a crescente escalada de violência entre os alunos conforme referem Munné e Mac-Cragh (2006). Obviamente que a violência nas escolas prejudica a sua função social, pode afetar de forma significativa o clima de escola e, particularmente, a aprendizagem dos alunos (). A sobrecarga de burocracia que os professores enfrentam debatendo-se com a falta de tempo, a permissividade de muitos pais e a sua falta de colaboração nos percursos educativo e académico dos alunos agudizam este clima de violência escolar (Santos, 2001).

Perante este contexto, não é surpreendente que a escola seja um “(...) lugar de afetos e de angústias, lugar de solidões, convivialidades e cumplicidades. (...) lugar paradoxal de sofrimento, de resignação, de alegria. (...) Afinal a escola é esta pluralidade de imagens, sentimentos e lógicas de ação: é este difícil exercício de construir consensos precários nas tensões dos conflitos; é esta respiração entrecortada” (Alves, 1998, p.8).

Educar para o conflito é pedagógico e, por essa razão, faz parte da função socializante da escola. Daí a importância de conhecer as suas causas, de desenvolver nos alunos competências alicerçadas no respeito mútuo, no diálogo, na cooperação e na tolerância (Vinyamata, 2001). No mesmo sentido, “Mais do que educar para a paz, é preciso educar para o conflito” (Saez, 2003, p.68), na medida em que a gestão eficaz dos conflitos fomenta a educação cívica dos alunos, tornando-se a paz um valor mais fácil de atingir. É neste cenário, de tensões e paradoxos, que a mediação de conflitos surge como abordagem a ser considerada nos contextos escolares, a fim de contribuir para um clima de escola positivo, essencial ao processo de aprendizagem. A mediação, mais que uma técnica de gestão positiva dos conflitos, é um “conetor social” conforme salienta Bonafé-Schmitt (2009, p.26).

A mediação, enquanto alternativa não violenta aos conflitos entre pares, contribui para novas formas de solidariedade, confiança, paz social, igualdade, respeito pelas diferenças individuais e grupais (Chrispino, 2007). A título complementar, Six (2001) refere ainda que a mediação reorienta, por conseguinte, as relações sociais, promove uma cultura de cidadania, uma comunicação mais funcional, bem como o desenvolvimento pessoal e social dos alunos.

É, neste contexto, que reside a pertinência deste estudo. Tendo como pergunta norteadora “Quais os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário na Escola Safira de um Agrupamento TEIP, no Porto?” procurou-se compreender, a partir de um estudo de caso, o papel da mediação escolar e como este é percebido por professores e alunos.

Este trabalho encontra-se estruturado em quatro capítulos. O primeiro capítulo pressupõe um enquadramento teórico mencionando-se o conceito de conflito a partir das suas abordagens dicotómicas, os seus fatores potenciadores e a escalada dos conflitos. Inserido ainda neste capítulo encontra-se a breve resenha histórica da mediação, procurando-se clarificar o seu conceito, as características, as vantagens, os princípios éticos, o papel e as competências do mediador, os fatores facilitadores e inibidores bem como as suas etapas.

No segundo capítulo, dedicado ao enquadramento metodológico, apresenta-se a questão investigação e os objetivos, a metodologia, as técnicas de recolha e análise dos dados e descrevem-se considerações éticas tidas em conta na concretização deste estudo.

No terceiro capítulo é explicitada a análise e discussão dos resultados obtidos, seguindo-se-lhe, por último, as considerações finais.

### 1. Os conflitos

#### *1.1. Conceito de conflito*

A escola não vive à margem da sociedade e os sujeitos educativos (alunos, professores, diretores, pais/encarregados de educação) não vivem à margem dos conflitos. As escolas não são ilhas, logo, os conflitos são inevitáveis num palco em que a escola assume necessariamente vários “pulsares”, novos “olhares” (Alves, 1998, p.8).

Os conflitos, enquanto processos transversais, projetam-se a vários níveis: macrossociais e microssociais (pessoal, interpessoal, familiar, escolar...) (Cunha e Leitão, 2010).

Visando uma melhor compreensão do alcance concetual que o “conflito” assume, torna-se pertinente explicitar a sua definição, até porque é um conceito com elevada carga polissémica, que contém múltiplas abordagens psicológicas e sociológicas. Vários sociointeracionistas simbólicos privilegiam as interações e os significados, gerando-se alguns conflitos, inevitavelmente, como sucede nas escolas.

Para Jares (2002), os conflitos resultam da incompatibilidade entre pessoas ou grupos, sendo de índole pessoal ou estrutural. De forma complementar, Torrego (2003) considera que os conflitos são “situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo por as suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores serem incompatíveis” (p23)

Chrispino (2007) situa o conceito de conflito em “(...) toda a opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento” (p.15). Ou seja, perspetivas divergentes e interesses opostos, podem gerar conflitos. Assim, os conflitos pressupõem incompatibilidade e interdependência entre as partes perante determinada situação (Neves, 2011; Galdino, 2020).

#### *1.2. Abordagens dicotómicas*

Segundo Cunha e Leitão (2010), subjacente aos conflitos estão duas abordagens dicotómicas assentes em paradigmas necessariamente antagónicos: o paradigma tradicional e o paradigma construtivista. No primeiro, os conflitos escolares são perspetivados de forma negativa como um risco ao ponto de ignorarem as suas causas, considerarem um atentado à ordem e evitarem-nos. Logo, aumentam os problemas de

comunicação e as hostilidades entre os alunos. No segundo, os conflitos são encarados de forma positiva como oportunidades de desenvolvimento pessoal/social e como manifestação da ordem democrática conforme realçou Chrispino (2007). Deste modo fomentam-se as competências comunicacionais (saber escutar...), as competências emocionais e sociais nomeadamente a empatia e o reconhecimento de diferentes pontos de vista. Rahim (2002.) numa análise crítica considera que o paradigma tradicional, assenta no pensamento individual defensivo dificultando a resolução dos problemas.

No polo oposto contrapõe: “Por sua vez, a gestão construtiva e eficaz de conflitos aposta numa mudança ao nível macro da organização. Desse modo, encoraja-se o conflito substantivo e minimiza-se o conflito afetivo nos níveis individual, grupal, intergrupar e organizacional (...) implica alterações na liderança, cultura e design da organização” (p.30). Este autor estabelece, por conseguinte, um veredicto para a não confrontação dos conflitos: a impossibilidade de uma gestão eficaz. Obviamente a visão negativa dos conflitos é obsoleta constituindo um obstáculo à formação integral dos alunos, Contudo, Cunha e Leitão (2010) referem que ainda há vários resquícios de uma cultura escolar sacralizada na autoridade, na fuga aos conflitos, no estigma e na exclusão social.

Para Chrispino (2007), a maneira de lidar com os conflitos escolares varia em função da forma como as escolas encaram-nos e escolhem geri-los. Concretizando: os conflitos são disfuncionais quando despoletam a prepotência, a coerção, os falsos julgamentos e as ameaças. Os conflitos são funcionais quando repõem uma comunicação eficaz, a igualdade, a escuta ativa e o respeito.

Subjacente à gestão dos conflitos estão dois procedimentos: o diagnóstico focado na natureza dos problemas e a intervenção centrada na necessidade e no tipo de intervenção. Se o conflito tiver uma sobrecarga afetiva ou se os alunos não lidarem de forma eficaz com o conflito a intervenção será inevitável (Rahim, 2002). Apesar de os conflitos se poderem manifestar a vários níveis e com diferentes intervenientes (e.g. lideranças, professores, profissionais de educação, pais/encarregados de educação), iremos, neste estudo, precisamente focar nos conflitos entre alunos.

### ***1.3. Fatores potenciadores***

Compreender melhor os conflitos é conhecer previamente as suas causas. Apesar desta enumeração não ser taxativa, mencionam-se diversos fatores facilitadores dos conflitos entre os alunos: as famílias desestruturadas, uma cultura escolar de violência, a existência de conflitos anteriores não resolvidos, a ativação emocional exacerbada, a incorreta

transmissão de informações, a má comunicação, as distorções cognitivas e os preconceitos. (Cunha e Leitão, 2010).

Martinez (2005) considera que na gênese dos conflitos estão mal-entendidos, brigas discriminação, rivalidades entre os grupos, bullying, uso de espaços e bens, namoro, assédio sexual, perda de bens escolares, festas e eleições.

Já Mayer (2000) assinala diversas fontes de conflito como a comunicação imperfeita, a ativação das emoções, os valores evitando-se formular juízos de valor, a estrutura sendo a gestão dos conflitos desenvolvida ao longo da vida e, por último, a história ao permitir uma melhor compreensão dos fatos.

Neste sentido, Rahim (2002) e Menezes (2003) defendem a abordagem contingencial devendo ter-se em conta os contextos sociais, escolares e históricos onde ocorrem os conflitos. Acima de tudo, é importante compreender como as pessoas relacionam-se entre si, o contexto em que estão integradas e as condições sociais que sustentam (Feijó *et al.* 2011). A compreensão e gestão dos conflitos entre os alunos litigantes, deste modo, fica mais facilitada.

#### ***1.4. A escalada dos conflitos***

Naturalmente os conflitos entre os alunos pressupõem níveis diferentes de intensidade e gravidade. Por conseguinte, Feijó *et al.* (2011) preconizam que a escalada irracional dos conflitos resulta do aumento da quantidade de assuntos em litígio, da crescente hostilidade, da utilização de táticas coercivas, da redução da confiança mútua entre os alunos e das posições rígidas perfilhadas.

Citando Cunha e Leitão (2010) “A escalada irracional resulta de um círculo vicioso de ação e reação, de tal forma que se gera uma espiral de ações” (p. 26). O confronto entre os alunos inflama as hostilidades e reduz as possibilidades de acordo.

Esta escalada pressupõe etapas emocionais, nomeadamente: a incredulidade, a ira, a nostalgia, a tristeza que poderá conduzir à depressão, a aceitação, a confiança e finalmente a atitude positiva, podendo culminar na fixação de acordos e na resolução dos conflitos (Gonzalez-Capitel, 2001). Ainda para este autor torna-se pertinente suspender, sempre que possível, esta escalada na etapa inaugural dos conflitos sob pena de se agravarem. De salientar ainda que o círculo vicioso ação-reação entre os alunos surgem de um processo sequencial e não de um fato isolado no entendimento de Cunha e Leitão (2010).

Várias competências são mencionadas por Deutsch (1994) para não deixar escalar o conflito, designadamente: identificar o tipo de problema, reconhecer os interesses

compatíveis dos alunos, encarar os interesses divergentes de forma colaborativa, assegurar uma comunicação assente na escuta ativa, atentar, nos juízos erróneos e nos estereótipos inibidores de consensos. Por último, nesta escalada de violência os alunos jamais podem estar à margem das soluções. Pelo contrário, incumbe-lhes o papel ativo de protagonistas na busca de soluções alternativas, questionando e agindo (Murciano e Notó, 2005).

## **2. Mediação escolar**

### ***2.1. Breve resenha histórica***

Não admira, portanto, que a comunicação constitua um pilar na resolução dos conflitos. Uma comunicação eficaz pode desencadear soluções para os conflitos. Uma má comunicação estimula conflitos entre os alunos. É em este palpitar de tensões entre os alunos que a mediação, enquanto técnica comunicacional por excelência de resolução dos conflitos, torna-se pertinente à luz do século XXI.

Para Silva e Guiomar (2022), a necessidade de recorrer à mediação advém da diversidade étnica cultural, da reconfiguração familiar, do contexto político instável, da espiral ascendente de violência nas escolas, da sociedade problemática, de assegurar o direito fundamental de acesso à justiça por via extrajudicial de forma mais célere e menos onerosa, de consagrar espaços de diálogo e respeito mútuo em prol da pacificação relacional e do aumento dos litígios. Não admira que com tantos fluxos e mutações a mediação seja um percurso em construção e nunca um processo acabado.

Ao nível histórico a mediação é recente tendo-se iniciado nos Estados Unidos da América na década de 70, do século XX. Apareceu associada desde o início à justiça informal (Bonafé-Schmitt, 2009). Na década seguinte difundiu-se pela Europa incluindo a Bélgica, a França, a Alemanha, o Canadá e a Espanha. Gradualmente, a mediação ampliou-se a outras áreas de intervenção como a família, as prisões, as escolas e a comunidade (Silva e Cunha, 2019; Silva e Guiomar, 2022), visando desta forma, reforçar a sua vertente multidisciplinar.

Em Portugal a mediação escolar surge na década de 90 como reflexo da adesão à Comunidade Económica Europeia. Vários programas de mediação nacionais e internacionais são implementados nos contextos escolares (Cunha e Leitão, 2010).

A mediação não é uma profissão nova, mas o reconhecimento profissional dos mediadores é ainda ambíguo devido também ao seu carácter multidisciplinar (Lascoux, 2009). Apesar da mediação ser uma prática recente destaca-se a seguinte legislação: o Despacho nº147/96 de 8 de julho que prevê a figura do mediador e a Lei de Bases do Sistema Educativo nº 46/86 de 14 de outubro. Conforme está previsto nesta última lei mencionada, ao nível dos objetivos, o artigo 2º defende que a educação deve promover cidadãos livres, responsáveis e solidários. Já o nº 5 deste artigo prescreve que a educação deve estimular o pluralismo de ideias, o diálogo e a criatividade reflexiva nos alunos. Por seu turno o artigo 3º alínea b) considera que o sistema educativo deve contribuir para a formação da cidadania e para a reflexão crítica sobre os valores morais, entre outros. As alíneas c) e d) deste artigo apelam à formação moral e cívica dos jovens, ao direito à diferença e à heterogeneidade cultural.

Quanto aos objetivos do Ensino Básico contemplados no artigo 7º alínea a) referem-se a importância de desenvolver a criatividade, o sentido moral, a realização individual e a solidariedade social. Na alínea h) enfatiza-se a necessidade de estimular a maturidade socioafetiva e cívica dos alunos a par da cooperação abrangendo a família e a comunidade envolvente.

Por seu turno, ao nível dos objetivos do ensino secundário o artigo 9º nas alíneas a) e g) destaca a importância da reflexão nos alunos, a cultura humanista, as habilidades de trabalho, individuais ou em grupo e a sensibilidade respetivamente.

Ainda no quadro legal surgiu o primeiro Código de Ética dos mediadores no ano 2023 em Portugal tendo sido elaborado pela Associação de Mediadores de Conflitos (ACM) (Silva e Guiomar, 2023). Alguns artigos deste código foram explanados posteriormente neste estudo a propósito do papel e das competências do mediador visando uma melhor compreensão desta temática.

## ***2.2. Conceitos de mediação***

Considerando o conceito de conflito previamente apresentado, importa agora explicitar o conceito associado à mediação. O recurso ao processo de mediação legitima-se quando as tentativas dos alunos para negociarem acordos foram infrutíferas ou quando não querem negociar (Murciano e Notó, 2005).

Segundo Vinyamata (2003), a mediação implica um processo comunicacional em que, as partes litigantes são ajudadas, de forma imparcial, por um mediador, sem poder

decisório atuando apenas como um facilitador do diálogo voluntariamente aceite pelas partes.

Já Chrispino (2007, p.23) a propósito da mediação afirma “(...) com a assistência de uma pessoa imparcial - o mediador - colocam as questões em disputa com o objetivo de desenvolver opções, considerar alternativas e chegar a um acordo que seja mutuamente aceitável (...) atitudes de tolerância, responsabilidade e iniciativa individual que podem contribuir para uma nova ordem social” .A título complementar, Vezulla (2005) defende que se a mediação não sanar todos os conflitos, pelo menos, contribui para os alunos aprenderem a escutar-se e a dialogarem.

Para Jones (2000), Aguirre *et al.* (2005) e Torremorell (2008), a mediação, mais do que uma estratégia, espelha uma cultura de diálogo e paz, convertendo os atores sociais em cidadãos responsáveis e empáticos.

Transpondo para os contextos escolares, se os alunos, os professores, as lideranças, os profissionais de educação, as famílias, e a comunidade, não participarem numa escola de valores e atitudes, a mediação poderá ser menos eficaz (Menezes,2003)

### ***2.3. Características***

A eficácia da mediação escolar advém também de múltiplas características, conforme constam desta tabela 1:

Caráter voluntário e livre das partes	Os intervenientes escolhem livremente o método da mediação face aos conflitos
Caráter de confidencialidade	A confidencialidade é preservada em prol da confiança
Caráter informal e oral	A oralidade é valorizada
Caráter de reaproximação das partes	O diálogo fomenta essa reaproximação
Caráter autónomo das decisões	Apenas as partes em conflito decidem o acordo
Caráter colaborante	Valoriza-se o espírito de cooperação entre os alunos
Presença de um terceiro elemento equidistante	Apela-se à presença de um mediador isento

Tabela 1 - Características da mediação de acordo com Cunha e Leitão (2012).

Esta tabela realça as características da mediação dando especial ênfase às componentes relacional e comunicacional. Através do diálogo promove-se uma comunicação mais eficaz, a cooperação entre os alunos e uma melhoria no relacionamento entre as partes. Também se fomenta a autonomia uma vez que os alunos escolhem livremente o método de mediação face aos conflitos.

Acresce a estas características o carácter de não competitividade, ou seja, não há um aluno(a) perdedor(a) e um aluno(a) ganhador(a) pois ambos, através do diálogo e da colaboração, ganham competências sociais e aprendem a desenvolver a inteligência emocional (Gonzalez-Capitel, 2001; Mayer, 2013).

#### **2.4. Vantagens**

A mediação escolar configura ainda várias vantagens conforme consta da tabela 2:

Vantagens da mediação	
Processo económico	custos inferiores aos custos judiciais
Célere	mais rápido em comparação com os processos judiciais
Soluções mais satisfatórias	os alunos participam na tomada de decisões e nos acordos finais
Manutenção das relações	poderá reforçar as relações existentes
Acordos criativos	gera soluções exequíveis e criativas
Responsabilização	os alunos são responsáveis pelo produto final
Potenciação da comunicação	processo facilitador da comunicação

Tabela 2 - Vantagens da mediação de acordo com Cunha e Leitão (2012).

De acordo com a tabela, a mediação apresenta inúmeras vantagens para a resolução construtiva dos conflitos. Os alunos envolvidos em conflitos têm a liberdade de decidirem quando iniciam ou terminam este processo, de criarem várias alternativas que se apresentem viáveis e de desenvolverem a criatividade através da formulação de acordos exequíveis para ambas as partes. De modo similar a mediação fomenta o sentido de responsabilidade na tomada de decisões, os relacionamentos mais construtivos e uma comunicação mais harmoniosa evitando o desgaste emocional que advém dos conflitos. Graças também á mediação este processo torna-se menos oneroso e mais célere comparativamente com os conflitos resolvidos pela via judicial. A este propósito, Bullock e Foegen (2002) reforçam as múltiplas vantagens da mediação, nomeadamente a criação de um ambiente mais sereno, no processo de valorização dos sentimentos, interesses e necessidades dos alunos.

Adicionalmente, a resolução pacífica dos conflitos potencia a colaboração, estimula as

competências comunicacionais nos alunos favorecendo a autonomia. Pode ainda reduzir o número de sanções, contribuindo para a melhoria das relações interpessoais.

Ainda ao nível das vantagens a mediação de conflitos em contextos escolares, enquanto modelo transformativo das interações, potencia a melhoria das relações interpessoais alunos- alunos, alunos docentes e na escola em geral, contribuindo para um clima da organização positivo (Torrego, 2003). A este respeito, Chrispino (2007) e Camargo *et al.* (2020) alertam para o facto de a mediação escolar fomentar a melhoria do clima escolar, a redução da violência entre os alunos, a melhoria das relações alunos-professores proporcionando um melhor funcionamento nas salas de aula, o fortalecimento de laços afetivos, a visão positiva dos conflitos, o autoconhecimento, a tolerância e o pensamento crítico.

Outras vantagens são ainda valorizadas por Galdino (2020), uma vez que a mediação permite problematizar as discriminações institucionais e culturais que recaem sobre alguns alunos. Ou seja, ao nível das vantagens, a mediação contribui para a redução do racismo, da xenofobia, da discriminação em função do género e da religião, fomentando desta forma a inclusão escolar.

Jares (2002), Jones e Kmitta (2000) enumeram as vantagens da mediação especificamente para os alunos envolvidos uma vez que estimulam a comunicação entre os alunos litigantes e o seu empoderamento em processos de tomada de decisão. Adicionalmente, a mediação permite desenvolver a autoeficácia e a responsabilidade individual, descentrando cada aluno da sua perspectiva egocêntrica a partir do desenvolvimento de um processo de empatia. Feijó *et al.* (2011) tecem rasgados elogios à mediação escolar enfatizando sobretudo a educação para a paz, a escuta ativa, a empatia, a cooperação entre as famílias e a responsabilidade.

Na perspectiva de Torrego (2003), ainda ao nível das vantagens, a mediação é como “um instrumento de diálogo e de encontro interpessoal que pode contribuir para a melhoria das relações e para a procura satisfatória de acordos em situações de conflito” (p.45). Neste sentido, a mediação escolar converte os conflitos em estímulos promotores de ganhos mútuos.

O desenvolvimento de competências comunicacionais através do diálogo, a cooperação, a empatia, a obtenção de acordos satisfatórios, a autonomia decisória dos alunos, a melhoria das relações interpessoais, a responsabilidade e a existência de um clima organizacional mais positivo são aspetos relevantes a ter em conta neste estudo.

## ***2.5. Princípios éticos***

O grau de eficácia da mediação prende-se não somente com as suas vantagens, mas também com os princípios éticos que a enformam (Munné e Mac-Cragh, 2006). Um dos princípios é a humildade dos alunos em admitirem que precisam de ajuda tendo em conta que os seus familiares (divórcios dos pais, famílias disfuncionais...) demitem-se de o fazerem, por vezes. Outro princípio: a responsabilização pelos atos e consequências em vez de culpar os outros pela situação como fuga à responsabilidade. Já Sartre (1979) enaltecia a responsabilidade ao considerar um valor vital na sociedade. Mais princípios da cultura da mediação emergem como o respeito por si próprio e pelos demais em função das necessidades de cada um pressupondo auto conhecimento; a preservação da privacidade; o reconhecimento de que os conflitos fazem parte da condição humana perspetivando-os como oportunidades de crescimento pessoal; a compreensão do sofrimento próprio ou do seu par incrementando-se deste modo a empatia e a escuta ativa; a autoeficácia assente na crença de que as partes litigantes têm capacidades comunicacionais para lidarem com os litígios e, por último, a criatividade, de base realista, expressa em soluções alternativas aos conflitos.

## ***2.6. Papel e competências do mediador***

Questiona-se, a propósito, o papel dos mediadores junto dos alunos neste processo de mediação. Os mediadores têm um papel fulcral, embora secundário, na gestão harmoniosa dos conflitos entre os alunos. Sem papel decisório, uma vez que isso cabe aos alunos imbricados nos conflitos, os mediadores são os facilitadores do diálogo voluntariamente exercido entre eles, além de reconciliadores. Por outras palavras, o papel do mediador é o de ser um guia para os alunos litigantes visando obter uma solução negociada (Garcia *et al.*, 2011).

Para Cunha e Leitão (2010) o papel do mediador não passa por “(...) propor soluções nem decidir sobre o resultado da disputa, dado não ter poder de decisão, ou seja, não pode impor qualquer tipo de decisão ou sentença” (p.57). Por outras palavras, o mediador não pode arrogar-se no direito de ser juiz, atuando antes como um julgado de paz.

O mediador assume, antes, o papel de legitimador ao fixar as regras a cumprir pelas partes, tornando a mediação um processo flexível. É fundamental que as partes envolvidas desde o início conheçam as regras do processo e os valores centrais de confidencialidade e respeito mútuo. Impor limites é igualmente vital facilitando a gestão harmoniosa dos conflitos.

Logo, incumbe aos mediadores encontrarem uma zona possível de encontro de interesses entre os alunos litigantes e procurarem consensos mutuamente satisfatórios. Tais consensos devem germinar num clima de diálogo, confiança e respeito pelas opiniões divergentes (Bush e Folger, 2005).

Informar os alunos litigantes sobre a Lei nº51/2012 de 5 de setembro – Estatuto do aluno – é crucial a fim de compreenderem melhor os seus direitos, os seus deveres e as consequências dos seus atos. A título de exemplo, o artigo 7º alínea a) reforça o direito dos alunos a serem respeitados face à comunidade educativa e a não segregação independentemente das razões étnicas, de género, culturais, sociais e económicas. No artigo 10º alíneas d), g) e i) enumeram-se vários deveres dos alunos respetivamente respeitar os agentes educativos, promover a convivência pacífica nas escolas e respeitar a integridade física e psicológica dos professores, alunos e pessoal não docente abstendo-se de violência. A violação pelos alunos dos deveres fixados no artigo 10º ou no Regulamento Interno da Escola reiteradamente, de forma grave ao ponto desses alunos perturbarem o bom funcionamento das escolas é passível de medida corretiva ou procedimentos disciplinares conforme prescrevem os artigos 22º e 26 nº 2 – destacando-se a advertência, a ordem da saída da sala, a realização de tarefas na escola ou na comunidade e a mudança de turma.

Ao nível das competências profissionais os mediadores devem ter uma formação específica. Em Portugal a partir de 2010 com a regulamentação e qualificação profissional dos mediadores através da Portaria nº237/2010, de 29 de abril multiplicaram-se as formações a este nível. Os conhecimentos adquiridos são pré-requisitos para os mediadores melhorarem as suas práticas e as suas competências segundo Silva e Guiomar (2023). Assim, de acordo com os princípios gerais fixados no artigo 2º, n 1 até ao n 5 do Código Ético- Deontológico, os mediadores devem zelar pelo princípio do respeito inclusive quanto às decisões dos mediados; da responsabilidade; da integridade revelando “inteireza moral” e da competência. Já no artigo 3º sobressaem os princípios específicos. São eles nos números 1,2, 3,4 e 5 respetivamente a imparcialidade e a isenção (“postura de equidistância” face às diferenças ideológicas, étnicas e culturais dos mediados); a independência, a diligência; a confidencialidade assente no sigilo profissional; a autodeterminação podendo os alunos litigantes desistirem a qualquer momento e o consentimento informado esclarecendo os alunos sobre o processo de mediação inicial. Caso alguma das partes perceçione a falta de imparcialidade do mediador deverá comunicar-lhe a fim de corrigir a sua atitude (Gonzalez-Capitel,2001; Custódio, 2018).

As competências sociais e comunicacionais devem igualmente ser reforçadas tais como a escuta ativa, a empatia, o diálogo atentando simultaneamente na natureza dos conflitos e nas personalidades dos alunos litigantes (Chripino,2007). Também um conjunto de competências emocionais lhes são reivindicadas como o autocontrole das emoções, a neutralidade a empatia abstendo-se os mediadores de formularem juízos de valor como se fossem juízes conforme menciona Munné e Mac-Cragh (2006).

### **2.7. Fatores facilitadores e inibidores**

No que diz respeito aos fatores facilitadores da mediação, importa referir que merecem especial destaque: os objetivos que são definidos a curto prazo; a experiência dos mediadores; as estratégias adotadas pelos mediadores para cada situação-problema; e a abordagem do mediador relativamente à confidencialidade, empatia, compreensão dos interesses mútuos (Cunha e Leitão, 2010). Para além destes fatores, destaca-se o alcance dos acordos estabelecidos, a motivação dos litigantes e o carácter voluntário do acordo (Rubin *et al.*, 1994; Silva e Guiomar (2023).

Analisando estes fatores facilitadores que se identificam na literatura, poder-se-á inferir que a conduta do mediador em muito determina a eficácia da mediação (Gestoso, 2007). Para o efeito é importante que os alunos litigantes proponham soluções realistas a fim de obterem acordos mutuamente satisfatórios.

O processo de mediação também comporta obstáculos, podendo colocar em causa a sua eficácia. Cunha e Leitão (2010) e Custódio (2018) referem que as perceções interpessoais erróneas, a ativação emocional exacerbada dos alunos, as dificuldades extremas em comunicar, as disputas resultantes de posições inflexíveis e as discussões sobre os fatos do passado são entraves à negociação entre os alunos. Ainda para estes autores a tendência para culpabilizar o outro, a recusa em compreender as necessidades do oponente e a má gestão de recursos dificultam a obtenção de acordos satisfatórios.

Outros obstáculos à eficácia da mediação são apresentados por Rubin *et al.* (1994) tais como problemas psiquiátricos dos alunos envolvidos nos conflitos (e.g. esquizofrenia, ...), um baixo empenho no processo, as desigualdades de poder entre os litigantes, um elevado nível de conflito intrapessoal e uma atitude de desconfiança face ao mediador sendo encarado como um intruso.

Estes fatores são importantes ter em conta na mediação uma vez que podem ampliar ainda mais os conflitos entre os alunos, dificultar a comunicação e comprometer a obtenção de acordos satisfatórios (Munné e Mac-Cragh,2006).

## 2.8. Etapas

De acordo com Griggs *et al.* (2005), a mediação pode ser enquadrada em seis fases.

A primeira – fase de pré-mediação – inclui a introdução e o contrato de mediação em que os alunos litigantes conhecem o processo comprometendo-se a participar com empenho. A segunda assenta no relato dos alunos a fim de compreender como estão a viver a disputa. Na terceira identifica-se o plano a adotar segundo a ordem dos temas. Posteriormente apresentam-se as alternativas, assumindo o mediador o papel de facilitador da comunicação e uma atitude de flexibilidade. Na fase seguinte negociam-se as alternativas, redige-se o acordo final e, assim, conclui-se este processo.

Por seu turno, Bush e Folger (2005) ressaltam cinco etapas na mediação. A pré-mediação assente num discurso inicial contendo a divulgação do processo e o intercâmbio de informações. Outra etapa será o relato das histórias através da escuta ativa. Segue-se-lhe a criação de alternativas e um plano de opção entre as várias decisões. Posteriormente dá-se por encerrado o processo de mediação com base numa resolução e num acordo final. Por último, procede-se ao acompanhamento dos mediados, isto é, aos reajustamentos se for pertinente.

Segundo Murciano e Notó (2005), a mediação apresenta um conjunto de etapas que se materializam de forma interativa. A primeira é a apresentação à qual se segue um esclarecimento sobre as normas básicas dos mediadores: isenção, cooperação, respeito ao nível da comunicação sem ofensas. Segue-se-lhe a explicação do problema e como se sentiram. De seguida, numa lógica de escuta ativa, é possível parafrasear, esclarecer, resumir e reformular. Entretanto, o mediador compreende as posições de cada parte e formula perguntas indiretas. Restabelece-se o diálogo, expressam-se os sentimentos, redefinem-se os interesses dos alunos litigantes. O mediador faz um resumo dos fatos e da natureza do problema. Reveem-se os pontos do conflito, define-se a ordem da gravidade dos problemas, discutem-se as propostas filtrando as opções. Assegura-se o acordo e a sua continuidade. Se o mediador entender por bem encerrar o processo no decurso da mediação poderá adotar esse procedimento (Gonzalez-Capitel, 2001).

Depreende-se, pelo exposto, que a mediação escolar é um processo complexo e interativo, que implica uma abordagem flexível dependendo do contexto e da situação-problema.

## CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

### 1. Questão de investigação e os objetivos do estudo

Após a apresentação da problemática inerente a este estudo, importa agora enunciar questão norteadora desta investigação: Quais os efeitos percebidos da mediação em situações de gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário na escola “Safira”?

Naturalmente, os objetivos deste estudo gravitaram em torno desta pergunta de partida. Assim, pretende-se compreender como a mediação e os seus efeitos se materializam na gestão dos conflitos entre os alunos da escola Safira, especificamente do 3º ciclo e Ensino Secundário. De forma mais específica importa:

- Caracterizar a natureza dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e Ensino Secundário da Escola Safira (e.g. tipos de conflitos).
- Analisar o processo de mediação especificamente em contextos de gestão de conflitos (e.g. fatores facilitadores / inibidores)
- Identificar o papel e as competências do mediador no processo de mediação em contextos de gestão de conflitos. Desta forma, pretende-se contribuir para uma clarificação da problemática, circunscrita ao caso estudado – Escola Safira – e de acordo com as perspetivas e representações dos professores e alunos.

### 2. Metodologia

A abordagem metodológica assente neste estudo é de natureza qualitativa, na medida em que procura descrever e interpretar o fenómeno estudado à luz das perceções dos participantes acerca dos conflitos e do processo de mediação, tendo em conta a complexidade da escola “Safira” que está inserida num Agrupamento TEIP, no Porto (Sousa e Baptista, 2014).

É também um estudo fenomenológico, pois incide sobre um número limitado de sujeitos, parte das suas experiências vivenciadas na escola “Safira” e pretende analisar os significados que eles atribuem aos conflitos e à mediação na perspetiva de Gil (2008) e Coutinho (2023).

De salientar que este trabalho é um estudo de caso instrumental na medida em que implica a compreensão aprofundada do problema de investigação, a partir de uma imersão no contexto seleccionado (Coutinho, 2023).

Também é uma abordagem flexível ao permitir a utilização de diferentes métodos de coleta e análise de dados, adaptando-se às especificidades de cada caso (Coutinho, 2023). Importa, por isso, caracterizar este caso em que incide o nosso estudo. Tal como referido anteriormente, a escola “Safira” insere-se num Agrupamento de Escolas Território de intervenção prioritária (TEIP) no Porto e integra dois jardins de infância, quatro escolas do ensino básico e duas escolas 2º e 3º ciclos. A escola “Safira” é a sede do agrupamento e contempla 3º ciclo e ensino secundário.

De acordo com o Projeto Educativo da Escola 2023-2026, este Agrupamento apresenta uma heterogeneidade significativa de alunos ao nível familiar, social, cultural e étnica. Como escola multicultural que é, ao nível dos valores, visa promover a liberdade, a responsabilidade, a integridade, a inclusão, a tolerância, a cidadania, a solidariedade e a cooperação.

No quadro dos objetivos deste Agrupamento TEIP, salientam-se: criar um ambiente inclusivo para todos os alunos, fomentar a cidadania, promover o envolvimento dos pais e da comunidade educativa entre outros. No ano letivo 2023/2024 foi criado pela primeira vez o gabinete de Mediação de Conflitos e Apoio à Disciplina (GMCAD). São várias as ações e iniciativas dinamizadas pelo mediador integradas neste serviço, tais como apoiar no sucesso educativo dos alunos, no desenvolvimento de competências socioemocionais, visando desta forma uma redução do absentismo e do abandono escolar e a mitigação de ocorrências disciplinares. A estratégia passa também por garantir uma articulação mais eficaz entre escola/família.

A título complementar importa enfatizar a articulação entre o mediador, as equipas multidisciplinares e os diversos serviços técnico-pedagógicos como o Gabinete de Apoio ao aluno e à Família (GAAF) e o serviço de Psicologia.

Tendo em conta a existência crescente de conflitos entre os alunos na escola “Safira”, faz todo o sentido um estudo sobre os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os pares. Assim, procedeu-se ao estabelecimento do protocolo com a Direção de Agrupamento (anexo 1).

Considerando a abordagem qualitativa do estudo, foram selecionados os participantes à luz dos objetivos definidos. Não obstante, tornou-se fundamental a interação com o mediador permitindo aceder, deste modo, aos casos de alunos em situação de conflitos (passado ou presente). Assim, participaram neste estudo 1 mediador da escola “Safira”; 9 alunos envolvidos em conflitos do 3º ciclo e ensino secundário; 5 diretores das turmas selecionadas e 18 professores. Nas próximas secções serão descritos os procedimentos tidos em conta para a recolha de dados junto destes participantes.

### 3. Técnicas de recolha dos dados

Visando obter as diversas percepções dos participantes acerca dos efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos envolvidos em conflitos aplicaram-se na escola “Safira” técnicas de recolha dos dados diferenciadas.

Foram realizadas seis entrevistas semiestruturada, uma ao mediador e cinco aos diretores das turmas selecionadas. Estas entrevistas foram feitas de forma individual e presencialmente em janeiro do presente ano. As entrevistas tiveram a duração de uma hora e meia a uma hora tendo sido gravada nesse período para efeitos de recolha dos dados.

Para tal, foram elaborados dois guiões de entrevista diferentes (anexos 4 e 5, respetivamente). Optou-se por este tipo de entrevista Sousa e Baptista (2014) na medida em que: “Já tem um guião com um conjunto de tópicos ou perguntas a abordar na entrevista. Também dá liberdade ao entrevistado, embora não o deixe fugir muito do tema” (p.80). Essa liberdade condicionada dos entrevistados é também reforçada por Fortin, (2005) e Coutinho (2023) considerando-a uma necessidade.

De seguida, recorreu-se aos grupos de discussão focalizada que consistem em “explorar percepções, experiências ou significados de um grupo de pessoas que tem alguma experiência ou conhecimento comum sobre uma dada situação ou tópico de acordo” Coutinho, 2023, p.143). No âmbito deste estudo foram entrevistados dois grupos de discussão focalizada contendo o primeiro grupo quatro alunos e o segundo grupo cinco alunos do 3º ciclo e do ensino secundário envolvidos em conflitos, tendo já passado no gabinete da mediação. Estas entrevistas foram realizadas e gravadas em janeiro e fevereiro com a duração de uma hora. Estes grupos de alunos responderam com base nas suas vivências de acordo com o guião (anexos 11 e 12).

Aplicaram-se, ainda, um inquérito por questionário aos professores da Escola “Safira” (anexo 10), em formato online a partir do *Google Forms*. O questionário integra questões fechadas e abertas. Para Sousa e Baptista (2014) o questionário “(...) permite recolher uma amostra dos conhecimentos, atitudes, valores e comportamentos “(p.91). Daí a opção por esta técnica de recolha dos dados.

#### 4. Técnicas de análise dos dados

O processamento e a análise dos dados foram realizados em três fases.

Na primeira fase foi realizada uma análise de conteúdo. Foi recolhida informação no âmbito das entrevistas semiestruturadas, dos grupos de discussão focalizada tendo sido identificadas as respostas abertas nos questionários. Para Bardin, a análise de conteúdo (2011) “(...) é um conjunto de uma das técnicas de análise das comunicações” (p.33). Também Minayo e Costa (2018) defendem que a análise de conteúdo é utilizada para interpretar e descrever documentos ou textos permitindo a compreensão dos seus significados e dos fenómenos sociais. Assim, esta análise permitiu identificar evidências associadas a categorias previamente definidas no quadro teórico desenvolvido para a construção dos instrumentos de recolha de dados. Outras categorias também foram identificadas durante a análise dos dados, tendo sido trazidas pelas representações, experiências e perceções dos participantes.

De forma mais concreta, a análise do conteúdo das entrevistas realizadas aos alunos envolvidos em conflitos teve em conta como categorias a experiência com conflitos, o impacto emocional, a perceção sobre a mediação, as mudanças após a mediação e sugestões de melhoria. Citaram-se algumas respostas dos entrevistados na discussão dos resultados visando compreender os tipos de conflitos existentes, as emoções vivenciadas, a forma como perspetivam a mediação, as melhorias ou não dos comportamentos e a necessidade de alargar a mediação a outros colegas.

Já nas entrevistas aos diretores da turma a análise de conteúdo incidiu sobre as categorias experiências com conflitos, impacto sobre a mediação, efeitos no corpo docente, limitações e sugestões de melhoria. Parafrazearam-se algumas respostas na discussão dos resultados com o intuito de saber se os comportamentos dos alunos mudam com a mediação, se a mediação tem efeitos na relação professor-aluno, se os pais colaboram neste processo e se os professores deveriam ter mais formação nesta área.

Numa segunda fase, foi realizada uma análise dos resultados obtidos através do inquérito por questionário. Na terceira fase foi realizada a triangulação dos dados que consiste em utilizar diferentes fontes de dados para estudar um fenómeno sob diferentes perspetivas, aumentando, assim, a credibilidade e a validade dos resultados. (Sousa e Baptista, 2014) A triangulação realizada permitiu uma análise mais integrada e, conseqüentemente, uma interpretação mais aprofundada do fenómeno estudado.

## 5. Considerações éticas

Subjacente a este trabalho de investigação estão, *a priori*, diversos procedimentos éticos que em muito contribuem para elevar a qualidade da condução do processo investigativo designadamente: os consentimentos informados ao mediador e aos diretores das turmas selecionadas; os consentimentos informados aos Encarregados de Educação a fim de concederem autorização para os seus educandos menores serem entrevistados; os consentimentos informados alusivos aos questionários a preencherem pelos professores e o protocolo de colaboração devidamente assinado pelo Diretor do Agrupamento da Escola” Safira”.

Estes procedimentos éticos estão em sintonia com o dever de confidencialidade face às informações prestadas pelos participantes e a garantia do anonimato, reforçando a confiança neste processo de recolha dos dados (Sousa e Baptista,2014; Coutinho,2023). Nos momentos de recolha de dados esclareceram-se os entrevistados quanto aos objetivos da investigação conforme Sousa e Baptista (2014) preconiza. Tal como indicado anteriormente, procedeu-se à gravação das entrevistas mediante prévio consentimento do mediador, dos diretores das turmas selecionadas e dos alunos litigantes.

Mais tarde foram transcritas e depois lidas as suas respostas na presença dos participantes, em nome da transparência deste estudo.

### CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentados os resultados decorrentes do processo de recolha de dados: entrevista ao mediador, entrevistas aos diretores de turma, grupos de discussão dos alunos e inquéritos por questionário. No término do capítulo são discutidos os principais resultados a partir do quadro teórico que sustenta esta investigação.

Quanto ao conceito de conflitos escolares apresentado na entrevista pelo mediador da escola “Safira” na medida em que se centrou nos desacordos ou nas oposições entre os alunos, os professores e outros membros da comunidade escolar, ao nível das opiniões, dos interesses, dos valores e das necessidades, está em total sintonia com a concetualização dos conflitos preconizada por Torrego (2003) e Chrispino (2007).

A perceção positiva dos conflitos relatada pelo mediador da escola encarando-os como “oportunidades para desenvolver competências sociais”, “a empatia” e “o crescimento pessoal” está em conformidade com Chrispino (2007). Contudo, o mediador, à semelhança do autor supracitado, apresentou também uma perceção negativa dos conflitos no caso de serem mal geridos podendo culminar em “bullying”, “isolamento” e “tensões”. Segundo o mediador “a gestão adequada é crucial” tal como para Chrispino (2007) em prol da cidadania. Na perspetiva de Torrego (2003) os conflitos são inerentes à dinâmica social e, quando geridos de forma construtiva, podem contribuir para o crescimento pessoal e social dos alunos.

Numa alusão aos fatores facilitadores dos conflitos o mediador referiu “discussões, mal-entendidos, bullying e rivalidades entre os colegas”, “gozo ou exclusão “resultante de “diferenças físicas ou culturais” entre outros. Os diretores A, B, C, D e E das turmas selecionadas mencionaram respetivamente discriminações sobre o aspeto físico de um aluno, agressões físicas, racismo, bullying, insultos e ciúmes.

Por seu turno, os alunos entrevistados do 3º ciclo e secundário (A, B, C, D, E, F, G, H e I) referiram os ciúmes, os boatos, as agressões físicas, o racismo, a xenofobia, as ameaças, o bullying, a discriminação em função do vestuário e do aspeto físico.

Exemplificando:

“Um colega meu fez um comentário da minha namorada e bati-lhe. Fui suspenso” (aluno A).

“Às vezes falam mal de mim, inventam coisas...Quando falam de ti recorres à violência” (aluno B).

“Eu comecei a andar com ele. Ela deu-lhe um estalo sem ele ter feito nada. Dei-lhe logo uma bofetada” (aluna C).

” (...) a rir disse “Com essas calças largas ainda levantas voo. Ela gritou comigo e disse “olha quem fala...andas com a saia da tua avó. Cala-te palhaça! Começaram os insultos, a discussão e as ameaças tipo “Eu que te veja lá fora e vais ver o que te acontece!” (aluna D).

“(...) ele tentou estrangular-me no chão do recreio com o braço” (aluno E).

“Eu sou brasileiro. Os colegas dizem “Vai para a tua terra! Não estás aqui a fazer nada! (...) Olham-me de alto a baixo. Isto é xenofobia. Fico tão nervoso começo logo à porrada” (aluno E).

“Há colegas que me chamaram gorda e pote de banhas. Partimos logo para os palavrões e ameaças tipo: eu que te apanhe lá fora e vais ver o que te faço! (...). Pago na mesma moeda. Não me deixo ficar” (aluna G).

“Olha o preto” Nem com tinta branca (...). Vai para a tua terra!” (aluno H).

“Escondem os estojos e depois dizem “Foste tu que os roubaste! Armam-se logo uma confusão, palavrões e discussões.” (aluna I).

Estas fontes de conflitos são também enumeradas por Mayer (2000) e Martinez (2005) destacando, em simultâneo, a complexidade de que se revestem.

Tais resultados refletem a complexidade das interações escolares assinaladas por Cunha e Leitão (2010) atualmente. Estão ainda em consonância com a imagem da escola, enquanto “(...) lugar de afetos e angústias” segundo Alves (1998, p.8).

Quanto à análise concetual da mediação e às suas características o mediador ao salientar que é um processo voluntário assente no diálogo para resolver os conflitos e “alcançar uma solução pacífica e mutuamente satisfatória”; ao realçar a voluntariedade, a imparcialidade, a confidencialidade, a autonomia das partes subscreveu os pensamentos de Vinyamata (2003) Chrispino (2007) e Vezulla (2005). Estas características constam também do artigo 3º do Código Ético-Deontológico dos mediadores.

Quando questionado sobre qual o seu papel o mediador referiu” ser um facilitador do diálogo entre as partes em conflito” garantindo ao mesmo tempo a imparcialidade. Esta afirmação está em sintonia com o papel do mediador preconizado por Garcia *et al.* (2011) ao considerá-lo um guia facilitador. Também Cunha e Leitão (2010) frisa que o mediador não tem poder decisório, mas meramente facilitador da comunicação.

Já as competências do mediador foram realçadas pelo próprio mediador e pelos diretores das turmas nomeadamente o “diálogo”, “a busca de soluções justas e consensuais”, “a empatia”, “a escuta ativa” e o “afeto”. Também os alunos salientaram a capacidade de diálogo do mediador, a escuta ativa e a confiança que ele inspira.

Enumeram-se as seguintes citações:

“Ele escuta-nos e conversa muito connosco” (aluno A).

“Ele fala muito bem connosco” (aluno B)

“Foi útil para mim” (aluna C)

“(…) o mediador acalmou-me” (aluna D)

“Houve diálogo e abertura” (aluno E)

“Ele escutou-me, acalmou-me” e “Senti-me seguro com ele” (aluno F)

“Confiei logo nele.” (aluna G)

“Escutou-me com calma, preocupou-se comigo, deu-me bons conselhos” (aluno H)

“Escutou-me sem pressa (…) e “Confio muito nele.” (aluna I)

Pelo exposto estas competências comunicacionais, sociais e emocionais do mediador na gestão dos conflitos são igualmente enfatizadas por Munné e Mac-Cragh (2006).

Quanto aos efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário, o mediador realçou na sua entrevista: melhor comunicação, empatia, redução dos conflitos, maior responsabilidade pelas suas ações, mais serenidade, maior equilíbrio emocional, facilita a aprendizagem e melhor ambiente entre os alunos, professores, diretores das turmas e os pais. Acrescentou ainda a propósito da mediação “Essencialmente facilita o diálogo e a resolução de conflitos, promove o respeito mútuo e cria um ambiente positivo. Além disso, aproxima a escola das famílias reforçando a cooperação e o envolvimento de todos”.

Neste contexto, a título complementar, insere -se a seguinte tabela 3.

### **1. Entrevista ao Mediador da Escola “Safira”**

Foram apresentadas seis categorias de análise na entrevista realizada ao mediador que se sistematiza nesta tabela. Quanto à sua experiência profissional o mediador é o segundo ano que exerce esta função nesta escola. Quanto aos tipos de conflitos o mediador relatou que diferem em função do género. Ou seja, nos rapazes os conflitos são mais físicos enquanto nas raparigas são sobretudo verbais assentando em rumores e segregação social.

Já ao nível das características o mediador salientou a voluntariedade tendo em conta que são os alunos que aderem livremente á mediação , a isenção e a confidencialidade das declarações proferidas pelos alunos litigantes. Quanto ao seu papel reforçou o fato de ser um mero facilitador da comunicação entre os alunos contribuindo para reduzir a ativação emocional exacerbada existente entre eles, por vezes. Ao nível das etapas o mediador alertou para a importância de identificar o conflito e definir as regras a cumprir pelos alunos litigantes assumindo, assim, o papel de legitimador. Reportando-se aos efeitos da mediação destacou a melhoria da comunicação ,a compreensão mútua e a redução das provocações entre os alunos. Ao nível dos desafios e da melhoria o mediador referiu que nem todos os alunos gostam de colaborar neste processo apelando ,por último, à necessidade de mais formação para os docentes no âmbito da mediação.

Categoria	Unidades de Registo	Exemplos das Entrevistas
Experiência Profissional	Percurso no ensino, cargos de coordenação, experiência como mediador	"Sou professor de Geografia com mais de trinta anos de experiência.", "Este é o 2º ano como mediador."
Perceção dos Conflitos	Tipos de conflitos, influência da idade e género, impacto das redes sociais	"Os conflitos escolares são situações de desacordo entre alunos, professores ou membros da comunidade.", "Entre rapazes, os conflitos são mais físicos; entre raparigas, há mais rumores e exclusão social."
Definição e Características da Mediação	Voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade, prevenção de conflitos	"A mediação é um processo voluntário e estruturado.", "O mediador não toma partido, apenas facilita o diálogo."
Procedimentos da Mediação	Etapas do processo, desafios na mediação, exemplos de casos mediados	"Primeiro identifico o conflito e defino as regras.", "Um aluno sentia-se magoado por comentários depreciativos e, após a mediação, passou a sentir-se respeitado."

Efeitos da Mediação	Impacto na redução de conflitos, melhoria nas relações escolares, mudança de comportamentos	"Depois da mediação, noto que os alunos comunicam melhor e mostram mais empatia.", "Casos de provocações constantes diminuíram após a mediação."
Desafios e Melhorias	Resistência ao diálogo, falta de tempo, necessidade de formação	"Nem todos os alunos estão dispostos a colaborar.", "Seria importante formar mais professores em mediação."

**Tabela 3 - Análise de conteúdo da entrevista ao mediador**

Quanto aos obstáculos à eficácia da mediação o mediador ao destacar “a “resistência ao diálogo”, “as emoções muito intensas” entre os alunos e o “fato de nem todos estão dispostos a colaborar ou a reconhecer o problema “, vai de encontro à ativação emocional exacerbada dos alunos, às dificuldades em comunicarem assinaladas por Cunha e Leitão (2010) e ao baixo empenho no processo segundo Rubin *et al.*, (1994).

Relativamente às sugestões de melhoria para aumentar a eficácia da mediação o mediador defende “investir mais na formação dos professores e dos diretores das turmas (...) e envolver mais os pais no processo (...). Este envolvimento dos pais é corroborado por Garcia *et al.*, (2011) ao valorizar esta dinâmica, em prol da formação integral dos alunos.

## **2. Entrevistas aos Diretores de Turma**

Visando uma melhor compreensão desta problemática apresenta-se a tabela 4.

Dela constam cinco categorias designadamente: a experiência com os conflitos, o impacto da mediação, os efeitos no corpo docente, as dificuldades e limitações e as sugestões para melhoria. Concretizando: os diretores das turmas selecionadas apresentam uma larga experiência na gestão dos conflitos entre os alunos. Quanto ao impacto da mediação para vários diretores traduz-se numa melhoria de comportamento dos alunos inclusive na dinâmica de grupo, tornando-se menos violentos. Salientam também uma melhoria no relacionamento entre os alunos e os professores. Ressalvam, contudo, a reincidência dos comportamentos conflituosos nalguns alunos face aos ambientes escolar e familiar desfavoráveis por vezes. Ao nível dos efeitos, a mediação melhora a comunicação entre

os alunos e os docentes. A falta de participação dos pais e a reincidência dos conflitos são dificuldades apontadas pelos diversos diretores das turmas selecionadas. Por último, ao nível das sugestões de melhoria, estes diretores das turmas apelam a uma maior formação dos professores e à necessidade de mais mediadores neste Agrupamento.

UCs	Categoria	Unidades de Registo	Exemplos das Entrevistas
DT A, DT B, DT C	Experiência com conflitos	Gestão de conflitos, impacto da experiência profissional, comportamento dos alunos	"Sou professor do grupo 400 – História - há muitos anos.", "Nesta escola há muitos conflitos entre os alunos."
DT A, DT B, DT C, DT D	Impacto da Mediação	Melhoria de comportamento, reincidência de conflitos, influência do contexto escolar e familiar	"A mediação dos conflitos faz todo o sentido.", "Os alunos mudam durante um tempo e depois voltam a ter comportamentos inadequados."
DT A, DT C, DT E	Efeitos no Corpo Docente	Melhoria na relação professores-alunos, apoio ao docente, comunicação entre equipa escolar	"Os efeitos são positivos. Sentimo-nos apoiados com a mediação.", "A mediação melhora a comunicação entre docentes e alunos."
DT A, DT B, DT D	Dificuldades e Limitações	Resistência dos alunos, falta de participação dos pais, reincidência de conflitos	"Os pais não participam como deviam, são muito complacentes.", "Os alunos resistem à mediação no início."
DT B, DT C, DT E	Sugestões para melhoria	Aumento do número de mediadores, capacitação de professores e alunos,	"Seria importante haver mais mediadores.", "Workshops sobre inteligência

		estratégias disciplinares	emocional seriam benéficos."
--	--	---------------------------	------------------------------

**Tabela 4 - Análise de conteúdo das entrevistas aos diretores de turma**

A título corroborativo citam-se os seguintes diretores de turma:

“A comunicação melhora”. (diretor A)

“Os efeitos da mediação são positivos. (...) Os alunos escutam mais (...) há uma maior aproximação entre os alunos e os professores” (diretor B)

” Com a mediação os alunos acatam mais as ordens” e “(...) O relacionamento entre os alunos e os professores e os professores entre si melhora” (diretor C)

“Sim, com a mediação os alunos aprendem a controlar melhor a raiva, a vingança...” e “Os alunos melhoraram em termos de atitudes criando- se um ambiente escolar mais pacífico” (diretora D)

“Sim, a mediação ajuda a melhorar os comportamentos desde que haja uma relação proximal e afetiva com eles como nós fazemos” (diretora E).

Os efeitos nem sempre duradouros da mediação são igualmente corroborados pelos diretores das turmas selecionadas.

Passa-se a citar:

“As mudanças de comportamento existem embora nem sempre sejam duradouras” e “Isto é cíclico” (diretor A)

“(...) mudam durante um tempo e depois voltam a ter comportamentos inadequados” e “os alunos reincidem, na generalidade dos casos” (diretor B)

“Os alunos criam os conflitos, melhoram, por vezes são suspensos, mas voltam ao mesmo” (diretor C)

“Há também alunos que reincidem nos seus comportamentos inadequados e problemáticos” (diretora D)

“No início os alunos reincidem, depois há um maior espaçamento entre essas atitudes inadequadas (...) (diretora E)

Quanto à articulação entre o mediador, os docentes e a equipa multidisciplinar (Gabinete de Apoio à Família) é” boa” conforme relataram nas entrevistas os diretores das turmas selecionadas e o mediador reforçando a importância do feedback.

Já quanto à participação dos pais no processo educativo dos filhos apontam-se várias críticas decorrentes das entrevistas aos diretores das turmas selecionadas designadamente:

“É pena os pais não participarem como deviam, são muito

complacentes. Os filhos têm razão na generalidade” (diretor A)

“Os pais demitem-se de educar os seus filhos” (diretor B)

“Pena é que os Encarregados de Educação não compareçam às reuniões desses alunos, não colaborem na maioria dos casos” (diretor C)

“Também há Encarregados de Educação que pensam que os seus educandos têm sempre razão e nem sempre comparecem às reuniões para tratarem das questões da indisciplina” (diretora E)

Tais críticas assentes sobretudo na permissividade dos pais e na falta de colaboração são também enfatizadas por Santos (2001) agudizando desta forma o clima de violência escolar.

Quanto à capacitação dos alunos e dos professores os diretores A, B, C e a diretora defendem a necessidade de mais mediadores no Agrupamento das escolas tendo em conta a crescente violência escolar entre os alunos. Especificando: a diretora E responde afirmativamente até porque “o emocional também é importante”. Já o diretor B menciona “programas de mediação, ações de formação (...). O diretor C e as diretoras D e E destacam a “formação dos professores e dos alunos”, “os workshops ao nível da inteligência emocional” e “as estratégias de comportamento”.

Esta ênfase dos diretores das turmas e dos professores na formação dos docentes está também patente em Ay *et al.*, (2019) e no artigo 2º da Portaria nº237/2010 de 29 de abril.

### **3. Grupos de Discussão Focalizada com Alunos**

A título complementar apresenta-se a tabela 5 contendo cinco categorias. Os alunos referidos referiram ao nível das experiências com os conflitos , provocações, bullying, insultos, xenofobia e conflitos físicos. O impacto emocional traduziu-se em experienciarem raiva , frustração e outros sentimentos negativos. Quanto à perceção sobre a mediação estes alunos sentiram -se compreendidos e escutados pelo mediador. Numa referência às mudanças após a mediação os alunos mencionaram um melhor relacionamento com os professores, a redução dos conflitos e ainda o impacto provisório da mediação. Ao nível das sugestões de melhoria referiram a importância de mais mediação e o apoio mais notório dos docentes.

UCs	Categoria	Unidades de Registo	Exemplos das Entrevistas
-----	-----------	---------------------	--------------------------

A, B, C, D, E, F, G, H, I	Experiência com conflitos	Conflitos físicos e verbais, provocações, bullying, xenofobia, insultos	"Chamaram-me 'preto' e disseram 'Vai para a tua terra!'", "Um colega fez um comentário da minha namorada e bati-lhe."
A, B, C, D, E, F, G, H, I	Impacto emocional	Raiva, nervosismo, frustração, revolta, sentimento de injustiça, exclusão	"Fiquei muito nervoso, ansioso, com raiva.", "Senti-me excluído... muito mau isso!"
A, B, C, D, E, F, G, H, I	Perceção sobre a Mediação	Acolhimento pelo mediador, sensação de alívio, escuta ativa, compreensão, dificuldades em mudar o comportamento	"Foi muito bom falar com o mediador.", "A mediação ajudou-me, mas não é fácil mudar de um dia para o outro."
A, B, C, D, E, F, G, H, I	Mudanças após a Mediação	Melhoria na relação com professores, redução dos conflitos, impacto temporário da mediação, rotulagem pelos colegas	"Os professores tratam-me da mesma forma.", "Alguns colegas mandam bocas tipo 'Vê lá se vais outra vez ao mediador'."
A, B, C, D, E, F, G, H, I	Sugestões de melhoria	Necessidade de mais mediação, apoio emocional aos alunos, maior envolvimento dos professores	"Há colegas com problemas familiares, falar com o mediador ajuda.", "Os professores deviam escutar-nos mais."

**Tabela 5 - Análise de conteúdo dos Focus Group aos alunos**

Por seu turno, os alunos entrevistados mencionaram também que a mediação tinha efeitos positivos ao ponto de comportarem-se melhor nas aulas com os professores e com os

restantes colegas que não os provocaram excetuando o aluno E que respondeu negativamente.

Em suma, estes efeitos positivos produzidos pela mediação são igualmente assinalados por Bullock e Foegen (2002), Torrego (2003), Jares (2002), Jones e Kmitta (2000), Chrispino (2007) e Feijó *et al*, (2011) e Six (2001).

De ressaltar que os efeitos da mediação não são sempre duradouros. Ou seja, ao nível da reincidência, a generalidade destes alunos afirmou que repetiria essas atitudes conflituosas se fossem novamente provocados por esses colegas ou outros.

Neste contexto citam-se:

“(...) mas depois volto ao mesmo se os colegas me provocarem” (o aluno B)

“(...) estive outra vez para andar à luta com o colega que me chamou “texugo” (o aluno E)

” Apetece-me logo bater-lhes.” (o aluno F)

(...) se tornarem a chamar-me gorda parto logo para o insulto” (aluna G)

“Se me fizerem mal outra vez eu vou reagir...sim” (aluno H).

“(...) não penso e parto logo para os palavrões, discuto logo.” (aluna I).

Numa alusão aos colegas com quem já se tinham confrontado os alunos ressaltaram não terem reatado o relacionamento com eles.

#### **4. Inquérito por Questionário aos Professores**

Passando agora à análise qualitativa do questionário sobre mediação de conflitos, começamos por apresentar os resultados obtidos para cada questão:

##### **1. Idade dos participantes (18 respostas)**

- 20-29 anos: 5 respostas
- 30-39 anos: 7 respostas
- 40-49 anos: 6 respostas
- 50-59 anos: 0 respostas
- 60+ anos: 0 respostas

##### **2. Género (18 respostas)**

- Masculino: 12 respostas
- Feminino: 6 respostas

- Prefiro não dizer: 0 respostas
- 3. Tempo de serviço como professor (18 respostas)**
- Menos de 1 ano: 2 respostas
  - 1-5 anos: 0 respostas
  - 6-10 anos: 0 respostas
  - Mais de 10 anos: 16 respostas
- 4. Anos de escolaridade lecionados (18 respostas)**
- 5.º ano: 2 respostas
  - 6.º ano: 2 respostas
  - 7.º ano: 9 respostas
  - 8.º ano: 4 respostas
- 5. Tempo de serviço na escola atual (18 respostas)**
- Menos de 1 ano: 8 respostas
  - 1-3 anos: 8 respostas
  - 4-6 anos: 0 respostas
  - Mais de 6 anos: 2 respostas
- 6. Conhecimento sobre o programa de mediação de conflitos na escola (18 respostas)**
- Sim: 6 respostas
  - Não: 12 respostas
- 7. Já participou em processos de mediação de conflitos com os alunos? (18 respostas)**
- Sim: 10 respostas
  - Não: 8 respostas
- 8. Avaliação da eficácia da mediação na gestão de comportamentos dos alunos (1 a 5)**
- 1 (Nada eficaz): 0 respostas
  - 2: 8 respostas
  - 3: 5 respostas
  - 4: 5 respostas
  - 5 (Muito eficaz): 0 respostas
- 9. A mediação tem impacto na melhoria do ambiente escolar?**
- Sim: 3 respostas
  - Não: 15 respostas
  - Não sei: 0 respostas
- 10. A mediação ajuda a reduzir os conflitos entre os alunos? (1 a 5)**
- 1: 7 respostas

- 2: 5 respostas
- 3: 5 respostas
- 4 e 5: 0 respostas

**11. A mediação contribui para um clima escolar positivo? (1 a 5)**

- 1: 2 respostas
- 2: 0 respostas
- 3: 8 respostas
- 4: 7 respostas
- 5: 1 resposta

**12. Os alunos envolvem-se ativamente nos processos de mediação? (1 a 5)**

- 1: 5 respostas
- 2: 0 respostas
- 3: 7 respostas
- 4: 5 respostas
- 5: 1 resposta

**13. A mediação tem efeitos positivos a longo prazo no comportamento dos alunos?**

**(1 a 5)**

- 1: 4 respostas
- 2: 0 respostas
- 3: 7 respostas
- 4: 7 respostas
- 5: 0 respostas

**14. Os professores recebem apoio suficiente para lidar com os conflitos através da mediação? (1 a 5)**

- 1: 2 respostas
- 2: 3 respostas
- 3: 5 respostas
- 4: 5 respostas
- 5: 3 respostas

**15. Principais benefícios da mediação de conflitos**

- Rapidez: 4 respostas
- Responsabilização dos alunos: 4 respostas
- Processo económico: 0 respostas
- Obtenção de soluções satisfatórias: 11 respostas
- Potenciação da comunicação: 8 respostas

## **16. Principais desafios que limitam a eficácia da mediação**

- Elevada críspação emocional dos alunos: 6 respostas
- Desconfiança face ao mediador: 4 respostas
- Problemas psiquiátricos dos alunos: 3 respostas
- Juízos preconcebidos: 6 respostas
- Falta de empatia: 8 respostas
- Condições de trabalho na escola: 1 resposta

## **17. A mediação deveria ser implementada em mais áreas ou situações escolares?**

- Sim: 4 respostas
- Não: 10 respostas
- Não sei: 4 respostas

## **18. Em que medida os professores deveriam estar mais envolvidos no processo de mediação?**

- Várias respostas destacam que os professores estão em contacto direto com os alunos e que poderiam ensinar estratégias de resolução de problemas e desenvolver em simultâneo a empatia.
- Alguns apontam que o envolvimento dos professores pode ser excessivo, sobrecarregando-os com responsabilidades além do ensino.
- Há sugestões para mais divulgação e formação sobre o processo de mediação.

## **19. Experiência geral com o comportamento dos alunos do 3º ciclo ao ensino secundário em termos de conflitos**

- Algumas respostas referem que os conflitos são naturais nesta fase e que podem ser resolvidos através do diálogo e da orientação.
- Há relatos de aumento da frequência e intensidade dos conflitos, com necessidade de disciplina mais firme.
- Algumas respostas mencionam que a situação está a piorar, salientando-se a falta de empatia e o desrespeito entre os alunos.
- Um professor indica que não tem conflitos com os alunos.

## **20. Para os professores que estão na escola há menos de 1 ano: como vê o papel da mediação no contexto desta escola?**

- Algumas respostas mencionam que o caminho é positivo.
- Há referências à falta de conhecimento sobre o processo de mediação.
- Alguns professores indicam que a mediação é pouco valorizada ou pouco eficaz.

## **21. Sugestões para melhorar o programa de mediação de conflitos na escola**

- Mais ações de formação para alunos e professores.

- Divulgação do programa para maior envolvimento.
- Envolvimento da comunidade escolar e das famílias.
- Reforço da equipa de mediação e contratação de mais psicólogos.
- Algumas respostas referem que não há necessidade de melhorias.

## 22. Situações observadas onde a mediação teve impacto positivo

- Relatos de resolução de conflitos entre alunos com pedido de desculpas e reflexão.
- Impacto positivo do gabinete de indisciplina na mediação de conflitos.
- Algumas respostas indicam que nunca presenciaram um caso concreto.

Pode-se verificar que o questionário foi respondido maioritariamente por professores nas faixas etárias de 40-49 anos e 50-59 anos, sendo a maioria do género feminino. A maior parte dos participantes tem mais de 10 anos de serviço docente e leciona há mais de seis anos na escola em questão.

A análise revela uma visão dividida sobre a eficácia da mediação. Enquanto alguns professores reconhecem benefícios, como a obtenção de soluções satisfatórias e a melhoria da comunicação, muitos consideram que o programa tem pouco impacto real. Há desafios como a falta de empatia, críspação emocional e desconfiança no mediador. A maioria acredita que os professores devem estar mais envolvidos, mas alertam para a necessidade de mais formação e apoio.

Os dados apontam para uma perceção geralmente positiva da mediação de conflitos:

1. **Eficácia da mediação:** Os 18 participantes avaliaram a mediação como eficaz.
2. **Impacto a longo prazo:** A perceção é também favorável, com 15 participantes a indicarem que a mediação gera mudanças positivas duradouras no comportamento dos alunos.
3. **Apoio aos professores:** Embora a maioria indique que recebe suporte, a avaliação do apoio situa-se entre os níveis 3 e 4 (10 participantes), sugerindo que há margem para melhorias.

Os professores destacaram diversos benefícios da mediação, com os seguintes sendo os mais recorrentes:

1. **Obtenção de soluções satisfatórias** (n = 11)
2. **Melhoria na comunicação** entre alunos e professores (n = 8)
3. **Responsabilização dos alunos** pelos seus atos (n = 8)
4. **Rapidez na resolução de conflitos** (n = 4)

Apesar dos benefícios, os professores apontam algumas barreiras para o sucesso da mediação. Os desafios mais frequentes incluem:

1. **Falta de empatia entre os envolvidos** (n = 8)
2. **Elevada críspação emocional dos alunos** (n = 6)
3. **Juízos preconcebidos entre as partes** (n = 6)
4. **Desconfiança em relação ao mediador** (n = 4)
5. **Problemas psiquiátricos dos alunos** que dificultam a resolução pacífica (n = 3)

As sugestões para aprimorar a mediação foram variadas, destacando-se as seguintes:

1. **Maior envolvimento das famílias** no processo de mediação.
2. **Promoção da mediação entre pares**, incentivando a participação dos alunos na resolução de conflitos.
3. **Mais formação para professores e alunos**, para que possam aplicar estratégias mais eficazes.
4. Alguns professores indicaram que não veem necessidade de melhorias ou não têm sugestões concretas.

## **5. Discussão dos resultados**

A análise dos resultados obtidos permite verificar a relevância da mediação escolar na gestão dos conflitos entre alunos do 3.º ciclo e ensino secundário na Escola "Safira".

Os dados recolhidos, tanto nas entrevistas como nos questionários e grupos de discussão focalizada, evidenciam que a mediação contribui para a redução da violência e melhoria do clima escolar, embora persistam desafios relacionados com a resistência ao diálogo e a falta de participação das famílias.

Os resultados indicam que a mediação de conflitos é amplamente reconhecida como eficaz e benéfica na gestão de conflitos escolares. No entanto, desafios emocionais e interpessoais ainda limitam seu impacto, apontando para a necessidade de mais formação e suporte aos professores. A ampliação da mediação para outros contextos escolares e o envolvimento das famílias podem contribuir para a sua maior eficácia a longo prazo.

A título complementar procede -se à problematização de alguns aspetos relevantes neste estudo decorrentes da entrevista semiestruturada ao mediador, dos grupos de discussão focalizada aos alunos do 3º ciclo e secundário envolvidos em conflitos, das entrevistas semiestruturadas aos diretores das turmas selecionadas e dos questionários mistos online

aos professores. Pretende-se estimular, desta forma, o questionamento socrático, a reflexão crítica e a atitude investigatória.

Assim sendo são formuladas as seguintes questões:

1. Em que medida as fases adotadas pelo mediador podem contribuir para a gestão construtiva dos conflitos entre os alunos?
2. Porque é que alguns alunos não conheciam a existência da mediação na escola “Safira”?
3. Quais as razões de alguns alunos reincidirem nos seus comportamentos conflituosos enquanto outros corrigiram os seus comportamentos após a mediação?
4. Como superar as barreiras de comunicação e compreensão?
5. Que estratégias devem ser adotadas para aumentar a participação dos Encarregados de Educação nos casos de indisciplina dos seus educandos?
6. Quais as razões por que alguns professores, apesar de reconhecerem a importância da mediação escolar, não apresentaram sugestões de melhoria a este nível?

## CAPÍTULO IV – CONCLUSÃO

O presente estudo tem como objetivo compreender como os conflitos e a sua mediação são importantes para o clima organizacional.

A partir dos dados analisados verificou-se que a mediação desempenha um papel essencial na promoção de um ambiente escolar mais harmonioso contribuindo para a resolução de conflitos, o desenvolvimento de competências socioemocionais e a melhoria das relações interpessoais. Estes resultados corroboram o estudo na área que confere ao conceito de conflito uma oportunidade de crescimento (Torrego, 2003; Chrispino, 2007).

Por esta razão, a mediação escolar torna-se uma abordagem fundamental nas escolas, na medida em que contribuiu para a transformação positiva das relações entre os alunos, sendo valorizada por mediadores, professores e alunos (Vinyamata, 2001).

Os resultados também sustentam que a mediação ajuda na redução dos conflitos e na promoção do diálogo e respeito mútuo. No entanto, desafios como a resistência ao processo por parte de alguns alunos, a falta de participação das famílias e a necessidade de formação contínua dos mediadores e professores ainda persistem.

Recomenda-se, assim, um maior investimento na formação dos professores e alunos em estratégias de mediação bem como a promoção do envolvimento das famílias nesse processo (Murciano e Notó, 2005). Além disso, a institucionalização da mediação nos currículos escolares pode contribuir para a cultura do diálogo e da cooperação entre os elementos da escola, prevenindo a expansão dos conflitos entre os alunos.

As dimensões ética e das escolas são cada vez mais prioritárias tendo em conta o multiculturalismo, a escalada de violência social e as histórias de vida dos alunos numa sociedade segregacionista, repleta de estereótipos (Perrenoud, 2011; Pingeon, 2007; Martins *et al.*, 2016 e Sales, 2004).

Fatores externos e internos podem despoletar situações de conflito nas escolas. Quanto à xenofobia, racismo, bullying e outras atitudes discriminatórias, foram denunciadas pelos participantes neste estudo. Face à gravidade dos danos sobretudo causados nas vítimas devem ser erradicados inclusive nos contextos escolares. Para Matos *et al.* (2001) o bullying, em termos conceituais, é uma relação interpessoal conflituosa marcada pela violência física ou psicológica, pela intencionalidade de provocar mal-estar de forma reiterada ao longo do tempo e pelo desequilíbrio de poder.

A inevitabilidade dos conflitos decorre do seguinte pensamento de Popper (2001): “Queremos ou devemos fazer tudo para evitar conflitos ou, pelo menos, para os reduzir.

Por outro lado, uma sociedade sem conflitos seria inumana. Deixaria de ser uma sociedade humana e passaria a ser um formigueiro” (p.111).

Goleman (2006), a propósito, critica a “corrosão social” em que se vive ao afirmar: “Na precisa altura em que a ciência nos demonstra a importância crucial dos relacionamentos positivos, as interconexões humanas parecem cada vez mais ameaçadas” (p.13).

Desconstruir esta cultura hermética, perspetivar a diversidade dos alunos como uma mais-valia e não como uma fonte de conflitos é afirmar a função socializante das escolas. Neste sentido, o “diálogo de culturas” (p.39) beneficia não somente os alunos oriundos de culturas minoritárias, mas também os outros alunos ampliando os seus “horizontes culturais” (p.39), e as suas competências socioemocionais (Estrela, 2002). Este “diálogo de culturas” associado ao respeito pela diferença é crucial nos alunos do 3º ciclo e secundário que integram a amostra da investigação. Enquanto adolescentes, confrontam-se com problemas de identidade, de adaptação, de exaltação emocional, de oposição aos adultos, de instabilidade psicoemocional sujeitando-se às pressões dos grupos, por vezes (Murciano e Notó, 2005).

Um pressuposto transversal ao longo de toda a investigação é a importância da mediação escolar para a melhoria do clima de escola, na medida em que as iniciativas que são promovidas contribuem de forma intencional para a autogestão emocional, a empatia, a escuta ativa e outras competências sociais dos alunos, tal como os resultados deste estudo sugerem.

Tais competências articulam-se de forma direta com a inteligência emocional (Goleman, 2006) sendo mais explorada nos contextos educativos, particularmente no período pós-pandemia. Para Goleman (2006), a inteligência emocional pressupõe um processo de autoconhecimento, bem como de reconhecer o estado de espírito interior do outro, compreender os seus sentimentos e como nos poderemos relacionar. Neste sentido, o processo de mediação sugere o desenvolvimento de competências associadas à inteligência emocional. Mais do que uma técnica de gestão eficaz de conflitos entre os alunos, é um processo em construção requerendo a participação e envolvimento intencional dos alunos, dos docentes, das lideranças, das famílias e da comunidade em geral. Desta responsabilidade afetiva e social jamais devem demitir-se tendo em conta que a escola é de todos e para todos, numa lógica de ação inclusiva. Esta ética de responsabilidade, associada à liberdade, constituem os baluartes identitários da sociedade aberta devendo ser transposta para as famílias e as escolas (Popper, 1966).

A propósito a figura do mediador torna-se decisiva, na medida em que é o elo comum que permite “(...) ativar redes de interação e comunicação, sugerir pontes, ou caminhos, que

possam servir para aproximar aqueles que não conseguem ou têm dificuldade em comunicar” (Silva *et al.*, p.121).

De salientar ainda o caráter preventivo da mediação e não somente sancionatório visando reduzir os processos disciplinares. (Murciano e Notó, 2005). Mais do que punir a mediação é um convite ao questionamento socrático, à tolerância, humildade e exercício da cidadania. O objetivo é reabilitar o sentimento de pertença à comunidade e a cooperação em detrimento do individualismo exacerbado que assola os diversos contextos escolares (Guevara *et al.*, 2024).

Face a este contexto, o contributo deste estudo reside em sensibilizar cada vez mais os professores, os alunos, as famílias e a comunidade em geral para a importância dos aspetos relacional, emocional e comportamental na gestão dos conflitos entre os alunos nas escolas, em nome de uma cultura humanista. Outro contributo digno de menção é o fato de todos, na prática, deverem assumir uma quota parte de responsabilidade numa escola que se pretende, prioritariamente, inclusiva.

Não obstante, reconhece-se as limitações inerentes a este estudo, nomeadamente no processo de recolha de dados. Uma das limitações residiu na escassa participação dos docentes ao inquérito por questionário (n=18). Por constrangimentos de tempo não foi possível alargar de forma sistemática o período de resposta. Por outro lado, a sensibilidade em que assenta a problemática do estudo levou a que alguns Pais/Encarregados de Educação não autorizassem que os respetivos educandos fossem entrevistados. Importa referir que tais limitações não colocaram em causa da concretização do estudo.

Neste sentido, decorrem deste estudo pistas de trabalho futuro de ordem metodológica e também de ordem prática. Em primeiro lugar, uma ampliação metodológica deste trabalho seria envolver as lideranças no processo de auscultação e recolha de informação. As lideranças de topo e intermédia são estruturas fundamentais para a promoção de um clima de escola positivo, estável e de confiança. Além disso, a visão estratégica condiciona necessariamente as lógicas de ação, tornando-se decisivo na configuração e visibilidade que o serviço de mediação pode ou não ter ao serviço da escola. Neste sentido, uma linha de trabalho futuro incide numa melhor compreensão sobre como as lideranças, professores e alunos são preparados para os processos de mediação, a fim de aplicarem estratégias mais eficazes na resolução dos conflitos no dia a dia (Cunha e Monteiro, 2018, Ay *et al.*, 2019). A este propósito, os estudos têm sugerido a integração da mediação no currículo como forma de normalizar o uso da mediação e desenvolver competências socioemocionais dos alunos (Jones e Kmitta, 2000; Ay *et al.*, 2019), bem como as tutorias de grupo-classe que permitem que os alunos possam criar assembleias

específicas para a gestão dos conflitos, programas que se materializam em campanhas de sensibilização e lógicas de participação dos alunos na elaboração do Regulamento Interno de cada escola, entre outros documentos. (Garcia *et al.*, 2011).

Da mesma forma, importa compreender como poder-se-á garantir um maior envolvimento das famílias. A título de exemplo Galdino (2020) sugere a criação de sessões de sensibilização para os pais/Encarregados de Educação visando fortalecer a mediação escolar.

O estudo baseou-se numa premissa fulcral: a valorização da diversidade entre os alunos. Elogios à diversidade foram tecidos por Murciano e Notó(2001) considerando -a uma mais-valia e motivo de alegria. Para estes autores “ A mediação escolar, à medida que vela pela saúde relacional do ambiente educativo, cria uma rede humana protetora que deixa a porta aberta à participação.” (Murciano e Notó, 2011, p.44).

Este é um dos desafios atuais da escola que devemos, em uníssono, proclamar: converter a diversidade em oportunidade de crescimento pessoal e social, os conflitos em laços afetivos, a convivência em aprendizagem e a mediação em bússola orientadora das interações, em nome da cultura da paz. Nesta linha de pensamento, Popper (1992), em busca de um mundo melhor, preconiza que “(...) o objetivo de paz e não-violência é não apenas um sonho, mas um alvo possível a atingir para a humanidade”. (p.39).

Que a nossa voz de esperança produza eco e para tal a produção de ciência torna-se fundamental. Assim, sugere-se que futuras investigações aprofundem o impacto da mediação escolar ao longo dos anos, analisando sua eficácia a médio e longo prazo, bem como explorando estratégias para fortalecer o envolvimento da comunidade escolar. Desta forma será possível consolidar a mediação como um pilar fundamental na construção de um ambiente educativo mais inclusivo, pacífico e colaborativo.

## BIBLIOGRAFIA

Aguirre, A., Almirall, J., Alzate, R., Boquê, M., Cárdenas, J., Carpena, A., Castellano, E., Checa, C., Cuellar, C., Cuellar, R., Corbena, L., Grau, A., López, F., Merino, C., Murciano, D., Notó, C., Romera, C., Sevilha, M., & Vinyamata, E. (2005). *La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Editorial Laboratório Educativo.

Alves, J. M. (1998). A paixão do olhar. Prefácio in J. M. Alves, *Teorias e práticas da paixão docente* (pp. 7-8). Porto: Porto Editora.

Ay, S., Keshin, H., & Akilli, M. (2019). Examining the effects of negotiation and peer mediation training on conflict resolution skills of elementary school students. *International Journal of Instruction*, 12(3), 717-730. <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12343a>

Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bonafé-Schmitt, J. P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: Técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva & M. A. Moreira (Orgs.), *Formação e mediação sócio-educativa: Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.

Bullock, C. & Foegen, A. (2002). Constructive conflict resolution for students with behavioral disorders. *Behavioral Disorders*, 27(3), 289-295.

Bush, R. & Folger, J. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to mediation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Camargo, M., Feijó, M., & Vio, N. (2020). A mediação de conflitos na escola: Conceitos, origens, propostas e desafios.

Chrispino, A. (2007). Gestão do conflito escolar: Da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação de Políticas Públicas em Educação*, 15, 11-28.

Chrispino, A. & Dusi, M. (2008). Uma proposta de modelagem de política pública para a redução da violência escolar e promoção da cultura da paz. *Ensaio: Avaliação de Políticas Públicas em Educação*, 16(61), 597-624.

Costa, E. (2019). A escola como entidade promotora de melhoria da convivência, através da mediação de conflitos, no contexto das ciências da educação. *Dialoga*, 32, 81-92.

Coutinho, C. (2023). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática*. Coimbra: Edições Almedina.

- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cunha, P. & Leitão, S. (2016). *Manual da gestão construtiva de conflitos*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.
- Cunha, P. & Monteiro, P. (2018). *Gestão de conflitos na escola*. Lisboa: Pactor.
- Deutsch, M. (1994). Constructive conflict resolution: Principles, training and research. *Journal of Social Issues*, 50(1), 15-32.
- Custódio, S. I. de O. (2018). *Gestão de conflitos em contexto escolar: Diferentes perspectivas - docentes, técnicos e alunos* [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa].
- Estrela, M. (2002). *A relação pedagógica, disciplina e indisciplina na aula*. Porto: Porto Editora.
- Feijó, R., et al. (2011). A construção de um projeto de mediação de conflitos e de cultura de paz: Etapas e desafios. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 40, 83-98.
- Fortin, M. (2005). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidata.
- Galdino, A. (2020). Mediação de conflitos na escola: Pontos e contrapontos. *Revista Educação*, 15(1), 158-163.
- Garcia, D., Pérez, L., & Pérez, J. (2011). *Aprende a resolver conflictos: Programa para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: Editorial CEPE.
- Gestoso, G. (2007). *Estratégias de negociação*. Mangualde, Portugal: Edições Pedagogo.
- Gil, A. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Goleman, D. (2006). *Inteligência social: A nova ciência do relacionamento*. Lisboa: Temas e Debates.
- Gonzalez-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier.
- Griggs, T. B., Munduate, L., Barón, M., & Medina, F. J. (2005). Intervenciones de mediación. In L. M. Jacae & M. Diaz (Eds.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 265-303). Madrid, Espanha: Pirâmide.
- Guevara, E., Peres, E., Vieira, L., & Guevara, N. (2021). O papel do gestor na mediação dos conflitos no contexto escolar. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 1(1). <https://isciwab.com.br/revista/37-numero-1-2021/2292-o-papel-do-gestor-na-mediacao-dos-conflitos-no-contexto-escolar>
- Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito: Guia de educação para a convivência*. Porto: Asa.

- Jesus, C. (2012). A gestão de conflitos na escola. Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Beja.
- Jones, S. & Kmitta, D. (2000). Does it work? The case for conflict resolution education in our nations. Washington: Crenet.
- Lascoux, J. L. (2008). A prática da mediação. *REAPN*.
- Lei de Bases do Sistema Educativo nº 46/86 de 14 de outubro.
- Lei nº 51/2012 de 5 de setembro de 2012 - Estatuto Aluno e Ética Escolar.
- Martinez, Z. (2005). Mediación educativa y resolución de conflictos: Modelos de implementación. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
- Martins, A., Machado, C., & Furlanetto, E. (2016). *Estúdio*, 7(15), 566-592. <https://repositorio.ulisboa.pt/handle/10451/49183>
- Mayer, B. (2013). Mediation: 50 years of creative conflict. *Family Court Review*, 51(1), 34-41.
- Menezes, I. (2003). A intervenção para a resolução de conflitos ao nível da escola e da comunidade. In M. E. Costa (Coord.), *Gestão de conflitos na escola* (pp. 257-299). Lisboa: Universidade Aberta.
- Minayo, M. & Costa, A. (2018). Fundamentos teóricos de investigação qualitativa. *Revista Lusófona de Educação*, 40, 139-153.
- Munné, M. & Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Editorial Graó: Barcelona.
- Murciano, D. & Notó, C. (2005). *La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto*. Caracas: Editorial.
- Neves, J. (2011). *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: Escolar Editora.
- Olweus, D. (2000). *Bullying at school*. Oxford: Blackwell Publishers, Ltd.
- Pingeon, D. (2007). *En découdre avec la violence: La médiation scolaire par les pairs*. Genebra: Ies Éditions.
- Perrenoud, P. (2011). Quand l'école prétend préparer à la vie: développer des compétences ou enseigner d'autres savoirs? *Issy –les- Moulineaux:ESF*.
- Popper, K. (1992). *Em busca de um mundo melhor*. Lisboa: Editorial Fragmentos.
- Portaria nº 237/2010 de 29 de abril.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
- Rayo, J. T. (2004). *Educação em direitos humanos: Rumo a uma perspectiva global*. Porto Alegre: Artmed.

- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos: La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Regulamento Interno do Agrupamento de Escolas António Nobre 2023/2026.
- Romero, C. (2019). *Teoría y práctica de la mediación intercultural: Diversidad, conflicto y comunidad*. Madrid: Editorial REUS.
- Rubin, J., Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate and settlement*. New York: Random House.
- Saez, P. (2003). Dez propostas para uma pedagogia da paz. Acesso em: <http://www.diretoriobarretos.pro.br/dezpropostas.htm> (Acesso em 10 de outubro de 2019).
- Sales, L., & Alencar, E. (2004). Mediação de conflitos escolares: Uma proposta para a construção de uma nova mentalidade nas escolas. *Pensar Fortaleza*, 9(9), 88-96.
- Santos, J. (2001). A violência na escola: Conflitualidade social e ações civilizatórias. *Educação e Pesquisa*, 27(1), 105-122.
- Sartre, J. P. (1979). *Un teatro de situaciones*. Buenos Aires: Losada.
- Silva, A. & Cunha, S. (2019). Formação de mediadores sociais na Europa: Um projeto piloto. *Revista Portuguesa de Educação*, 32(1), 173-189.
- Silva, C., Caetano, P., Freire, I., Moreira, A., Freire, T., & Ferreira, S. (2010). Novos atores no trabalho em educação: Os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23, 119-151. <https://doi.org/10.21814/rpe.13989>
- Silva, E. & Guiomar, P. (2023). Mediators in Portugal: Training, status and professional recognition. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(1), 32-44.
- Six, J. F. (2001). *Dinâmica da mediação*. Belo Horizonte: Del Rey Centros Educativos.
- Sousa, J. & Baptista, C. (2014). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios*. Lisboa: Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Torrego, S. (2003). *Mediação de conflitos em educação*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Torremorell, M. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- UNESCO. (1995). *Declaração de Princípios sobre a Tolerância*. UNESCO.
- Vezzulla, J. C. (2005). *Mediação: Teoria e prática*. Lisboa: Agora Comunicação.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictologia: Teoria y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.

## Anexo 1 – Protocolo de Investigação



CATÓLICA PORTO  
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

### PROTOCOLO DE INVESTIGAÇÃO

Eu, Maria Cristina Ramos Moura Pinto, mestranda em Ciências da Educação na Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, declaro a minha intenção de desenvolver um projeto de investigação “Os efeitos da Mediação na Gestão de Conflitos nos alunos do 3º ciclo e secundário do Ensino Básico”, sob a orientação da Professora Doutora Diana Isabel de Araújo Mesquita.

#### **Tema de investigação**

Ao nível temático esta investigação incide sobre os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário do ensino regular numa escola de um Agrupamento TEIP, no Porto.

Gerir os conflitos construtivamente nas escolas é crucial para melhorar os relacionamentos interpessoais (Cunha e Leitão, 2016).

A violência galopante entre os alunos incluindo o bullying e o multiculturalismo; a emergência da escola de valores e atitudes; a necessidade de perspetivar os conflitos como uma oportunidade de crescimento pessoal; as perceções dos alunos envolvidos em conflitos, dos docentes e dos diretores das turmas selecionadas face à mediação, a promoção de uma cultura de paz, o papel orientador do mediador e a necessidade crescente de envolver os alunos, os diversos agentes educativos- os superiores hierárquicos (Diretores das escolas...) os docentes, os diretores das turmas e as respetivas famílias nesta problemática relacional torna este tema deveras pertinente e atual.

É neste contexto pertinente e atual que se legitima a mediação escolar enquanto solução alternativa na gestão dos conflitos entre os alunos.

Na mediação “(...) com a assistência de uma pessoa imparcial – o mediador- colocam questões em disputa com o objetivo de desenvolver opções, considerar as alternativas e chegar a um acordo mutuamente aceitável” (Crispino, 2007, p23).



A autonomia, a empatia, o respeito pela alteridade e a escuta ativa são princípios axiológicos fundamentais na mediação escolar (Munné e MacCgrah, 2006).

Múltiplas vantagens salientam-se na mediação designadamente: a sua natureza voluntária, o papel isento do mediador, a celeridade e os menores custos segundo Wilde e Galbrois (2003).

Logo, torna-se pertinente compreender:

- Como se percecionam os conflitos?
- Quais os fatores potenciadores dos conflitos entre os alunos?
- O que é a mediação escolar?
- Que práticas são implementadas no processo de mediação?
- Quais os efeitos da mediação na gestão eficaz dos conflitos entre os alunos?
- De que forma a mediação poderá reduzir o número de conflitos entre estes alunos?
- Quais são as competências do mediador na gestão dos conflitos?
- Quais as vantagens da mediação escolar?
- Quais os obstáculos iminentes à mediação escolar na gestão dos conflitos entre os alunos?

#### **Metodologia e instrumentos de recolha de dados**

Dada a natureza do objeto da investigação aplicar-se-á uma metodologia qualitativa, de caráter descritivo e interpretativo visando compreender as perceções dos alunos envolvidos em conflitos, do mediador e dos docentes/directores das turmas selecionadas face ao papel da mediação na gestão construtiva dos conflitos escolares (Cunha e Leitão, 2016).

Quanto aos instrumentos da recolha dos dados nesta investigação destacam-se:



- Pesquisa documental: informação de suporte aos projetos e iniciativas desenvolvidas (atas de reuniões de conselho de turma, participações disciplinares e outras que sejam possíveis de obter);
- entrevista semiestruturada face a face ao mediador do Agrupamento TEIP;
- Grupos de discussão focalizada aos alunos envolvidos em conflitos -11 (número aproximado).
- Entrevistas semiestruturadas tendo como participantes os diretores das turmas selecionadas -6 (número aproximado).
- questionários mistos on line aos professores das turmas selecionadas 50 (número aproximado).

#### **Compromissos e garantias**

Toda a investigação será conduzida segundo princípios éticos assentes no referencial de boas práticas fundamentais de acordo com a *Carta Ética da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE)*, de entre os quais destacamos:

- Princípio da não intrusão (comprometemo-nos a não interferir com as dinâmicas próprias da instituição);
- Princípio da confidencialidade (será mantido o anonimato de todos os participantes envolvidos);
- Princípio da devolução de resultados (comprometemo-nos a devolver os resultados obtidos, realizando uma ação na escola para todos os interessados).

No que se refere mais concretamente à fase de recolha de dados, comprometemo-nos a:

- Respeitar e garantir os direitos de quem participa no trabalho de investigação;
- Informar os participantes sobre todos os aspetos da investigação, obtendo o seu consentimento informado;
- Assegurar a honestidade nas relações estabelecidas com os participantes;



- Aceitar a decisão daqueles que não pretendam colaborar ou desistam da colaboração;
- Assegurar que os participantes não serão vítimas de quaisquer danos ou prejuízos decorrentes da pesquisa;
- Garantir a confidencialidade da informação obtida;
- Informar os participantes dos resultados da investigação.

Por fim, na apresentação pública do relatório de investigação, será ainda nossa preocupação:

- Proteger os participantes envolvidos, garantindo a confidencialidade e o anonimato;
- Não alterar dados ou resultados;
- Não enviesar conclusões, omitindo ou acrescentando pormenores

#### Calendarização prevista

Revisão da literatura exploratória- setembro e outubro de 2024

Construção dos instrumentos de recolha dos dados – outubro e novembro de 2024

Recolha dos dados empíricos – dezembro e janeiro de 2024/2025

Tratamento e análise dos dados – janeiro e fevereiro de 2025

Redação do artigo – fevereiro e março de 2025

Entrega da dissertação – março de 2025.



A orientadora

---

O Diretor do Agrupamento de Escolas

---

A investigadora

---

Porto, 29 de outubro de 2024

## Anexo 2 – Modelo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido aos Diretores das turmas selecionadas

### Modelo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido aos Diretores das turmas selecionadas

No âmbito do Mestrado em Ciências da Educação da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa encontro-me a realizar um projeto de investigação subordinado ao tema "A mediação escolar na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário ciclos numa escola do Agrupamento TEIP, no Porto".

Esta investigação tem como principais objetivos:

- Reconhecer os fatores potenciadores dos conflitos nos alunos selecionados;
- Analisar como os conflitos são perspetivados pelo mediador, pelos alunos, docentes e diretores dessas turmas;
- Descrever o tipo de articulação existente entre o mediador, os docentes e os diretores selecionados na gestão dos conflitos entre os alunos;
- Identificar as práticas existentes quanto à mediação escolar;
- Conhecer as expectativas dos alunos quanto à mediação escolar;
- Descrever as competências do mediador;
- Identificar os benefícios da mediação e os obstáculos iminentes à mediação escolar;
- Recolher sugestões para melhorar no processo de mediação dos conflitos nas escolas;

No projeto de investigação irão participar os alunos do 3º ciclo e secundário, o mediador, os diretores e os docentes das turmas selecionadas.

O estudo desenvolve-se ao longo de três fases:

1ª fase: Diagnóstico - serão realizados contactos com os alunos e os diretores das turmas selecionadas através do mediador e/ou troca de emails entre a investigadora e a escola em estudo, visitas "in loco" à escola selecionada e pedido de consentimento para a realização da pesquisa.

2ª fase: Instrumentos de recolha dos dados - serão realizadas entrevistas semiestruturadas ao mediador e aos diretores das turmas selecionadas e grupos de discussão focalizada aos alunos sinalizados em situações de conflito. Os questionários em formato eletrónico serão aplicados aos docentes das respetivas turmas.

3ª fase: Observação, transcrição das entrevistas e pesquisa documental.

4ª fase- Análise e tratamento dos dados.

Os resultados integrais da investigação em curso ficarão disponíveis no repositório científico da Universidade Católica Portuguesa após a sua conclusão e defesa pública. No entanto, no respeito pela carta de princípios éticos da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, pela qual se rege a investigação realizada pela Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, será também enviada aos diretores das turmas selecionadas uma síntese globalizante das principais conclusões do estudo.

Os dados recolhidos serão usados exclusivamente como material de investigação, estando garantida a confidencialidade e anonimato dos participantes. Os diretores das turmas selecionadas têm o direito de mudar os termos da sua autorização, em qualquer altura da investigação. A assinatura do consentimento informado não exige a participação efetiva em todas as fases do estudo e os diretores das respetivas turmas poderão desistir em qualquer momento se assim o entenderem.

Coloco-me ao dispor para o esclarecimento de qualquer dúvida que possa surgir, agradecendo, desde já, a atenção dispensada por V. Exa. a este assunto.

✂.....

O (A) (Diretor(a) da turma

declara ter lido e compreendido os objetivos centrais do estudo «A mediação na gestão dos conflitos nos alunos do 3º ciclo e secundário de uma escola num Agrupamento TEIP, no Porto».

Data: 16/12/2024

A investigadora: Maria Cristina Ramos Moura Pinto

\_\_\_\_\_  
Data 16/12/2024 \_\_\_\_\_

## Anexo 3 – Modelo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido aos Encarregados de Educação

### Modelo de Consentimento Informado Livre e Esclarecido aos Encarregado(a) de Educação

No âmbito do Mestrado em Ciências da Educação da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa encontro-me a realizar um projeto de investigação subordinado ao tema “A mediação escolar na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário numa escola do Agrupamento TEIP, no Porto”.

Esta investigação tem como principais objetivos:

- Reconhecer os fatores potenciadores dos conflitos nos alunos selecionados;
- Analisar como os conflitos são perspetivados pelo mediador, pelos alunos, docentes e diretores dessas turmas;
- Descrever o tipo de articulação existente entre o mediador, os docentes e os diretores selecionados na gestão dos conflitos entre os alunos;
- Identificar as práticas existentes quanto à mediação escolar;
- Conhecer as expectativas dos alunos quanto à mediação escolar;
- Descrever as competências do mediador;
- Identificar os benefícios da mediação e os obstáculos iminentes à mediação escolar;
- Recolher sugestões para melhorar no processo de mediação dos conflitos nas escolas;

No projeto de investigação irão participar os alunos do 3º ciclo e secundário, o mediador, os diretores e os docentes das turmas selecionadas.

O estudo desenvolve-se ao longo de três fases:

1ª fase: Diagnóstico - serão realizados contactos com os alunos e os diretores das turmas selecionadas através do mediador e/ou troca de emails entre a investigadora e a escola em estudo, visitas “in loco” à escola selecionada e pedido de consentimento para a realização da pesquisa.

2ª fase: Instrumentos de recolha dos dados - serão realizadas entrevistas semiestruturadas ao mediador e aos diretores das turmas selecionadas e grupos de discussão focalizada aos alunos sinalizados em situações de conflito. Os questionários em formato eletrónico serão aplicados aos docentes das respetivas turmas.

3ª fase: Observação, transcrição das entrevistas e pesquisa documental.

4ª fase- Análise e tratamento dos dados.

Os resultados integrais da investigação em curso ficarão disponíveis no repositório científico da Universidade Católica Portuguesa após a sua conclusão e defesa pública. No entanto, no respeito pela carta de princípios éticos da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, pela qual se rege a investigação realizada pela Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa, será também enviada aos senhores Encarregados de Educação uma síntese globalizante das principais conclusões do estudo.

Os dados recolhidos serão usados exclusivamente como material de investigação, estando garantida a confidencialidade e anonimato dos participantes. Os Senhores Encarregados de Educação têm o direito de mudar os termos da sua autorização, em qualquer altura da investigação. A assinatura do consentimento informado não exige a participação efetiva em todas as fases do estudo e os educandos poderão desistir em qualquer momento se assim o entenderem.

Coloco-me ao dispor para o esclarecimento de qualquer dúvida que possa surgir, agradecendo, desde já, a atenção dispensada por V. Exa. a este assunto.

Com os melhores cumprimentos,

».....

O/A ENCARREGADO/A DE EDUCAÇÃO

\_\_\_\_\_

do/a aluno/ a \_\_\_\_\_ do

Agrupamento \_\_\_\_\_, do \_\_\_\_\_º ano, turma \_\_\_\_\_ declaro ter

lido e compreendido os objetivos centrais do estudo «A mediação na gestão dos conflitos nos alunos do 3º ciclo e secundário de uma escola num Agrupamento TEIP, no Porto».

Desta forma, dou o meu consentimento informado para que o(a) meu/minha Educando(a) participe neste estudo e permito a utilização dos dados, confiando que apenas serão utilizados para esta investigação com a garantia de confidencialidade e anonimato que me é dada pela investigadora.

Data: 16/12/2024

A investigadora: Maria Cristina Ramos Moura Pinto

O(a) participante no estudo

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

## Anexo 4 – Entrevista ao Mediador

ENTREVISTA AO MEDIADOR		
<p>Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário, no ensino regular, numa escola de Agrupamento TEIP, no Porto</p>		
<p>Objetivos gerais da entrevista (estudo fenomenológico)</p> <p>1. Conhecer as perceções positivas ou negativas do entrevistado — o mediador— acerca dos conflitos entre os alunos.</p> <p>2. Compreender as perceções do entrevistado sobre os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos.</p>		
Designação dos blocos	Objetivos específicos	Guião de perguntas
I. Legitimação da entrevista e motivação do entrevistado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Legitimar a entrevista.</li> <li>-Informar o entrevistado sobre a investigação.</li> <li>-Reforçar o protocolo de colaboração.</li> </ul>	<p>1.1-Boa tarde. Obrigado por conceder esta entrevista. O que falarmos hoje será apenas para fins de estudo, ninguém saberá o que relatou e o anonimato será garantido.</p> <p>1.2-O objetivo geral deste estudo é compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 2º e 3º ciclos (5º ao 9º ano).</p> <p>1.3-A confidencialidade dos dados será garantida.</p> <p>1.4-Autoriza a gravação em suporte de áudio e permite citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos na entrevista?</p> <p><i>Sim</i></p> <p>1.5-A transcrição da entrevista será remetida para o entrevistado a fim de verificar, corrigir ou acrescentar informações que considere relevante</p>
II. Caracterização profissional do entrevistado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recolher dados relativos ao percurso profissional do mediador escolar.</li> </ul>	<p>2.1-Poderia fazer uma breve caracterização do seu percurso profissional até à presente data?</p> <p><i>Sou professor de Geografia com mais de trinta anos de experiência pedagógica, abrangendo diversas faixas etárias do 7.º ao 12.º ano de escolaridade.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Director de Turma;</i></li> <li>• <i>Representante/Delegado/Coordenador/Gestor de Grupo Disciplinar;</i></li> <li>• <i>Coordenador de SEUC (Sistema de Ensino por Unidades Capitalizáveis);</i></li> <li>• <i>Gestão de recursos escolares e organização de atividades colectivas;</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientador de Estágio;</li> <li>▪ Coordenador de Sala de Estudo;</li> <li>▪ Coordenador do Gabinete de Apoio ao Aluno (GAA);</li> <li>▪ Gestor do Plano Anual de Atividades e Avaliação (PAAA);</li> <li>▪ Coordenador do Gabinete de Mediação de Conflitos e Apoio à Disciplina (GMCAD);</li> <li>▪ Instrutor de Processos Disciplinares;</li> <li>▪ Membro do Conselho Pedagógico por vários anos;</li> <li>▪ Membro de dois Conselhos Gerais de Agrupamento</li> </ul> <p>2.2-Há quanto tempo é mediador nesta escola?</p> <p><i>Este é o 2º ano</i></p> <p>2.3-Trabalha em parceria com outros mediadores?</p> <p><i>Não</i></p>
III. Perceção dos conflitos	<p>-Reconhecer o que são os conflitos.</p> <p>-Conhecer os lados e o lugar e o clima dos conflitos entre os alunos.</p> <p>-Identificar os fatores potencializadores dos conflitos escolares.</p>	<p>3.1-Como define os conflitos escolares.</p> <p><i>Os conflitos escolares são situações de desacordo ou confronto entre alunos, professores ou outros membros da comunidade escolar, geralmente resultantes de diferenças de opiniões, valores, comportamentos ou interesses. Podem ser oportunidades de aprendizagem quando geridos através do diálogo e da mediação.</i></p> <p>3.2-Que perceções positivas ou negativas tem dos conflitos entre os alunos?</p> <p><i>Os conflitos entre alunos têm tanto perceções positivas como negativas:</i>  <i>Positivas: Podem ser oportunidades para desenvolver competências sociais, como empatia, resolução de problemas e comunicação. Quando bem geridos, promovem o crescimento pessoal e uma melhor convivência.</i>  <i>Negativas: Se não forem resolvidos, podem gerar tensões, isolamento, bullying ou até impacto no desempenho académico e bem-estar emocional dos alunos.</i>  <i>A gestão adequada é crucial para transformar os conflitos em experiências construtivas.</i></p> <p>3.3-Que tipo de conflitos são mais frequentes entre os alunos do 5º ano e 6º ano?</p> <p><i>Os conflitos mais frequentes entre os alunos do 5º ao 6º ano incluem:</i>  <i>Conflitos interpessoais: Discussões, mal-entendidos e rivalidades entre colegas.</i>  <i>Bullying: Casos de provocações, gozo ou exclusão, frequentemente associados a diferenças físicas, culturais ou de desempenho escolar.</i></p>

		<p><i>Uso das redes sociais: Conflitos originados por comentários ou publicações em plataformas digitais.</i></p> <p><i>Disputas por pertenças: Discussões relacionadas com objetos pessoais, lugares na sala de aula ou equipes desportivas.</i></p> <p><i>Competição acadêmica: Rivalidades relacionadas com notas ou desempenho em trabalhos de grupo. Estes conflitos refletem as mudanças sociais e emocionais típicas da adolescência.</i></p> <p>3.4-Nota uma maior incidência de conflitos em função, da idade, do gênero e do ano escolar? Se sim, exemplifique</p> <p><i>Sim, a incidência de conflitos pode variar em função da idade, do gênero e do ano escolar.</i></p> <p><i>Idade: Em idades mais jovens (5.º e 6.º anos), os conflitos tendem a ser mais simples, como disputas por jogos ou mal-entendidos. Nos anos mais avançados (8.º e 9.º anos), os conflitos tornam-se mais complexos, envolvendo questões emocionais, relacionais e pressão social.</i></p> <p><i>Gênero: Entre rapazes, os conflitos são frequentemente físicos ou relacionados com competição desportiva. Entre raparigas, surgem mais conflitos verbais, como rumores, exclusão social ou rivalidades.</i></p> <p><i>Ano escolar: Nos primeiros anos (5.º e 6.º anos), os conflitos podem estar ligados à adaptação à nova escola e às dinâmicas de grupo. Nos anos mais avançados (8.º e 9.º anos), são mais comuns conflitos ligados a grupos de amigos, redes sociais e identidade.</i></p> <p><i>Por exemplo, alunos mais velhos podem entrar em conflito devido a comentários em redes sociais, enquanto alunos mais novos discutem sobre brincadeiras ou lugares na sala.</i></p>
<p>IV. Procedimento da mediação</p>	<p>-Analisar a mediação em termos conceituais.</p> <p>-Compreender as características da mediação escolar.</p> <p>-Identificar os princípios ético-axiológicos da mediação escolar.</p> <p>-Conhecer as práticas de mediação.</p> <p>-Analisar os benefícios da mediação escolar</p>	<p>4.1-O que é a mediação escolar?</p> <p><i>A mediação escolar é um processo voluntário e estruturado de resolução de conflitos no ambiente escolar, facilitado por um mediador imparcial, que pode ser um professor, aluno ou profissional treinado. O objetivo é promover o diálogo entre as partes envolvidas, ajudando-as a alcançar uma solução pacífica e mutuamente satisfatória, fortalecendo a convivência e prevenindo futuras tensões.</i></p> <p>4.2-Quais são as características da mediação escolar?</p> <p><i>As principais características da mediação escolar são mesmo muito interessantes e fazem toda a diferença. Primeiro tem a voluntariedade, ou seja, quem participa na mediação faz isso de forma livre, sem ser obrigado. Depois, há a imparcialidade: o mediador não toma partido, nem decide nada. Ele está ali só para facilitar o diálogo entre as partes.</i></p> <p><i>Outra coisa muito importante é a confidencialidade. Tudo o que se discute na mediação fica reservado, ninguém vai saber o que foi falado. E o foco é sempre no diálogo construtivo, ou seja, uma comunicação aberta, respeitosa e sem violência, o que ajuda imenso.</i></p> <p><i>Também tem a autonomia das partes, que é fundamental. As soluções não são impostas por ninguém, são decididas por quem está diretamente envolvido no conflito. E a mediação não serve só para resolver</i></p>

	<p><i>problemas. Há um lado de prevenção muito forte, porque ajuda a fortalecer as relações e a evitar que surjam novos conflitos.</i></p> <p><i>Por fim, há a questão da inclusão, que é envolver toda a comunidade escolar, alunos, professores, pais... toda a gente colabora para criar um ambiente mais positivo e cooperativo. É isto que torna a mediação uma ferramenta tão eficaz para construir uma cultura de paz na escola.</i></p> <p>4.3-Que princípios ético-existêncio integram a mediação?</p> <p><i>A mediação é guiada por vários princípios ético-existêncio que dão suporte ao seu propósito e eficácia. Em primeiro lugar, temos o respeito pela dignidade humana, que passa por valorizar cada pessoa envolvida, independentemente da sua posição no conflito.</i></p> <p><i>Depois, há a imparcialidade, que é essencial. O mediador tem de ser neutro, não pode favorecer nenhuma das partes. A autonomia também é muito importante, porque dá às partes o direito de decidirem, elas próprias, as soluções para o problema.</i></p> <p><i>Outro princípio fundamental é a confidencialidade, que garante que tudo o que for partilhado durante o processo fica privado. Temos também a justiça e equidade, para assegurar que as soluções encontradas respeitem os direitos e necessidades de ambos os lados.</i></p> <p><i>A empatia é outra peça-chave. A mediação promove a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro para que haja mais compreensão mútua. Além disso, a não-violência é central, pois o objetivo é resolver os conflitos através do diálogo e da cooperação, evitando qualquer tipo de agressão.</i></p> <p><i>Por fim, temos a inclusividade, que garante que todas as vozes e perspectivas são ouvidas e valorizadas. É graças a todos estes princípios que a mediação consegue contribuir para uma convivência mais harmoniosa e respeitosa.</i></p> <p>4.4-Como descreveria o seu papel e as suas experiências enquanto mediador?</p> <p><i>O meu papel enquanto mediador é ser um facilitador do diálogo entre as partes em conflito, promovendo a escuta ativa, a empatia e a busca de soluções justas e consensuais. Procuro criar um ambiente seguro e acolhedor, garantindo a imparcialidade e o respeito mútuo.</i></p> <p><i>Nas minhas experiências como mediador, enfrentei situações desafiantes, como conflitos gerados por mal-entendidos ou tensões emocionais. No entanto, foi gratificante observar as partes alcançarem acordos, aprenderem a comunicar de forma mais eficaz e a valorizarem as perspectivas umas das outras. Cada mediação é uma oportunidade de transformar o conflito em crescimento e harmonia.</i></p> <p>4.5-Pode descrever as etapas que segue no processo de mediação entre os alunos?</p> <p><i>As etapas que costumo seguir num processo de mediação entre alunos, passo a passo.</i></p> <p><i>Primeiro vem a preparação. Aqui, começo por identificar o conflito, ou seja, percebo qual é o problema e qual a sua natureza. Para isso, posso ter conversas preliminares com os alunos envolvidos ou até com</i></p>
--	---

	<p><i>professores ou pais, se necessário. Depois, defino as regras básicas para garantir que o ambiente seja seguro e respeitoso. Regras como não interromper, falar com respeito e procurar soluções construtivas são fundamentais.</i></p> <p><i>A seguir, temos a reunião inicial. Nesta fase, apresento a mediação, explico o que é, para que serve e como funciona. É muito importante reforçar que o mediador é imparcial, não está ali para tomar partido. É claro, os alunos têm de concordar em participar de forma voluntária.</i></p> <p><i>Depois, passamos para a expressão das perspectivas. Cada aluno tem a oportunidade de partilhar a sua visão do problema, sem ser interrompido. Durante este momento, ouço atentamente e, muitas vezes, parafraseio ou resumo o que disseram, para garantir que todos se sintam ouvidos e compreendidos.</i></p> <p><i>A partir daí, vamos para a identificação dos problemas centrais. Aqui, ajudo os alunos a identificar os pontos principais do conflito. Faço perguntas abertas para explorar melhor as causas do problema e os seus impactos.</i></p> <p><i>Com isso claro, passamos à geração de soluções. Nesta etapa, incentivo os alunos a sugerirem soluções possíveis para o problema. É importante que essas ideias sejam práticas, respeitadas e que satisfaçam ambas as partes.</i></p> <p><i>Depois, chegamos à fase da negociação e acordo. As soluções propostas são discutidas e, se for preciso, ajustadas. O objetivo é chegar a um acordo que defina as responsabilidades de cada um e as etapas que precisam de ser seguidas.</i></p> <p><i>A seguir vem a formalização e o compromisso. O acordo pode ser registado por escrito ou simplesmente de forma verbal, mas o mais importante é que os alunos assumam o compromisso de o cumprir. Em alguns casos, até marcamos um acompanhamento para verificar como está a correr.</i></p> <p><i>Por fim, temos a conclusão. Aqui, agradeço a colaboração de todos, reforço os progressos que alcançaram e tento criar um ambiente positivo, para que os alunos se sintam motivados a respeitar o acordo. E é isto! Este é o processo que costumo seguir.</i></p> <p>4.6-Pode partilhar dois exemplos de como os litígios entre os alunos foram mediados?</p> <p><i>Exemplo 1: Conflito por bullying verbal</i></p> <p><i>Neste caso, fui mediador entre o João e o Pedro. O João sentia-se magoado porque o Pedro fazia comentários depreciativos na frente dos colegas, e o Pedro dizia que eram só brincadeiras e que o João estava a exagerar.</i></p> <p><i>Primeiro, na fase de preparação, reuni-me com cada um deles separadamente. Ouvi o João explicar como se sentia e percebi que estava bastante afetado emocionalmente. Depois, falei com o Pedro, que admitiu que não tinha intenção de magoar, mas não via os comentários como algo grave. Verifiquei que ambos estavam dispostos a participar na mediação.</i></p> <p><i>Na reunião inicial, sentei os dois juntos e expliquei como ia funcionar a mediação. Deixei claro que o objetivo era resolver o problema de forma construtiva, sem julgamentos, e que eu, como mediador, era imparcial. Ambos concordaram em participar de forma voluntária.</i></p> <p><i>Passando à expressão das perspectivas, dei espaço ao João para falar primeiro. Ele explicou como os</i></p>
--	---

	<p>comentários do Pedro o faziam sentir humilhado e marginalizado. Quando foi a vez do Pedro, ele disse que não tinha a intenção de magoar, mas que não percebia o impacto das suas palavras. Eu resumi e parafraseei o que cada um disse, para garantir que ambos se sentissem ouvidos.</p> <p>Depois, na fase de identificação dos problemas, ajudámos os dois a perceber que o verdadeiro problema era a falta de sensibilidade do Pedro e o impacto emocional que as "brincadeiras" dele tinham no João.</p> <p>A geração de soluções foi produtiva. O João sugeriu que o Pedro deixasse de fazer comentários daquele género. O Pedro aceitou e pediu que o João o alertasse caso algum comentário o incomodasse.</p> <p>Na negociação e acordo, os dois comprometeram-se a melhorar a comunicação e a respeitar os limites um do outro.</p> <p>Por fim, fiz um acompanhamento passado uma semana. Perguntei a ambos como estavam as coisas e fiquei satisfeito por ouvir que o Pedro tinha parado com os comentários e que o João se sentia mais respeitado.</p> <p><i>Exemplo 2: Desentendimento num trabalho de grupo</i></p> <p>No segundo caso, fui mediador entre a Ana e a Beatriz, que estavam em conflito por causa de um trabalho de grupo. A Ana achava que estava a fazer tudo sozinha, enquanto a Beatriz sentia que não tinha espaço para participar.</p> <p>Na preparação, falei com cada uma delas separadamente. A Ana desabafou que se sentia sobrecarregada, e a Beatriz explicou que se sentia ignorada. Percebi que a raiz do problema era a falta de comunicação e preparei o terreno para uma conversa produtiva.</p> <p>Na reunião inicial, sentei as duas e estabelecemos regras claras, como ouvir sem interromper e respeitar as opiniões uma da outra. Expliquei também que o objetivo era resolver o problema de forma justa para ambas.</p> <p>Na fase de expressão das perspetivas, dei espaço para cada uma falar. A Ana explicou que achava que a Beatriz não cumpria os prazos nem se envolvia. Já a Beatriz disse que tinha ideias, mas sentia que a Ana não lhe dava espaço para contribuir. Resumi os dois pontos para garantir que ambas se sentissem compreendidas.</p> <p>Depois, na identificação dos problemas, ficou claro que o verdadeiro problema era a falta de organização e a ausência de uma divisão clara de tarefas.</p> <p>Passámos então para a geração de soluções, onde ambas concordaram em criar um cronograma com tarefas específicas e prazos definidos para cada uma. Também decidiram discutir as ideias em conjunto antes de tomar decisões.</p> <p>Na negociação e acordo, ajustámos os detalhes do plano para que fosse prático e justo, e ambas assumiram o compromisso de cumprir as responsabilidades definidas.</p> <p>Por fim, fiz um acompanhamento duas semanas depois para ver como as coisas estavam a correr. Descobri que o cronograma estava a funcionar bem e que o trabalho estava a fluir muito melhor. Conseguiram acabar o projeto com sucesso e, mais importante, trabalharam de forma mais harmoniosa.</p> <p>4.7. Quais são os benefícios da mediação?</p>
--	---

		<p>A mediação traz muitos benefícios. Primeiro, promove o diálogo entre os alunos e evita que seja necessário recorrer a castigos mais pesados. Ajuda-os a desenvolver competências sociais, como empatia, comunicação e escuta ativa. Além disso, melhora as relações, porque reconstrói os laços entre eles e previne novos conflitos.</p> <p>Os alunos aprendem a ser mais responsáveis e a resolver os problemas sozinhos, o que aumenta a autonomia. Também cria um ambiente mais tranquilo na escola, o que é ótimo para todos. Outra vantagem é que reduz o uso de punições tradicionais e promove soluções mais construtivas.</p> <p>Emocionalmente, os alunos sentem-se ouvidos, o que os faz sentir-se melhor. Por fim, como o ambiente fica mais pacífico, também ajuda na concentração e no desempenho escolar.</p>
V. Efeitos da mediação	<p>-Conhecer os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos.</p> <p>-Verificar se a mediação contribui para a melhoria do ambiente escolar.</p>	<p>5.1-Quais são os efeitos que observa nos alunos após a mediação?</p> <p>Depois da mediação, noto que os alunos começam a comunicar melhor, sabem explicar o que sentem sem tanto conflito. Também vejo que os desentendimentos tendem a diminuir e que as relações entre eles melhoram bastante. Outra coisa é que mostram mais empatia, conseguem colocar-se no lugar do outro. Além disso, assumem mais responsabilidade pelas suas ações e isso reflete-se num comportamento mais maduro. E, claro, ficam visivelmente mais tranquilos, emocionalmente mais equilibrados e preparados para lidar com situações parecidas no futuro.</p> <p>5.2-A mediação contribui para a redução do número de conflitos entre os alunos? Se sim, enumere dois casos.</p> <p>Sim, a mediação contribui para a redução de conflitos entre os alunos, porque ajuda-os a compreenderem-se melhor e a encontrar soluções para os seus problemas. Aqui ficam dois exemplos:</p> <p>Caso 1. Conflito por provocações constantes</p> <p>Dois alunos estavam sempre a provocar-se verbalmente, o que gerava discussões frequentes. Na mediação, cada um teve a oportunidade de explicar como se sentia. Foi acordado que respeitaram os limites um do outro e que evitaram comentários negativos. Após isso, as provocações cessaram e passaram a conviver melhor.</p> <p>Caso 2. Desentendimento num trabalho de grupo</p> <p>Um grupo de alunos estava em conflito devido à divisão desigual das tarefas. Durante a mediação, criaram um plano com responsabilidades claras para cada membro. Isso não só resolveu o conflito como melhorou a dinâmica do grupo e preveniu novos desentendimentos.</p> <p>Estes casos mostram como a mediação pode transformar situações tensas em oportunidades de entendimento e crescimento.</p> <p>5.3 A mediação escolar contribui para melhorar o relacionamento (ambiente entre os alunos, os docentes, os diretores das turmas e os pais)? Se sim, de que forma?</p>

		<p>Sim, a mediação escolar ajuda bastante a melhorar o ambiente entre alunos, professores, diretores de turmas e pais. Essencialmente, facilita o diálogo e a resolução de conflitos, promove o respeito mútuo e cria um ambiente mais positivo. Além disso, aproxima a escola das famílias, reforçando a cooperação e o envolvimento de todos. Assim, o clima escolar torna-se mais saudável e favorável à aprendizagem.</p>
<p><b>VI. O envolvimento da comunidade escolar</b></p>	<p>-Analisar o envolvimento dos professores, diretores e pais na mediação escolar. -Verificar se os alunos, os docentes e os pais transmitem um feedback sobre os resultados da mediação? -Conhecer como a comunidade escolar percebe a mediação</p>	<p>6.1-Como é que os professores, os diretores e os pais encarregados de educação se envolvem na mediação de conflitos.</p> <p>Os professores, os diretores e os pais têm um papel essencial na mediação de conflitos. Por exemplo, os professores estão na linha da frente, identificam os problemas e ajudam os alunos a dialogar e a encontrar soluções. Já os diretores de turmas têm uma visão mais ampla, ouvem todas as partes, articulam com a equipe escolar e coordenam estratégias para resolver os conflitos. Por outro lado, os pais também se envolvem, participando nas conversas, reforçando os valores de respeito em casa e colaborando com a escola para acompanhar o desenvolvimento dos alunos. Trabalhando juntos, conseguem criar um ambiente mais positivo e pacífico.</p> <p>6.2- Recebe feedback dos alunos, dos professores, dos docentes e dos pais encarregados de educação sobre os resultados da mediação de conflitos.</p> <p>Sim, é importante receber feedback de todos os envolvidos na mediação de conflitos. Os alunos, por exemplo, partilham se sentiram que foram ouvidos e se o conflito foi resolvido de forma justa. Os professores e diretores avaliam o impacto no ambiente da turma e no comportamento geral. Já os pais dão a sua perspetiva sobre como isso reflete no comportamento dos filhos em casa e na relação com a escola. Esse feedback é essencial para ajustar estratégias e melhorar continuamente o processo de mediação.</p> <p>6.3-Como os alunos, os professores, diretores e pais veem a mediação?</p> <p>Os alunos geralmente veem a mediação como uma oportunidade de serem ouvidos e de resolver conflitos de forma justa, sem punições diretas. Para os professores, é uma ferramenta útil para melhorar o ambiente de sala de aula e evitar tensões. Os diretores veem a mediação como uma estratégia para promover um clima escolar mais saudável e colaborativo. Já os pais tendem a encarar-la como um meio eficaz de resolver problemas, evitando que afetem o rendimento escolar e as relações pessoais dos filhos. No geral, a mediação é vista de forma positiva, como uma solução construtiva e educativa.</p>
<p><b>VI. O envolvimento da comunidade escolar</b></p>	<p>-Analisar o envolvimento dos professores, diretores e pais na mediação escolar. -Verificar se os alunos, os docentes e os pais transmitem um feedback sobre os resultados da mediação? -Conhecer como a comunidade escolar</p>	<p>6.1-Como é que os professores, os diretores e os pais encarregados de educação se envolvem na mediação de conflitos.</p> <p>Os professores, os diretores e os pais têm um papel essencial na mediação de conflitos. Por exemplo, os professores estão na linha da frente, identificam os problemas e ajudam os alunos a dialogar e a encontrar soluções. Já os diretores de turmas têm uma visão mais ampla, ouvem todas as partes, articulam com a equipe escolar e coordenam estratégias para resolver os conflitos. Por outro lado, os pais também se envolvem, participando nas conversas, reforçando os valores de respeito em casa e colaborando com a escola para acompanhar o desenvolvimento dos alunos. Trabalhando juntos, conseguem criar um ambiente mais positivo e pacífico.</p>

	perspetiva a mediação,	<p>6.2- Recebe feedback dos alunos, dos professores, dos docentes e dos pais/ encarregados de educação sobre os resultados da mediação de conflitos.</p> <p><i>Sim, é importante receber feedback de todos os envolvidos na mediação de conflitos. Os alunos, por exemplo, partilham se sentiram que foram ouvidos e se o conflito foi resolvido de forma justa. Os professores e diretores avaliam o impacto no ambiente da turma e no comportamento geral. Já os pais dão a sua perspetiva sobre como isso reflete no comportamento dos filhos em casa e na relação com a escola. Esse feedback é essencial para ajustar estratégias e melhorar continuamente o processo de mediação.</i></p> <p>6.3- Como os alunos, os professores, diretores e pais veem a mediação?</p> <p><i>Os alunos geralmente veem a mediação como uma oportunidade de serem ouvidos e de resolver conflitos de forma justa, sem punições diretas. Para os professores, é uma ferramenta útil para melhorar o ambiente da sala de aula e evitar tensões. Os diretores valorizam a mediação como uma estratégia para promover um clima escolar mais saudável e colaborativo. Já os pais tendem a encarar-na como um meio eficaz de resolver problemas, evitando que afetem o rendimento escolar e as relações pessoais dos filhos. No geral, a mediação é vista de forma positiva, como uma solução construtiva e educativa.</i></p>
VII. Desafios e melhorias	-Identificar os obstáculos iminentes à mediação escolar.	<p>7.1- Quais são os maiores obstáculos ou desafios que experiênciam enquanto mediador?</p> <p><i>Os maiores desafios enquanto mediador são, por exemplo, a resistência ao diálogo, porque nem todos estão dispostos a colaborar ou a reconhecer o problema. Além disso, há situações em que as emoções estão muito intensas, e isso dificulta manter o foco na solução. Outro obstáculo é a falta de tempo, porque o ritmo da escola nem sempre permite dedicar o necessário à mediação. E claro, às vezes falta formação ou ferramentas adequadas para lidar com certos conflitos. Por isso, é preciso paciência, empatia e apoio da escola para ultrapassar estas dificuldades.</i></p> <p>7.2- Que melhorias sugeriria no processo de mediação?</p> <p><i>Eu sugeriria algumas melhorias no processo de mediação. Por exemplo, investir mais na formação dos professores e dos diretores de turma para que tenham ferramentas práticas para mediar conflitos. Também seria importante criar momentos dedicados exclusivamente à mediação, para que haja tempo suficiente para tratar cada caso com atenção. Além disso, envolver mais os pais no processo, com sessões de sensibilização, ajudaria a alinhar as expectativas entre escola e família. E, claro, implementar um sistema de acompanhamento para avaliar os resultados e ajustar as estratégias, sempre que necessário.</i></p>
VIII. Validação da entrevista e agradecimentos	-Verificar a reação do entrevistado e recollectar outras sugestões. -Agradecimentos ao entrevistado	<p>8.1- Considera que esta entrevista foi útil para refletir sobre os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre o 5º e o 9º ano?</p> <p><i>Sim, considero que esta entrevista pode ser extremamente útil para refletir sobre os efeitos da mediação na gestão de conflitos entre o 5º e o 9º ano. A mediação tem um papel fundamental no desenvolvimento de competências sociais, emocionais e de resolução de problemas nos jovens. Quando os alunos participam em processos de mediação, não só aprendem a lidar com os conflitos de forma mais pacífica, como também desenvolvem empatia, capacidade de ouvir e respeito pelas perspetivas dos outros. Para este faixa etária, que atravessa uma fase de grandes mudanças emocionais e sociais, a mediação pode ser um recurso valioso para evitar a escalada de conflitos e promover um</i></p>

	<p>ambiente escolar mais harmonioso</p> <p><i>Além disso, entrevistas como esta ajudam a identificar as percepções de todas as partes envolvidas (mediadores, professores e alunos), permitindo avaliar os métodos utilizados e ajustá-los às necessidades reais dos jovens. Também trazem à luz pontos de melhoria e casos de sucesso que podem inspirar outras iniciativas semelhantes.</i></p> <p>8.2- Há aspetos pertinentes que não tenham sido referidos nesta entrevista e gostaria de abordar? Se sim, quais?</p> <p><i>Na verdade, acho que não há necessidade de acrescentar mais nada, porque os aspetos principais foram todos bem abordados na entrevista. Conseguimos refletir sobre o impacto da mediação, o envolvimento dos mediadores, e como este processo contribui para gerir os conflitos entre o 5.º e o 9.º ano. Sinceramente, acho que conseguimos cobrir tudo o que é relevante.</i></p> <p>8.3- Muito obrigada por partilhares a tua experiência e opinião. O que disseste vai ser muito útil para ajudar a melhorar a forma como a escola lida com os conflitos.</p>
--	--

## Anexo 5 – Entrevista ao Diretor de Turma A

Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário (7º ao 11º), no ensino regular, numa escola de um Agrupamento TEIP, no Porto.
Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico): 1- Explorar as perceções dos diretores das turmas selecionadas sobre a mediação dos conflitos. 2- Compreender o impacto do programa de mediação no comportamento e nas relações entre os alunos.
Diretor de Turma A

Designação dos Blocos I. Legitimação da entrevista e motivação dos entrevistados	Objetivos específicos -Legitimar a entrevista; -Informar os entrevistados sobre a investigação; -Motivar os entrevistados; -Reforçar o protocolo de colaboração.	Guião de perguntas 1.1 Boa tarde. Obrigada por conceder esta entrevista. O que falamos hoje será apenas para fins de estudo. Ninguém saberá o que relatou e o anonimato será garantido. 1.2. A vossa opinião vai ajudar-nos a entender melhor como a mediação de conflitos está a impactar as turmas e de que forma pode ser melhorada. 1.3. A confidencialidade dos dados será garantida. 1.4. Autoriza a gravação em suporte áudio e permite citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos na entrevista? Sim.
II. Experiência profissional	-Descrever a experiência dos diretores face à mediação.	2.1. Qual é a sua experiência geral com a gestão dos conflitos nas turmas que coordena? Sou professor do grupo 400 – História - há muitos anos. Com a turma do 9º ano já fui diretor o ano passado. Sim, tenho experiência em gerir os conflitos entre as turmas.  2.2. Pode partilhar dois exemplos concretos de conflitos que foram resolvidos através da mediação? Entretanto chegaram novos alunos. A turma é heterogénea e conflituosa. Exemplos de conflitos nas aulas: os alunos apontam defeitos uns aos outros, dizem que lhes fizeram desaparecer o manual escolar... Outro tipo de conflito interpares: chamaram a uma aluno "Orelhas" e criou-se logo ali um conflito. Geralmente os conflitos são criados

		<p>para gerar a instabilidade na turma, para boicotar as aulas. São "conflitos artificiais" sobretudo nas aulas da tarde comparando com as aulas de manhã onde o ambiente de alunos é mais calmo.</p> <p>Há também conflitos que vêm do recreio para a sala e o motivo são as relações passionais. Por exemplo, um colega olhou para a namorada do outro e gerou-se logo um conflito.</p>
<p>III. Perceções sobre o Programa de Mediação.</p>	<p>-Compreender se a mediação ajuda a melhorar o comportamento dos alunos ao longo do tempo.</p> <p>-Analisar se a mediação dos conflitos influencia o trabalho dos diretores das turmas.</p>	<p>3.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar?  <b>A mediação dos conflitos faz todo o sentido. Com a ajuda do mediador no gabinete, nas idas às turmas mais problemáticas e com a ajuda dos docentes incluindo eu, é mais fácil gerir os conflitos entre os alunos.</b></p> <p>3.2. Considera que a mediação ajuda a gerir melhor as situações de conflito?  <b>Sim. A minha turma é difícil, os alunos têm processos em tribunais e faltas disciplinares com direito a serem suspensos das aulas. Aliás, as advertências aos alunos e o diálogo nem sempre surtem efeito. Digo-lhes para não agirem de forma agressiva, mas nem sempre me escutam.</b></p> <p>3.3. Que efeitos tem a mediação no vosso relacionamento com os alunos e com o corpo docente?  <b>Os efeitos são positivos. Sentimo-nos apoiados com a mediação, comunicamos uns com os outros as situações de conflito. A comunicação melhora. Ficam os registos, o processo é transparente. Os alunos poderão serem encaminhados para o apoio psicológico.</b></p>
<p>IV. Impacto e Resultados da Mediação .</p>	<p>-Analisar o impacto da mediação nos alunos envolvidos.</p>	<p>4.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar?  <b>Sim, a mediação tem o seu impacto positivo e torna as coisas mais possíveis. Se não houvesse mediação nem trabalho de equipa tudo seria mais difícil. As mudanças de comportamentos</b></p>

		<p>existem embora nem sempre sejam duradouras.</p> <p>4.2. Os alunos voltaram a envolver-se em conflitos semelhantes ou há uma melhoria contínua?  <b>Há sempre diminuição dos casos de alunos em conflito. Isto é cíclico. Tenho notado melhorias recentes, que os seus comportamentos têm consequências. É pena os pais não participarem como deviam, são muito complacentes. Os filhos têm razão para eles na generalidade.</b></p> <p>4.3. Houve melhorias na dinâmica de grupo (colaboração entre os colegas, respeito mútuo...)  <b>Existem sempre melhorias na minha opinião. Trabalho na minha disciplina a cidadania, o respeito pelas diferenças. Os alunos não são dados à discriminação, ao racismo. Esta escola é multicultural cada vez mais.</b></p>
V. Desafios e Limitações da Mediação	<p>-Identificar os obstáculos iminentes à mediação.</p> <p>-Descrever a articulação entre o mediador, os diretores das turmas e os outros professores.</p> <p>-Identificar os recursos que seriam úteis para melhorar a mediação dos conflitos.</p>	<p>5.1. Os alunos resistem à mediação? Se sim, porquê?  <b>Os alunos, no início, não recorrem à Mediação. Há um procedimento, isto é, o mediador, o diretor da turma e a Direção recebem os registos de ocorrências. De imediato, o mediador fala com esses alunos e se necessário, decide aplicar uma falta disciplinar. Tudo é um processo transparente.</b></p> <p>5.2. Há barreiras de comunicação ou compreensão?  <b>É aconselhável dizer aos alunos a importância do Regulamento interno. A mediação contacta os pais, são muito complacentes com os filhos, se os diretores de turma contactar os pais não vêm. Nas reuniões com os Encarregados de Educação só aparecem os que não tem problemas de comportamento. Os outros que têm não vão. Constatamos que os alunos, por vezes são manipuladores. Logo, há algumas barreiras de comunicação.</b></p> <p>5.3. Acha que há uma boa coordenação?</p>

		<p>Sim, há uma boa coordenação, boa gestão, boa articulação entre o mediador, os docentes e a equipa multidisciplinar (GAAF- Gabinete de Apoio À Família).</p> <p>5.4. O que poderia ser melhorado para facilitar a articulação entre o mediador, os diretores e os professores das turmas? Claro que sim. O gabinete de mediação é muito proativo. Alguém é chamado e logo o mediador vai à sala resolver com os alunos os conflitos. É um trabalho de equipa, é tipo julgado de paz.</p> <p>5.5. Acredita que uma maior capacitação dos professores e dos alunos seria benéfica? A maior capacitação dos docentes e alunos seria importante, sim. Estamos num tempo em que devemos dizer os direitos e deveres. As decisões são fundamentadas. Nestas relações é importante. O aluno com falta disciplinar não deve ser confrontado na turma, no final falo com o aluno individualmente. O emocional também é importante. Temos a inteligência artificial, não sente e um professor sente. São adolescentes e têm as "hormonas aos saltos" e é preciso falar. A inteligência artificial não faz isso. Há alunos que consomem aditivos. Um mostrou-me um maço de notas e disse "ganho mais dinheiro num fim de semana". Acho que temos esse problema e até já alertei uma mãe para o caso desse aluno.</p>
VI. Sugestões para Melhoria	-Sugerir melhorias para aumentar a eficácia do programa de mediação.	<p>B.1. Há algo que gostaria de ver implementado ou alterado no processo de mediação? Sugestões: temos muitas situações de conflito, não falta trabalho ao mediador, seria importante haver mais mediadores, se calhar também noutras escolas deste Agrupamento. Com a mediação temos evitado o abandono escolar. Mais sugestões: haver dois professores na mesma turma e turmas com o máximo de 18 alunos.</p>

VII. Encerramento.	-Agradecer a participação dos diretores das turmas.	Agradecemos muito a sua contribuição. As informações compartilhadas aqui vão ajudar a compreender melhor o impacto da mediação dos conflitos. Se tiverem alguma reflexão adicional este é o momento para compartilharem
-----------------------	---	---

## Anexo 6 – Entrevista ao Diretor de Turma B

Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário (7º ao 11º), no ensino regular, numa escola de um Agrupamento TEIP, no Porto.
Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico): 1- Explorar as perceções dos diretores das turmas selecionadas sobre a mediação dos conflitos. 2- Compreender o impacto do programa de mediação no comportamento e nas relações entre os alunos.
<b>Diretor de Turma B</b>

Designação dos Blocos I. Legitimação da entrevista e motivação dos entrevistados	Objetivos específicos -Legitimar a entrevista; -Informar os entrevistados sobre a investigação; -Motivar os entrevistados; -Reforçar o protocolo de colaboração.	Guião de perguntas 1.1 Boa tarde. Obrigada por conceder esta entrevista. O que falamos hoje será apenas para fins de estudo. Ninguém saberá o que relataram e o anonimato será garantido. 1.2. A vossa opinião vai ajudar-nos a entender melhor como a mediação de conflitos está a impactar as turmas e de que forma pode ser melhorada. 1.3. A confidencialidade dos dados será garantida. 1.4. Autoriza a gravação em suporte áudio e permite citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos na entrevista? <b>Sim autorizo.</b>
II. Experiência profissional	-Descrever a experiência dos diretores face à mediação.	2.1. Qual é a sua experiência geral com a gestão dos conflitos nas turmas que coordena? <b>Ao nível da experiência profissional eu vim de escolas pouco conflituosas. Nesta escola há muitos conflitos entre os alunos. Sou professor atualmente do 7º ano.</b> 2.2. Pode partilhar dois exemplos concretos de conflitos que foram resolvidos através da mediação? <b>Dois exemplos de conflitos: no início do ano houve uma situação de conflitos entre dois alunos. Começou por uma brincadeira e depois o conflito escalou passando a ser físico. Depois, foi resolvido. Nas salas de aula há alunos que não respeitam os professores, são desafiadores, geram confusão. Outro conflito. Houve um aluno que chamou a outro colega angolano "preto". Com o diálogo, as advertências não mais se repetiram.</b>

		Tenho dois alunos com procedimentos disciplinares – suspensos das aulas- e uma aluna que em princípio, poderá ser expulsa da escola.
III. Perceções sobre o Programa de Mediação.	<p>-Compreender se a mediação ajuda a melhorar o comportamento dos alunos ao longo do tempo.</p> <p>-Analisar se a mediação dos conflitos influencia o trabalho dos diretores das turmas.</p>	<p>3.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar? Os problemas vêm de casa. Não havendo suporte familiar como é o caso da maioria destes alunos mudam durante um tempo e depois voltam a ter comportamentos inadequados. Os pais demitem-se de educar os seus filhos.</p> <p>3.2. Considera que a mediação ajuda a gerir melhor as situações de conflito? Sim, graças à mediação a regulação dos conflitos entre os alunos é mais eficaz, sem dúvida.</p> <p>3.3. Que efeitos tem a mediação no vosso relacionamento com os alunos e com o corpo docente? Os efeitos da mediação são muito positivos. Os alunos escutam mais, perguntamos o porquê de certas situações acontecerem, há uma maior aproximação entre os alunos e os professores. A maioria dos alunos vem de famílias desagregadas.</p>
IV. Impacto e Resultados da Mediação .	-Analisar o impacto da mediação nos alunos envolvidos.	<p>4.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar? Sim, os alunos com a mediação mudam um pouco para melhor. O meio escolar também não é muito favorável à paz. Também, em grupo, os alunos tendem a reincidir sob as más influências.</p> <p>4.2. Os alunos voltaram a envolver-se em conflitos semelhantes ou há uma melhoria contínua? Os alunos reincidem, na generalidade dos casos.</p>

		<p>4.3. Houve melhorias na dinâmica de grupo (colaboração entre os colegas, respeito mútuo...)</p> <p>Na minha direção de turma os alunos dão passos pequeninos ao nível do saber estar, esperarem a vez para falarem inclusive ao nível individual e em grupo.</p>
<p>V. Desafios e Limitações da Mediação</p>	<p>-Identificar os obstáculos iminentes à mediação.</p> <p>-Descrever a articulação entre o mediador, os diretores das turmas e os outros professores.</p> <p>-Identificar os recursos que seriam úteis para melhorar a mediação dos conflitos.</p>	<p>5.1. Os alunos resistem à mediação? Se sim, porquê? Os alunos estão com o mediador sempre que assumem comportamentos problemáticos.</p> <p>5.2. Há barreiras de comunicação ou compreensão? Sim, há barreiras de comunicação entre os alunos e os professores. Quando estão exaltados, os alunos não escutam nenhuma argumentação pacificadora, só querem fazer valer as suas razões ainda que injustas...</p> <p>5.3. Acha que há uma boa coordenação? Sim, há uma excelente coordenação entre o mediador, os docentes e outras equipas sempre assente no diálogo, nas estratégias a adotar a favor do saber estar dos alunos, de ambiente escolar mais pacífico.</p> <p>5.4. O que poderia ser melhorado para facilitar a articulação entre o mediador, os diretores e os professores das turmas? Nada a melhorar.na minha opinião. O mediador, os docentes... uma boa equipa. A comunicação entre todos é muito boa. O timing de aplicação das sanções – suspensão e outras- é rápido por parte do mediador. Isso é ótimo tendo em conta a natureza corretora dessas sanções. Se tais sanções fossem aplicadas mais tarde não surtiria tanto efeito benéfico a mediação.</p> <p>5.5. Acredita que uma maior capacitação dos professores e dos alunos seria benéfica?</p>

		<p>Sim. Cada vez mais nas escolas há mais conflitos entre os alunos, mais violência fruto de uma sociedade também mais violenta. Programas de mediação, ações de formação são importantes para os professores e os alunos fazerem uma escola mais pacífica.</p>
<p>VI. Sugestões para Melhoria</p>	<p>-Sugerir melhorias para aumentar a eficácia do programa de mediação.</p>	<p>6.1. Há algo que gostaria de ver implementado ou alterado no processo de mediação?  <b>Apesar do excelente trabalho desenvolvido pelo mediador, face aos diversos conflitos existentes neste Agrupamento de Escolas, é necessário haver mais mediadores.</b></p>
<p>VII. Encerramento.</p>	<p>-Agradecer a participação dos diretores das turmas.</p>	<p>Agradecemos muito a sua contribuição. As informações partilhadas aqui vão ajudar a compreender melhor o impacto da mediação dos conflitos. Se tiver alguma reflexão adicional este é o momento para partilhar.</p>

## Anexo 7 – Entrevista ao Diretor de Turma C

Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário (7º ao 11º), no ensino regular, numa escola de um Agrupamento TEIP, no Porto.
Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico): 1- Explorar as perceções dos diretores das turmas selecionadas sobre a mediação dos conflitos. 2- Compreender o impacto do programa de mediação no comportamento e nas relações entre os alunos.
<b>Diretor de Turma C</b>

Designação dos Blocos I. Legitimação da entrevista e motivação dos entrevistados	Objetivos específicos -Legitimar a entrevista; -Informar os entrevistados sobre a investigação; -Motivar os entrevistados; -Reforçar o protocolo de colaboração.	Guião de perguntas 1.1 Boa tarde. Obrigada por conceder esta entrevista. O que falamos hoje será apenas para fins de estudo. Ninguém saberá o que relataram e o anonimato será garantido. 1.2. A vossa opinião vai ajudar-nos a entender melhor como a mediação de conflitos está a impactar as turmas e de que forma pode ser melhorada. 1.3. A confidencialidade dos dados será garantida. 1.4. Autoriza a gravação em suporte áudio e permite citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos na entrevista? <b>Sim autorizo.</b>
II. Experiência profissional	-Descrever a experiência dos diretores face à mediação.	2.1. Qual é a sua experiência geral com a gestão dos conflitos nas turmas que coordena? <b>Tenho alguma experiência na gestão dos conflitos entre os alunos nas turmas que coordeno. A minha turma do 8º ano é bastante complicada. Há vários conflitos resolvidos com o gabinete de mediação.</b> 2.2. Pode partilhar dois exemplos concretos de conflitos que foram resolvidos através da mediação? <b>Na minha direção de turma, na sala, os conflitos são mais individuais. Alguns conflitos ocorrem em conjunto. Neste momento tenho um conflito a resolver: há alunos estrangeiros que são vítimas de insultos. São inconvenientes com eles chegando mesmo a confrontá-los fisicamente. Sinalizamos estes alunos e temos feito a mediação dos conflitos. Há prática de bullying</b>

		sobretudo verbal no recreio por vezes.
III. Perceções sobre o Programa de Mediação.	<p>-Compreender se a mediação ajuda a melhorar o comportamento dos alunos ao longo do tempo.</p> <p>-Analisar se a mediação dos conflitos influencia o trabalho dos diretores das turmas.</p>	<p>3.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar? Em algumas situações os alunos melhoram os seus comportamentos com a mediação, quase de imediato, mas depois voltam a reincidir. Quando vão para casa com suspensão melhoram, mas depois voltam ao mesmo. O ambiente na escola nem sempre ajuda a essa melhoria, até porque há as dinâmicas dos grupos.</p> <p>3.2. Considera que a mediação ajuda a gerir melhor as situações de conflito? Sim. Com a mediação os alunos acatam mais as ordens e as sugestões dadas por uma pessoa diferente que não está todos os dias com eles como é o caso do mediador.</p> <p>3.3. Que efeitos tem a mediação nos vossos relacionamentos com os alunos e com o corpo docente? Os efeitos da mediação nos alunos nem sempre são duradouros. Ou seja, os alunos mudam as suas atitudes por uns tempos, mas voltam a reincidir. O relacionamento entre os alunos e os professores e os professores entre si, melhora.</p>
IV. Impacto e Resultados da Mediação .	-Analisar o impacto da mediação nos alunos envolvidos.	<p>4.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar? Alguns alunos melhoram os comportamentos, mas muitos deles não. Temos pais muitos preocupados, mas noutros casos de alunos conflituosos não o são na generalidade. Contudo, uma mãe pediu-me ajuda porque não consegue fazer nada com o filho em termos de educação.</p> <p>4.2. Os alunos voltaram a envolver-se em conflitos semelhantes ou há uma melhoria continua?</p>

		<p>Os alunos criam os conflitos, melhoram, por vezes são suspensos, mas voltam ao mesmo.</p> <p>4.3. Houve melhorias na dinâmica de grupo (colaboração entre os colegas, respeito mútuo...)</p> <p>Os alunos melhoram e voltam a reincidir. É um ciclo.</p>
V. Desafios e Limitações da Mediação	<p>-Identificar os obstáculos iminentes à mediação.</p> <p>-Descrever a articulação entre o mediador, os diretores das turmas e os outros professores.</p> <p>-Identificar os recursos que seriam úteis para melhorar a mediação dos conflitos.</p>	<p>5.1. Os alunos resistem à mediação? Se sim, porquê? O mediador sabe gerir muito bem os conflitos entre os alunos. Os alunos vão ao gabinete da mediação naturalmente.</p> <p>5.2. Há barreiras de comunicação ou compreensão? Não há barreiras. O mediador e os docentes estão a mediar muito bem os conflitos entre os alunos como uma equipa que sempre foram e são. Pena é que os Encarregados de Educação não compareçam às reuniões desses alunos, não colaborem na maioria dos casos.</p> <p>5.3. Acha que há uma boa coordenação? Sim, há boa coordenação, boa gestão e boa articulação entre o mediador, os docentes e as equipas multidisciplinares.</p> <p>5.4. O que poderia ser melhorado para facilitar a articulação entre o mediador, os diretores e os professores das turmas? Há uma boa articulação na minha direção de turma. Os colegas através do email relatam-me as situações de conflito e indisciplina. Eu vejo e reporto ao mediador a fim das situações serem resolvidas. Com os encarregados de educação também contacto para esse efeito solicitando a sua colaboração. Tenho vários registos de ocorrências: 50 só no 1º período.</p> <p>5.5. Acredita que uma maior capacitação dos professores e dos alunos seria benéfica?</p>

		<p>Sim, acho uma área importante, apostar cada vez mais na formação dos professores e dos alunos, nos workshops sobre a inteligência emocional tendo em conta a gestão eficaz dos conflitos. Antes das aprendizagens, os professores debatem-se nas escolas com as questões de gerirem os comportamentos, as emoções, o saber estar dos alunos. Na escola dispende-se muito tempo com as questões da indisciplina. É a tal inteligência emocional de que tanto falam hoje. Sem isso as suas aprendizagens são prejudicadas.</p>
VI. Sugestões para Melhoria	-Sugerir melhorias para aumentar a eficácia do programa de mediação.	<p>B.1. Há algo que gostaria de ver implementado ou alterado no processo de mediação?  Embora quando os comportamentos hostis acontecem o mediador tente logo pacificar e contribuir para a resolução eficaz dos conflitos são precisos mais mediadores. As outras escolas também enfrentam alunos problemáticos. A nossa sociedade está cada vez mais agressiva. As famílias desestruturadas da maioria dos alunos agravam os seus comportamentos agressivos e problemáticos.</p>
VII. Encerramento.	-Agradecer a participação dos diretores das turmas.	<p>Agradecemos muito a sua contribuição. As informações partilhadas aqui vão ajudar a compreender melhor o impacto da mediação dos conflitos. Se tiverem alguma reflexão adicional este é o momento para partilharem</p>

## Anexo 8 – Entrevista ao Diretor de Turma D

Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário (7º ao 11º), no ensino regular, numa escola de um Agrupamento TEIP, no Porto.
Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico): 1- Explorar as perceções dos diretores das turmas selecionadas sobre a mediação dos conflitos. 2- Compreender o impacto do programa de mediação no comportamento e nas relações entre os alunos.
Diretor de Turma D

Designação dos Blocos I. Legitimação da entrevista e motivação dos entrevistados	Objetivos específicos -Legitimar a entrevista; -Informar os entrevistados sobre a investigação; -Motivar os entrevistados; -Reforçar o protocolo de colaboração.	Guião de perguntas 1.1 Boa tarde. Obrigada por conceder esta entrevista. O que falamos hoje será apenas para fins de estudo. Ninguém saberá o que relataram e o anonimato será garantido. 1.2. A vossa opinião vai ajudar-nos a entender melhor como a mediação de conflitos está a impactar as turmas e de que forma pode ser melhorada. 1.3. A confidencialidade dos dados será garantida. 1.4. Autoriza a gravação em suporte áudio e permite citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos na entrevista? <b>Sim autorizo.</b>
II. Experiência profissional	-Descrever a experiência dos diretores face à mediação.	2.1. Qual é a sua experiência geral com a gestão dos conflitos nas turmas que coordena? <b>Sou do grupo 620 – Expressão Físico-Motora. Leciono há vinte e seis anos. Sou abordada para resolver os conflitos entre os alunos quase todos os dias: na cantina, no corredor da sala, nalgumas turmas.</b> 2.2. Pode partilhar dois exemplos concretos de conflitos que foram resolvidos através da mediação? <b>Por vezes há “choques” em que os alunos mais autónomos ridicularizam um pouco os alunos “mimados” como eles lhes chamam já que vão para a escola na boleia dos pais. Às vezes estes alunos “mimados” nem sabem onde apanhar o metro na Trindade e os outros alunos mais autónomos não têm paciência para eles. Não compreendem e manifestam-no</b>

		<p>verbalmente de forma um pouco discriminatória.</p> <p>Outro caso: nas minhas aulas de atividades físicas por vezes os alunos entram em brincadeiras que nem sempre correm bem. Contudo, não o fazem com más intenções, por norma. Por vezes magoam-se sem querer a aprender box, por exemplo.</p>
<p>III. Perceções sobre o Programa de Mediação.</p>	<p>-Compreender se a mediação ajuda a melhorar o comportamento dos alunos ao longo do tempo.</p> <p>-Analisar se a mediação dos conflitos influencia o trabalho dos diretores das turmas.</p>	<p>3.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar?  <b>Sim, com a mediação os alunos melhoraram os seus comportamentos.</b></p> <p>3.2. Considera que a mediação ajuda a gerir melhor as situações de conflito?  <b>Sim, com a mediação os alunos aprendem a controlar melhor a raiva, a vingança... Situações de violência tentam evitar-se na escola.</b></p> <p>3.3. Que efeitos tem a mediação nos vossos relacionamentos com os alunos e com o corpo docente?  <b>A mediação contribui para melhorar as relações ente os alunos e entre os alunos e os docentes. Há também alunos que reincidem nos seus comportamentos inadequados e problemáticos. Por exemplo, um aluno após reunião com os pais junto do professor que fez a participação escrita, acalmou os seus ânimos.</b></p>
<p>IV. Impacto e Resultados da Mediação .</p>	<p>-Analisar o impacto da mediação nos alunos envolvidos.</p>	<p>4.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar?  <b>Sim, com a mediação os alunos melhoram as suas atitudes junto dos colegas e dos professores, por norma.</b></p> <p>4.2. Os alunos voltaram a envolver-se em conflitos semelhantes ou há uma melhoria contínua?  <b>Os alunos melhoraram em termos de atitude criando-se um ambiente escolar mais pacífico.</b></p>

		<p>4.3. Houve melhorias na dinâmica de grupo (colaboração entre os colegas, respeito mútuo...).</p> <p><b>Sim, nas interações entre os grupos houve melhorias ao nível do saber escutar, saber comunicar, saber respeitar as diversas opiniões entre os colegas e na dinâmica de grupo.</b></p>
V. Desafios e Limitações da Mediação	<p>-Identificar os obstáculos iminentes à mediação.</p> <p>-Descrever a articulação entre o mediador, os diretores das turmas e os outros professores.</p> <p>-Identificar os recursos que seriam úteis para melhorar a mediação dos conflitos.</p>	<p>5.1. Os alunos resistem à mediação? Se sim, porquê?</p> <p><b>Há um aluno que teve vergonha quando foi ao Gabinete da Mediação, mas não mostrou má vontade. Sim, os alunos aderem bem à mediação. Até porque o mediador dialoga muito com eles, é muito empático e humanista conforme os alunos reconhecem. Há um bom relacionamento entre os alunos e o mediador.</b></p> <p>5.2. Há barreiras de comunicação ou compreensão?</p> <p><b>Por norma os pais colaboram aquando chamados a intervir nas reuniões em que são convocados. E os alunos compreendem que devem melhorar as suas atitudes com os colegas também. Não há propriamente grandes barreiras.</b></p> <p>5.3. Acha que há uma boa coordenação?</p> <p><b>Sim, há uma boa coordenação entre o mediador, os docentes, os diretores das turmas, a Direção em nome de uma cultura de paz na escola. Há entre todos nós cooperação e espírito de equipa.</b></p> <p>5.4. O que poderia ser melhorado para facilitar a articulação entre o mediador, os diretores e os professores das turmas?</p> <p><b>Creio que está tudo bem em termos de articulação entre o mediador, os docentes e os diretores das turmas mais problemáticas. O mediador atua de imediato, dialoga com esses alunos e os Encarregados de Educação de forma sempre construtiva, pratica a escuta ativa.</b></p>

		<p>5.5. Acredita que uma maior capacitação dos professores e dos alunos seria benéfica?</p> <p>Sim creio que os professores deviam ter mais formação na gestão dos conflitos, frequentarem workshops ao nível da inteligência emocional, estratégias de comportamento pois a violência nas escolas é galopante. As escolas são os espelhos da nossa sociedade repleta de tensões.</p>
VI. Sugestões para Melhoria	-Sugerir melhorias para aumentar a eficácia do programa de mediação.	<p>6.1. Há algo que gostaria de ver implementado ou alterado no processo de mediação?</p> <p>Para já não tenho qualquer alteração a sugerir na mediação escolar. O trabalho desenvolvido pelo mediador tem sido excepcional.</p>
VII. Encerramento.	-Agradecer a participação dos diretores das turmas.	Agradecemos muito a sua contribuição. As informações partilhadas aqui vão ajudar a compreender melhor o impacto da mediação dos conflitos. Se tiverem alguma reflexão adicional este é o momento para partilharem

## Anexo 9 – Entrevista ao Diretor de Turma E

Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º ciclo e secundário (7º ao 11º), no ensino regular, numa escola de um Agrupamento TEIP, no Porto.
Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico): 1- Explorar as perceções dos diretores das turmas selecionadas sobre a mediação dos conflitos. 2- Compreender o impacto do programa de mediação no comportamento e nas relações entre os alunos.
<b>Diretor de Turma E</b>

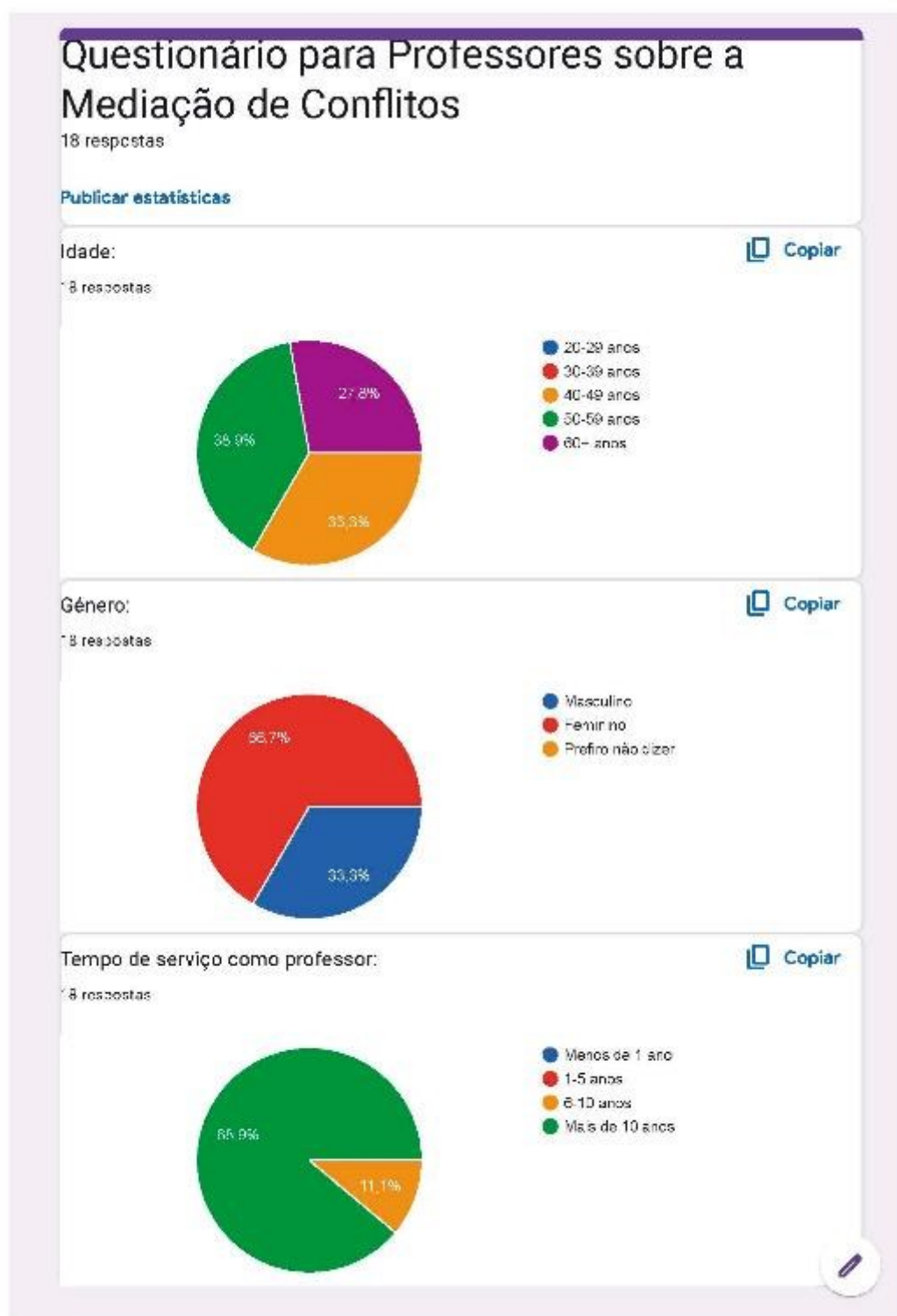
Designação dos Blocos I. Legitimação da entrevista e motivação dos entrevistados	Objetivos específicos -Legitimar a entrevista; -Informar os entrevistados sobre a investigação; -Motivar os entrevistados; -Reforçar o protocolo de colaboração.	Guião de perguntas 1.1 Boa tarde. Obrigada por conceder esta entrevista. O que falamos hoje será apenas para fins de estudo. Ninguém saberá o que relataram e o anonimato será garantido. 1.2. A vossa opinião vai ajudar-nos a entender melhor como a mediação de conflitos está a impactar as turmas e de que forma pode ser melhorada. 1.3. A confidencialidade dos dados será garantida. 1.4. Autoriza a gravação em suporte áudio e permite citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos na entrevista? <b>Sim autorizo.</b>
II. Experiência profissional	-Descrever a experiência dos diretores face à mediação.	2.1. Qual é a sua experiência geral com a gestão dos conflitos nas turmas que coordena? <b>Sou professora pelo menos há vinte e quatro anos, diretora e mediadora de turma há muitos anos. Sempre trabalhei muito com escolas TEIP, CEFS, PIEFS e cursos profissionais. Atualmente nesta escola leciono o 11º ano e sou diretora de turma. Fiz coaching em contexto escolar. Estou habituada a este público mais problemático.</b> 2.2. Pode partilhar dois exemplos concretos de conflitos que foram resolvidos através da mediação? <b>Um dos exemplos de conflitos: um aluno quer algo ou um objeto de outro colega. Ou dá-lhe o que pretende ou então é ameaçado ou coagido pelo colega lá fora. É uma forma de bullying. Outro exemplo: ciúmes. Um aluno achou que outro colega olhou muito para a</b>

		namorada. Ofendeu-o verbalmente, mas eu fui a tempo e acalmei-os antes que partissem para agressões físicas. Por vezes há alunos que inventam boatos, são um pouco hostis e agressivos verbalmente até porque são do grupo A ou B, rivalidades entre os grupos...
III. Perceções sobre o Programa de Mediação.	<p>-Compreender se a mediação ajuda a melhorar o comportamento dos alunos ao longo do tempo.</p> <p>-Analisar se a mediação dos conflitos influencia o trabalho dos diretores das turmas.</p>	<p>3.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar? <b>Sim, os alunos melhoram os seus comportamentos em geral embora por vezes reincidam.</b></p> <p>3.2. Considera que a mediação ajuda a gerir melhor as situações de conflito? <b>Sim, a mediação ajuda a melhorar os comportamentos dos alunos desde que haja uma relação proximal e afetiva com eles, como nós fazemos: os docentes, o mediador e a Direção da escola. Se os alunos sentirem que os escutamos, que queremos saber o que se passa com eles tudo é mais fácil.</b></p> <p>3.3. Que efeitos tem a mediação nos vossos relacionamentos com os alunos e com o corpo docente? <b>Quanto às interações entre os alunos os efeitos da mediação são positivos: relacionam-se mais pacificamente. Já entre os professores geralmente as interações também melhoram embora haja ainda alguns professores rígidos, resistentes nos domínios emocional e social.</b></p>
IV. Impacto e Resultados da Mediação .	-Analisar o impacto da mediação nos alunos envolvidos.	<p>4.1. Nota mudanças de comportamentos nos alunos que participaram na mediação escolar? <b>Sim as atitudes dos alunos melhoram. O trabalho de equipa entre os professores, o mediador e a Direção da Escola tem sido muito eficaz e colaborativo.</b></p> <p>4.2. Os alunos voltaram a envolver-se em conflitos semelhantes ou há uma melhoria contínua? <b>No início os alunos reincidem, depois há um maior espaçamento</b></p>

		<p>entre essas atitudes inadequadas e em alguns casos resolve-se de vez os conflitos.</p> <p>4.3. Houve melhorias na dinâmica de grupo (colaboração entre os colegas, respeito mútuo...)</p> <p>Às vezes sim ...há melhorias nas dinâmicas de grupo. Temos o Projeto Flexibilização Curricular – juntos somos mais fortes- visando resolver vários problemas.</p>
V. Desafios e Limitações da Mediação	<p>-Identificar os obstáculos iminentes à mediação.</p> <p>-Descrever a articulação entre o mediador, os diretores das turmas e os outros professores.</p> <p>-Identificar os recursos que seriam úteis para melhorar a mediação dos conflitos.</p>	<p>5.1. Os alunos resistem à mediação? Se sim, porquê?</p> <p>Os alunos vão junto do mediador sem qualquer preconceito, naturalmente. O mediador muito contribui com a sua competência, empatia, escuta ativa e afeto para que tudo corra pelo melhor.</p> <p>5.2. Há barreiras de comunicação ou compreensão?</p> <p>Às vezes sim. Muitos alunos acham que os professores não os escutam, não os compreendem e que são injustos com eles. Também há Encarregados de Educação que pensam que os seus educandos têm sempre razão e nem sempre comparecem às reuniões para tratarem das questões de indisciplina.</p> <p>5.3. Acha que há uma boa coordenação?</p> <p>Sim, há uma ótima coordenação e espírito de cooperação entre todos nós.</p> <p>5.4. O que poderia ser melhorado para facilitar a articulação entre o mediador, os diretores e os professores das turmas?</p> <p>Há uma boa comunicação, feedback entre nós. Falta os professores terem mais tempo para mediar e resolverem os conflitos entre os alunos. Há tanta burocracia ...</p>

		<p>5.5. Acredita que uma maior capacitação dos professores e dos alunos seria benéfica?</p> <p><b>Sim, creio que devia haver para os professores mais literacia, workshops em gestão de emoções, grupos de discussão para aprofundar a temática da inteligência emocional. Devia haver uma tutoria da mediação, mas com horários compatíveis e a diretora ter pelo menos uma hora para mediar os conflitos entre os alunos.</b></p>
VI. Sugestões para Melhoria	-Sugerir melhorias para aumentar a eficácia do programa de mediação.	<p>6.1. Há algo que gostaria de ver implementado ou alterado no processo de mediação?</p> <p><b>Deviam haver mais mediadores tendo em conta as necessidades das diversas escolas deste Agrupamento e os conflitos existentes.</b></p>
VII. Encerramento.	-Agradecer a participação dos diretores das turmas.	<p>Agradecemos muito a sua contribuição. As informações partilhadas aqui vão ajudar a compreender melhor o impacto da mediação dos conflitos. Se tiverem alguma reflexão adicional este é o momento para partilharem</p>

## Anexo 10 – Questionário para Professores sobre a Mediação de Conflitos



Disciplina(s) que leciona:

8 respostas

FQ

Educação Especial

Geografia

Inglês

Educação física

EV e ET

Animação e Lazer e Introdução ao Desporto (TD)

Estudo do Movimento, Introdução ao Desporto, Desportos Individuais, Educação física

Português

Matemática

Português /Francês

Inglês

Matemática e Ciências Naturais

Tic

FQ e Ed Especial

TIC

Educação Física

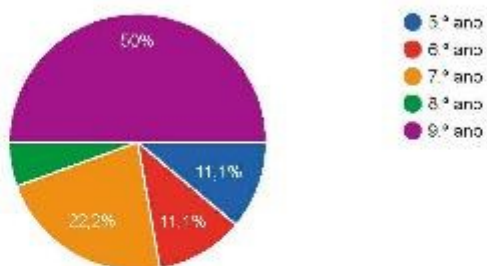
Português



Ano(s) de escolaridade em que leciona:

 Copiar

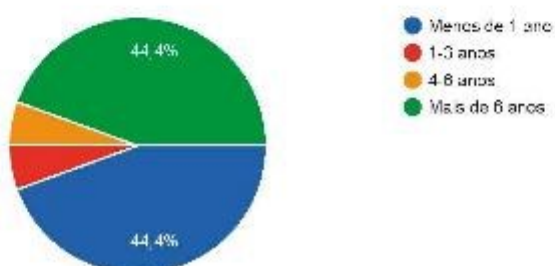
8 respostas



É professor(a) nesta escola há quanto tempo?

 Copiar

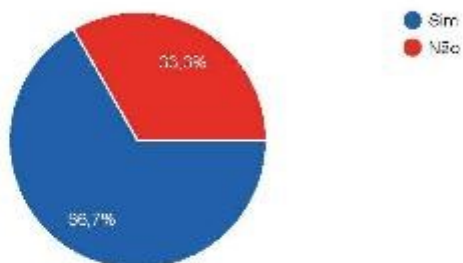
8 respostas



Tem conhecimento sobre o programa de mediação de conflitos implementado na escola?

 Copiar

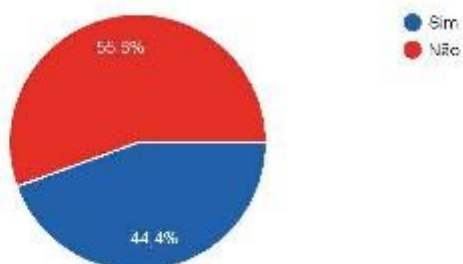
8 respostas



Já participou em algum processo de mediação de conflitos com os seus alunos?

 Copiar

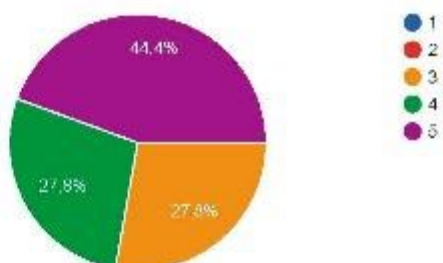
8 respostas



Como avalia a eficácia da mediação de conflitos na gestão dos comportamentos dos alunos? (Classifique de 1 a 5, sendo 1 'Nada eficaz' e 5 'Muito eficaz')

 Copiar

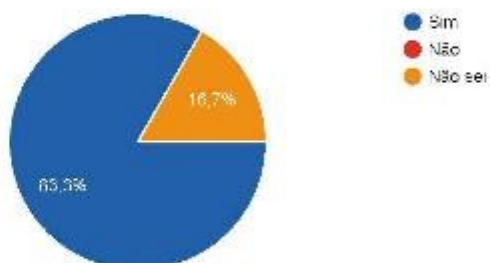
8 respostas



Acha que a mediação tem impacto na melhoria do ambiente escolar?

 Copiar

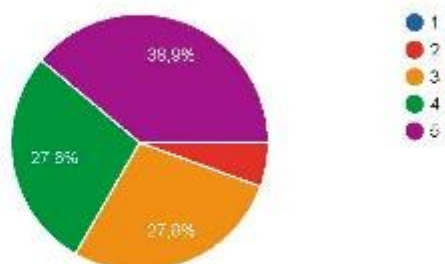
8 respostas



A mediação ajuda a reduzir os conflitos entre os alunos. (Classifique de 1 a 5)

[Copiar](#)

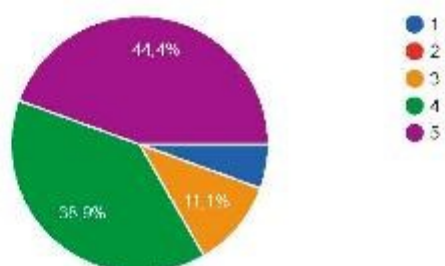
8 respostas



A mediação contribui para a construção de um clima escolar positivo. (Classifique de 1 a 5)

[Copiar](#)

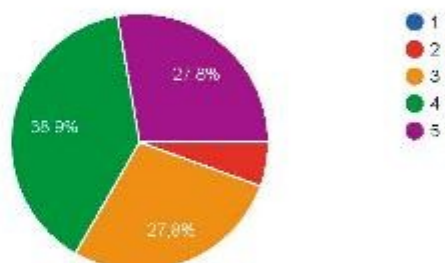
8 respostas



Os alunos envolvem-se ativamente nos processos de mediação. (Classifique de 1 a 5)

[Copiar](#)

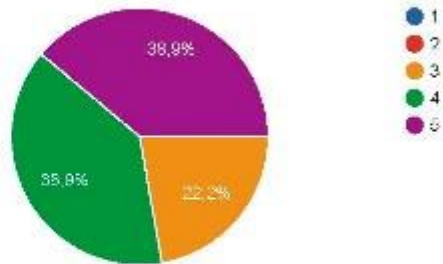
8 respostas



A mediação tem efeitos positivos a longo prazo no comportamento dos alunos. (Classifique de 1 a 5)

[Copiar](#)

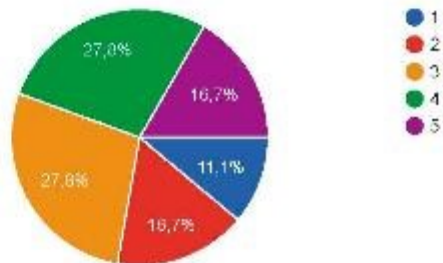
8 respostas



Os professores recebem o apoio necessário para lidar com os conflitos através da mediação. (Classifique de 1 a 5)

[Copiar](#)

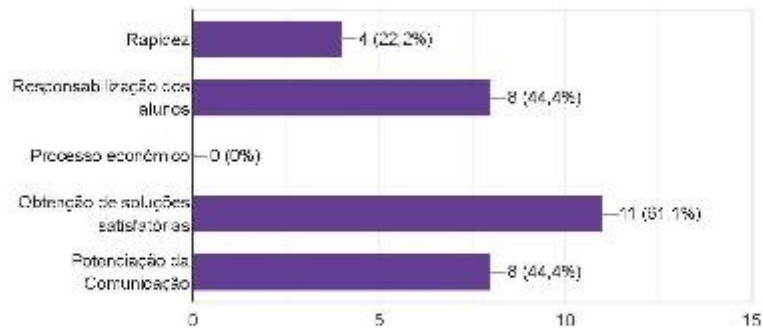
8 respostas



Qual é o maior benefício que vê na mediação de conflitos?

[Copiar](#)

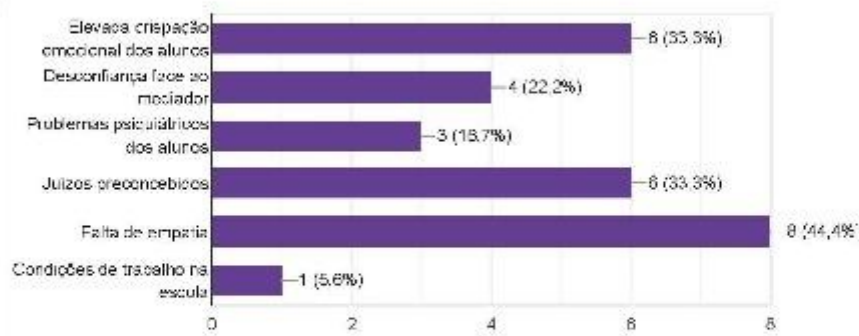
8 respostas



Na sua opinião, quais os principais desafios que limitam a eficácia da mediação?

 Copiar

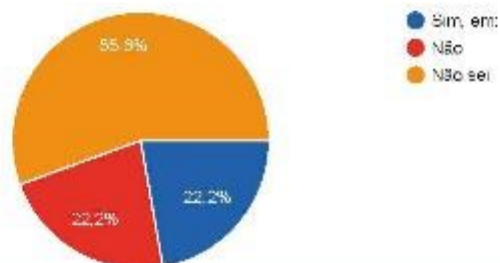
8 respostas



A mediação deveria ser implementada em mais áreas ou situações escolares? Se sim, quais?

 Copiar

8 respostas



Em que medida acha que os professores deveriam estar mais envolvidos no processo de mediação?

6 respostas

Acredito que os professores desempenham um papel essencial na mediação de conflitos, pois estão em contacto direto com os alunos e conhecem as dinâmicas da turma. Ao estarem mais envolvidos, podem promover o diálogo, ensinar estratégias de resolução de problemas e ajudar os alunos a desenvolverem empatia e respeito mútuo. Além disso, uma mediação ativa por parte dos professores contribui para um ambiente escolar mais harmonioso e favorável à aprendizagem.

Não sei

Em primeiro lugar, tomar conhecimento do processo na Escola, o que pressupõe uma maior divulgação.

Devem estar de acordo com a lei

Os conflitos sucedem-se em catadupa, apesar do envolvimento de todas as partes. Os professores estão numa escola para ensinar e, por isso, os conflitos deveriam ser residuais. Devia haver um método mais eficaz na resolução desses problemas porque o que existe são meros paliativos. Os alunos deveriam ser mais responsabilizados assim como famílias.

Os professores deviam estar mais envolvidos, mas já estão envolvidos em tantos projetos /atividades de grande responsabilidade, que o tempo para lecionar a sua disciplina fica cada vez mais reduzido.



Qual é a sua experiência geral com o comportamento dos alunos do 5.º ao 9.º anos em termos de conflitos?

8 respostas

Já vivenciei situações em que tive de intervir ativamente.

Cada aluno é um caso, independentemente do seu ano de frequência. Tudo depende do seu meio, do seu comportamento na gestão do conflito...

Na minha experiência, os alunos do 5.º ao 9.º ano estão numa fase de crescimento, e é natural que surjam alguns conflitos. No entanto, acredito que, com diálogo e orientação, conseguem aprender a resolver as diferenças de forma positiva, desenvolvendo empatia, respeito e espírito de equipa. Vejo a escola como um espaço onde estes desafios se transformam em oportunidades de aprendizagem e crescimento.

Tenho conseguido gerir os conflitos

Não tenho conflitos com os meus alunos

Infelizmente os conflitos são muito frequentes.

Não leciono estes níveis de ensino (apenas seleccionei o 9º ano porque não havia opção para seleccionar 'Secundário' ou 'Profissional')

Alunos emocionalmente instáveis

No geral, a intervenção de uma equipa de mediação tem sido positiva.

de acordo com a faixa etária

Muitos conflitos e é preciso impor uma disciplina férrea o que desgasta o professor

Tem vindo a piorar. Há muita "mesquinhez", mas muita falta de empatia e de respeito uns pelos outros.

Há muitos alunos conflituosos.

2

Estão mais frequentes e mais difíceis de ultrapassar

Dificuldade por parte de alguns alunos no cumprimento de regras

Alunos com muitos conflitos entre si e que criam conflitos com os professores.

Normalmente, com calma e mostrando interesse pelos discentes e suas atividades, consigo



ter boa relação com os alunos, de modo geral.

Para os professores que estão na escola há menos de 1 ano: como vê o papel da mediação no contexto desta escola?

8 respostas

Estamos no bom caminho.

Por vezes torna-se complicado os docentes novos perceberem a realidade de algumas escolas

Estou na escola há mais anos.

Complicado

Pouca importância

Não sei

Importante

Reforço

Desconheço como tem sido o processo nesta Escola.

Clima de estabilidade

Não há uma atitude muito pró-ativa porque a passagem pela escola é fugaz.

Positivo

Não existe.

Muito interventiva

Não tenho noção

Imprescindível para o bom relacionamento professor-aluno e ambiente de trabalho em sala de aula

Muito positiva, auxilia bastante a resolver e mediar os conflitos.

Parece-me que a mediação existe, mas os docentes mais novos não têm a prática necessária nem o saber necessário. Há, contudo, muito boas práticas por parte de alguns professores com menos tempo de serviço.



Tem sugestões para melhorar o programa de mediação de conflitos na escola?

8 respostas

Não.

Não

Mais ações de intervenção em sala de aulas com os alunos, - formações para os alunos, no saber ser e saber estar...

Sim, acredito que o programa de mediação pode ser melhorado com mais formação para professores e alunos, criando espaços de diálogo e promovendo a mediação entre pares. Além disso, reforçar atividades que desenvolvam empatia e trabalho em equipa ajudaria a prevenir conflitos antes que surjam.

Apresentar soluções mais concretas

Gaaf e gabinete de indisciplina

...

Mais acompanhamento e ajuda aos DT

Divulgação do programa.

O pecado original está no facto de a escola ter de dar uma resposta para os alunos que têm interesses divergentes dos escolares, de alunos que não se sentem realizados na escola e esta perceção de impunidade que circula entre eles tem de mudar, envolvendo seriamente os EE/família

Não

A equipa ser maior, mais alargada para intervir ainda mais rapidamente

Não tenho porque não conheço.

Envolver toda a comunidade escolar em sessões sobre este tema e definir e implementar práticas eficazes

Pela minha experiência está ótimo.

A colocação de mais psicólogos que possam agir não apenas junto dos alunos, mas também junto das famílias /pais.



Gostaria de partilhar alguma situação em que tenha observado um impacto positivo da mediação?

8 respostas

.

Não.

Caixa para os telemóveis na sala de aulas...resolução do conflito entre os alunos após uma análise de ambas as partes, com o docente sempre como mediador do conflito, refletindo na situação que levou ao conflito e uma análise da mesma, levando a um pedido de desculpa de ambas as partes e uma reflexão sobre as suas más atitudes

Sim, já observei situações em que a mediação fez toda a diferença. Lembro-me de um conflito entre dois alunos que, através do diálogo orientado, conseguiram expressar os seus sentimentos e encontrar uma solução juntos. No final, não só resolveram o problema, como também fortaleceram a amizade. Isso mostrou-me como a mediação pode transformar desafios em oportunidades de crescimento.

Nunca presenciei

Ótima intervenção do gabinete de indisciplina

Não

De momento não.

Nas Escolas onde conheci o programa, senti que a equipa estava verdadeiramente a apoiar os alunos e os professores, dando uma resposta rápida e eficaz para a resolução de problemas.

O contributo para a estabilidade ao nível de escola e de sala de aula

O Gabinete de apoio ao aluno no que à disciplina diz respeito(GMCAD), tutelado pelo prof. José Silva ,tem vindo a desempenhar um papel importante na mediação de conflitos pela rapidez e prontidão com que estes casos são tratados. Em alguns casos, esta ação tem surtido efeito positivo.

Não

Desconheço.

Não tenho conhecimento de nenhuma situação em concreto nesta escola

Partilha de práticas na solução desta problemática

Os professores sentem que não estão sozinhos.



Há várias.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Does this form look suspicious? [Relatório](#)

# Google Formulários



## Anexo 11 – Focus Group sobre a Mediação de Conflitos (alunos A, B, C, D e E)

<b>Focus Grupo (5 alunos – A,B,C,D e E)</b>		
<b>Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º Círculo e Secundário, no ensino regular, numa escola do Agrupamento FEIP no Porto.</b>		
<b>Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico):</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explorar as perceções dos alunos sobre a mediação na gestão dos conflitos.</li> <li>2. Compreender os efeitos da mediação no comportamento e nas relações dos alunos.</li> <li>3. Identificar os aspetos mais e menos eficazes do processo de mediação.</li> </ol>		
Designação dos Blocos	Objetivos Específicos	Guião de Perguntas
1. Introdução e Bom-Vindas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legitimar a entrevista;</li> <li>- Informar o aluno sobre a investigação;</li> <li>- Motivar o aluno;</li> <li>- Reforçar o protocolo de investigação</li> </ul>	<p>1.1 “Olá! Obrigado por estarem aqui para conversarmos um pouco. O que falarmos aqui hoje será apenas para fins de estudo e ninguém vai saber o que disseram especificamente, tudo ficará anónimo. Queremos entender a vossa opinião sobre o processo de mediação de conflitos na escola. Não há respostas certas ou erradas, o importante é que digam o que sentem e o que pensam, com toda a sinceridade.”</p> <p>1.2 “Estamos interessados em saber como foi a vossa experiência no processo de mediação quando tiveram algum problema com outro aluno e como isso afetou a forma como se relacionam com os vossos colegas.”</p> <p>1.3 A confidencialidade dos dados será garantida.</p> <p>1.4 Autorizam a gravação e permitem citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos da entrevista?</p> <p>A- <b>Sim.</b>            B- <b>Sim.</b>            C- <b>Sim, autorizo.</b></p>

		<p><b>D- Sim, autorizo.</b>  <b>E- Sim.</b></p>
<p>II. Compreender o contexto do conflito</p>	<p>- Compreender a natureza do conflito  - Explorar os sentimentos do aluno em relação ao conflito  - Identificar tentativas anteriores de resolução</p>	<p>2.1. Podemos falar sobre a situação de conflito em que estiveram envolvidos?  Se sim: contem por palavras vossas o que aconteceu?  Se não: Não há problema... (saltar para o bloco de questões III)</p> <p><b>A - Sim, um colega meu fez um comentário da minha namorada e bati-lhe. Fui suspenso. Passou um tempo e está resolvido com o meu colega.</b>  <b>B - Sim também, foi ontem por causa de uma rapariga. Um colega roubou a roupa fui atrás, mas não bati. Às vezes falam mal de mim, inventam coisas... Quando falam de ti recorres à violência. Não tentas fazer queixas a ninguém.</b>  <b>C- Houve pancada com os colegas no recreio. Um moço da turma andava com uma rapariga. Eu comecei a andar com ele. Ela deu -lhe um estalo sem ele ter feito nada. Dei-lhe logo uma bofetada. A professora chamou-me, disse ao mediador e ele ajudou-me a compreender que não devemos ser violentos. Não fui suspenso.</b>  <b>Outra vez uma moça roubou coisas. Fui ao mediador dizer que não vi nada, estava na casa de banho. Já fui ao gabinete de mediação três vezes, acho eu.</b>  <b>D- Sim. Uma vez estava no recreio com os colegas, a brincar e a rir disse a outra colega "Com essas calças largas ainda levantas voo." Ela não gostou, gritou comigo e disse "Olha quem fala...andas com a saia da tua avó. Calate palhaca!" Começaram os insultos, a discussão e as ameaças tipo" Eu que te veja lá fora e vais ver o que te acontece!". Quase que nos batíamos...uns colegas separaram nos. Claro que lá fora não fizemos nada com receio das consequências...só por isso.</b>  <b>Outra vez encostei-me a rir ao namorado de uma colega minha no corredor das salas. Ela ia a passar, viu e deu-me uma bofetada. Chamou -me um palavrão muito feio. Gritei com ela e ameacei-a. Fomos as duas suspensas das aulas.</b></p> <p><b>E- Lembro-me como se fosse hoje. ...estava com um colega na brincadeira. De repente correu mal... Batemos um no outro, empurrões e ele tentou estrangular-me no chão do recreio com o braço. Magoou -me mesmo nas</b></p>

		<p>costas. A funcionária separou-nos... iamós acabar no hospital. O aluno já não está na escola agora. Fomos suspensos.</p> <p>Outra vez: também na brincadeira ia a passar nos corredores das salas e a rir volto-me para um colega e digo. "Olá lingrinhas". Ele disse "Olá texugo!" Partimos logo para a "porrada", aos "socos", a dizer palavrões, a discutir e a ameaçar. Fiquei com o joelho esmurrado, nódoas negras na perna. Os colegas lá conseguiram separar-nos.</p> <p>Outras vezes são boatos que inventam sobre mim e eu vou logo tirar satisfações...diseño e outras coisas. Comigo não brincam! Respeito senão...</p> <p>2.2. Como se sentiram em relação ao que aconteceu?</p> <p>A - Senti raiva e fiquei muito nervoso.  B - Também fiquei revoltado e com raiva. Têm de me respeitar.  C- Senti-me furiosa.  D- Fiquei muito nervosa, furiosa e só me apetecia bater-lhes.  E- Fiquei revoltado e com raiva.</p> <p>2.3. Esta situação, mudou a relação com a pessoa com quem tiveram o conflito?</p> <p>Se sim: como? Podem dar um exemplo?</p> <p>Se não: (avançar para a próxima questão)</p> <p>A - Sim, mudou. Não falamos um com o outro. Ele escuta.  B - Nunca nos demos bem. É de outra turma.  C- Não falo com ela.  D- Não.  E- Não.</p>
<p>III. Experiência com a Mediação</p>	<p>- Explorar a experiência do aluno com a mediação</p> <p>- Compreender a dinâmica da mediação</p>	<p>3.1. Podiam partilhar comigo como foi para vocês participar no processo de mediação?</p> <p>Se sim: como foi a conversa durante a mediação?</p> <p>Como se sentiram em relação ao mediador?</p>

	<p>- Avaliar a percepção do aluno sobre o mediador e o processo</p>	<p>Se não: (avançar para a próxima questão)</p> <p><b>A - É bom conversar com o mediador. Senti-me aliviado. Ele escuta-nos e conversa muito connosco.</b></p> <p><b>B - É bom conversar com o mediador. Ele fala muito bem connosco. Ele “tenta meter-nos na linha”.</b></p> <p><b>C- Gostei de ter ido ao gabinete da mediação. Foi útil para para mim.</b></p> <p><b>D- No início fiquei um pouco receoso mas depois o mediador acalmou-me, falou comigo, fez-me ver que a violência não leva a lado nenhum. Gostei de ter falado com ele.</b></p> <p><b>E- Foi muito positivo falar com o mediador. Compreendi melhor a importância de não ser violento, de não reagir “a quente”. Houve diálogo e abertura.</b></p> <p>3.2. Alguém vos explicou o que era a mediação antes de começarem? Sabiam o que esperar?</p> <p><b>A - Não.</b></p> <p><b>B - Sabia que ia conversar com o mediador.</b></p> <p><b>C- Não.</b></p> <p><b>D- Não.</b></p> <p><b>E- Sim, tinha uma pequena ideia. Os colegas que foram à mediação contaram-me como foi. Também os professores falaram sobre o gabinete de mediação...sim.</b></p>
<p>IV. Resultados da Mediação e Impacto Pessoal</p>	<p>- Avaliar a resolução do conflito</p> <p>- Compreender o impacto da mediação nas relações do aluno</p> <p>- Explorar mudanças no comportamento e nas relações após a mediação</p>	<p>4.1. Podem partilhar o que aconteceu depois da conversa com o mediador?</p> <p>Se sim: sentiram que o problema ficou resolvido? Como é que se sentiram após a mediação?</p> <p>Se não: (avançar para a próxima pergunta)</p> <p><b>A - Senti-me aliviado e fez-me bem falar com o mediador.</b></p> <p><b>B - No momento atenua a raiva que sinto, fico mais calmo, mas depois volto ao mesmo se os colegas provocarem-me.</b></p>

		<p>C- Acho que o problema ficou resolvido. Senti-me mais calma, mais segura.  D- Os problemas não se repetiram mais. Senti-me melhor depois da mediação.  E- Não muito...estive outra vez” para andar à luta” com o colega que me chamou “texugo”. Não gostei de ter sido suspenso das aulas nem da participação escrita.</p> <p>4.2. Aham que a mediação foi útil e importante?  Se sim: Porquê? O que é que foi positivo? E acham que alguma coisa não funcionou bem?  Se não: Porquê?</p> <p>A - Com este mediador sim, foi importante falar sobre o meu problema. Foi positivo o mediador escutar-me com calma, fazer-me advertências ...  B - Sim, foi útil falar com o mediador. Fez-me repensar o que fiz naquele momento. Isso foi positivo. Tudo correu bem com o mediador.  C- Sim a mediação foi importante para mim. Mas é difícil controlar as emoções nesses momentos.  D- Sim, a mediação foi importante para mim. Compreendi que tenho de controlar-me para não ter problemas. Tudo correu bem.  E- Sim, a mediação foi útil. Mas tenho ainda de controlar melhor as minhas emoções.</p> <p>4.3. Desde que participaram na mediação, a vossa relação com os vossos colegas mudou? E com os vossos professores?</p> <p>A - Com alguns sim e outros não pois nunca gostamos deles. Alguns professores compreendem e outros não.  B - Há colegas com quem não falo ...outros sim, estamos bem. Há professores que escutam nos, há outros professores que não nos compreendem ...  C- Com essa pessoa não falo. Sim, melhorou. Não tenho tido problemas com os colegas nem com os professores.</p>
--	--	--

	<p><b>D- Sim, melhorou. Não tenho problemas com os professores.</b>  <b>E- Com os colegas e os professores não muito.</b></p> <p>4.4. Os vossos amigos comentaram algo sobre a situação depois?</p> <p><b>A - Sim, os colegas perguntam o que se passou depois de vir da mediação.</b>  <b>B - Não.</b>  <b>C- Não.</b>  <b>D- Não.</b>  <b>E- Riram-se na brincadeira, mas nada mais.</b></p> <p>4.5. Acharam que as pessoas vos trataram de forma diferente após a mediação?  E os vossos professores?</p> <p><b>A - Sim, há professores que rotulam. Alguns colegas também põem rótulos.</b>  <b>B - Sim, às vezes tratam de forma diferente.</b>  <b>C- Não.</b>  <b>D- Não.</b>  <b>E- Não.</b></p> <p>4.6. Voltaram a ter conflitos com a mesma pessoa ou com outros colegas?  Se sim: como foram resolvidos?  Se não: acham que a mediação vos ajudou a evitar novos conflitos?</p> <p><b>A - Não, mas se essa pessoa provocar-me não vou reagir bem. Com os outros colegas para já não tenho tido conflitos. Sim, a mediação ajudou –me a pensar de forma mais calma e a ter menos conflitos se possível. Não depende só de mim.</b>  <b>B - Depende. Se esse colega nada me disser ou fizer, tranquilo. Senão vou reagir sim. Com os outros colegas, tranquilo. Sim, a mediação ajudou-me pelo menos a prevenir conflitos com os colegas, a afastar-me de confusões sempre que possível.</b></p>
--	---

		<p><b>C- Não.</b>  <b>D- Não.</b>  <b>F- Sim.</b></p>
V. Sugestões e Reflexões Finais	<p>- Recolher sugestões para melhorar o processo de mediação</p> <p>- Explorar a importância da mediação para outros alunos</p> <p>- Identificar ações que a escola pode tomar para prevenir conflitos</p>	<p>5.1. Se pudessem mudar alguma coisa no processo de mediação, o que mudariam?</p> <p><b>A - Acho que nada. O mediador escuta-nos com calma, preocupa-se connosco, é muito bom falar com ele.</b></p> <p><b>B - Nada. O mediador está lá para ajudar-nos e eu sinto isso.</b></p> <p><b>C- Acho que é importante compreenderem os lados das pessoas como o mediador faz.</b></p> <p><b>D- Para mim não mudava nada na mediação.</b></p> <p><b>E- Não sei... mas para mim a mediação está a funcionar bem.</b></p> <p>5.2. Aham importante que outros alunos pudessem participar em mediações quando têm problemas? Se sim: Porquê? Exemplos.</p> <p>Se não: Porquê? Exemplos.</p> <p><b>A - Acho que sim porque há colegas que devem ter problemas em casa e falar com o mediador é bom. Assim desabafam.</b></p> <p><b>B - Sim. Há na escola alunos com muitos problemas familiares, sem grande apoio. O mediador é uma ajuda importante para eles, sabem que contam com ele ...</b></p> <p><b>C- Sim, ajudava aos colegas com problemas a falar com o mediador.</b></p> <p><b>D- Sim até porque há alunos que têm problemas com eles próprios- ansiedade, depressão - e com a família –irmãos toxicodependentes, violência doméstica, abandonos e muitos mais. Devem sentir-se sozinhos e incompreendidos. É importante o mediador dar-lhes atenção.</b></p> <p><b>E- Sim, com o mediador os meus colegas que têm problemas iam sentir-se mais acompanhados, melhor. Há colegas meus que não criam problemas mas precisam de desabafar, de serem ajudados. Ou são as mães que são</b></p>

		<p><b>doentes da cabeça, ou há violência em casa, ou os pais são toxicod dependentes....</b></p> <p>5.3. Achar que a escola e os professores podem fazer para evitar que os conflitos aconteçam?</p> <p>Se sim: O quê? Exemplos.</p> <p>Se não: Porquê?</p> <p><b>A - Não podem fazer nada sinceramente.</b>  <b>B - Alguns professores escutarem-nos um pouco mais.</b>  <b>C- Os professores devem escutar-nos mais, compreenderem –nos mais.</b>  <b>D - Talvez os professores falem mais com os alunos.</b>  <b>E. Alguns professores preocuparem se mais com os alunos.</b></p> <p>5.4. Há mais alguma coisa sobre a vossa experiência com a mediação ou com os conflitos na escola que gostariam de partilhar?</p> <p><b>A - Não.</b>  <b>B - Não.</b>  <b>C- Não.</b>  <b>D- Não.</b>  <b>E- Não.</b></p>
VI. Encerramento	<p>- Agradecer a participação do aluno</p> <p>- Reforçar a importância da contribuição do aluno para o estudo</p>	<p>Muito obrigado por partilharem a vossa experiência e opinião. O que disseram vai ser muito útil para ajudar a melhorar a forma como a escola lida com os conflitos. Se tiverem mais alguma coisa que queiram dizer, podem falar comigo ou com os vossos professores.</p>

## Anexo 12 – Focus Group sobre a Mediação de Conflitos (alunos F, G, H e I)

<b>Focus Grupo (4 alunos – F, G, H e I)</b>		
<b>Objetivo do estudo: compreender os efeitos da mediação na gestão dos conflitos entre os alunos do 3º Círculo e Secundário, no ensino regular, numa escola do Agrupamento FEIP no Porto.</b>		
<b>Objetivos Gerais da Entrevista (estudo fenomenológico):</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explorar as perceções dos alunos sobre a mediação na gestão dos conflitos.</li> <li>2. Compreender os efeitos da mediação no comportamento e nas relações dos alunos.</li> <li>3. Identificar os aspetos mais e menos eficazes do processo de mediação.</li> </ol>		
Designação dos Blocos	Objetivos Específicos	Guião de Perguntas
1. Introdução e Boas-Vindas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legitimar a entrevista;</li> <li>- Informar o aluno sobre a investigação;</li> <li>- Motivar o aluno;</li> <li>- Reforçar o protocolo de investigação</li> </ul>	<p>1.1 “Olá! Obrigado por estarem aqui para conversarmos um pouco. O que falarmos aqui hoje será apenas para fins de estudo e ninguém vai saber o que disseram especificamente, tudo ficará anónimo. Queremos entender a vossa opinião sobre o processo de mediação de conflitos na escola. Não há respostas certas ou erradas, o importante é que digam o que sentem e o que pensam, com toda a sinceridade.”</p> <p>1.2 “Estamos interessados em saber como foi a vossa experiência no processo de mediação quando tiveram algum problema com outro aluno e como isso afetou a forma como se relacionam com os vossos colegas.”</p> <p>1.3 A confidencialidade dos dados será garantida.</p> <p>1.4 Autorizam a gravação e permitem citar, na íntegra ou em excertos, os dados recolhidos da entrevista?</p> <p><b>F-Sim, autorizo.</b></p> <p><b>G-Sim, autorizo.</b></p>

		<p><b>H-Sim.</b></p> <p><b>I- Sim.</b></p>
<p>II. Compreender o contexto do conflito</p>	<p>- Compreender a natureza do conflito</p> <p>- Explorar os sentimentos do aluno em relação ao conflito</p> <p>- Identificar tentativas anteriores de resolução</p>	<p>2.1. Podemos falar sobre a situação de conflito em que estiveram envolvidos?</p> <p>Se sim: conte-nos por palavras vossas o que aconteceu?</p> <p>Se não: Não há problema... (saltar para o bloco de questões III)</p> <p><b>F- Sim. Eu sou brasileiro. Colegas das outras turmas, individualmente ou em pequenos grupos, várias vezes no recreio provocam-me dizendo "Vai para a tua terra!" e "Não estás aqui a fazer nada! Riem-se de mim. Olham-me de alto a baixo. Até nos corredores das aulas já fizeram isso. Isto é xenofobia. Fico tão nervoso ...começo logo à porrada. Ameaço-os dizendo". Lá fora vão ver o que vos acontece?" e outras coisas... As funcionárias têm que nos separar ou os outros colegas não ...</b></p> <p><b>Também há colegas que "olham de lado" os alunos que são ciganos, mandam bocas e excluem-nos.</b></p> <p><b>G- Sim. Há colegas já me chamaram "gorda" e "pote de banhas". Partimos logo para os palavrões e ameaças tipo "Eu que te apanhe lá fora e vais ver o que te faço!" Falo depois mal das mães deles e insulto-as. Eles detestam isso. É assim "Pago na mesma moeda. Não me deixo ficar. Quem eles pensam que são?"</b></p> <p><b>H- Sim. Três colegas da turma várias vezes quando estou no recreio já me chamaram a rir "Olha o preto! Nem com tinta branca...". Dizem-me "Vai para a tua terra! Que estás aqui a fazer?". Isto é racismo e xenofobia. Fico logo nervoso e desato à pancada com eles. Chamo-lhes logo palavrões e insulto-os. Depois lá vêm outros colegas separar-nos.</b></p> <p><b>I- Sim. Há colegas na minha turma que acham-se "chicos espertos". Escondem os estojos nos intervalos das aulas e depois dizem "És tu que os tens! Foste tu que os roubaste?". Arma-se logo uma confusão, palavrões, discussões. Por mais que eu diga "Não fui eu!" eles riem-se e repetem "Foste tu! Foste tu!". Brincadelas estúpidas que acabam sempre mal. E afinal foram eles que os puseram no caixote do lixo. Nunca roubei nada...muito grave isso. Até empresto materiais meus aos colegas...</b></p>

		<p>2.2. Como se sentiram em relação ao que aconteceu?</p> <p><b>F- Fiquei com muita raiva e com vontade de lhes bater logo. Eles não são mais do que eu! Senti-me excluído...muito mau isso! Sou tranquilo, mas que não se metam comigo! Isto é bullying...não se faz a ninguém!</b></p> <p><b>G- Senti muita revolta e raiva. Quando saí da escola chorei sozinho...é horrível! Eu sou gorda e daí? O que é que eles têm a ver com isso? Eles são uns parvalhões. Mas eu também não me deixo ficar...</b></p> <p><b>H- Fiquei muito nervoso, ansioso, com raiva, com vontade de lhes bater logo. Nem um pingão de remorsos mostraram... Fui vítima de bullying ...sim! É racismo... sim!</b></p> <p><b>I- Senti raiva, frustração e só me apetecia berrar. Foi muito injusto o que fizeram comigo.</b></p> <p>2.3. Esta situação, mudou a relação com a pessoa com quem tiveram o conflito?</p> <p>Se sim: como? Podem dar um exemplo?</p> <p>Se não: (avançar para a próxima questão)</p> <p><b>F- Nunca mais falei com esses colegas. Quando os vejo no recreio evito-os...vou para outro lado com os meus colegas.</b></p> <p><b>G- Deixei de falar com eles...nunca fomos próximos. Quando vejo-os volta e meia vem-me à cabeça as "cenas podres" que me fizeram.</b></p> <p><b>H- Com alguns colegas que já não se metem comigo falo-lhes bem. Com os outros colegas não lhes falo mais e mesmo nos corredores das salas de aula mudo de direção...</b></p> <p><b>I- Só falo quando tem mesmo de ser nos trabalhos de grupo. Mesmo assim evito ao máximo ficar nos trabalhos de grupo deles... "Não posso com eles..."</b></p>
III. Experiência com a Mediação	- Explorar a experiência do aluno com a mediação	3.1. Podiam partilhar comigo como foi para vocês participar no processo de mediação?

	<p>- Compreender a dinâmica da mediação</p> <p>- Avaliar a percepção do aluno sobre o mediador e o processo</p>	<p>Se sim: como foi a conversa durante a mediação?</p> <p>Como se sentiram em relação ao mediador?</p> <p>Se não: (avançar para a próxima questão)</p> <p><b>F- Foi muito bom falar com o mediador. Ele escutou-me, acalmou-me, aconselhou-me a nunca reagir à violência com violência, a recorrer aos professores e a ele para pedir ajuda. Falou-me do que sucede nestes casos quanto às sanções disciplinares. Senti-me seguro com ele. “Ele não dá uma de juiz, não”.</b></p> <p><b>G- Conversei com o mediador ... estava muito nervosa. Fez-me advertências, falou-me também das regras do Projeto Educativo da Escola, do Estatuto do Aluno, da importância de nunca reagir de forma violenta e das consequências disso. Com o mediador não me senti sozinha. Confiei logo nele.</b></p> <p><b>II- Foi muito bom conversar com o mediador. Escutou-me com calma, preocupou-se comigo, deu-me bons conselhos, falou das consequências destas atitudes e do Estatuto do Aluno. Saí de lá mais calma e a perceber que todos nós somos responsáveis por uma escola ser melhor ou pior.</b></p> <p><b>I- Ainda bem que falei com o mediador. Escutou-me sem pressa, quis saber como é que eu estava, deu-me conselhos, falou das consequências de reagir com a “cabeça quente”. Confio muito nele.</b></p> <p>3.2. Alguém vos explicou o que era a mediação antes de começarem? Sabiam o que esperar?</p> <p><b>F- Não. Apenas sabia que havia um mediador na Escola, mas não sabia ao certo qual era o seu trabalho. Esperava que me escutassem como aconteceu.</b></p> <p><b>G- Sim. Isto passa de boca em boca. Colegas que estiveram com o mediador já tinham-me falado das suas experiências com ele no gabinete. Tinha uma ideia ...sim. Tinha expectativas positivas sobre a mediação.</b></p> <p><b>H- Sim. Alguns professores tinham falado nas minhas aulas sobre o que fazia o mediador na Escola. Esperava que me ajudassem como o mediador fez.</b></p>
--	---	--

		<p><b>F- Sim. Alguns colegas e professores falaram-nos sobre o que fazia o mediador, qual a sua importância no bom ambiente da escola. Esperava que me ajudassem e assim aconteceu.</b></p>
<p>IV. Resultados da Mediação e Impacto Pessoal</p>	<p>- Avaliar a resolução do conflito</p> <p>- Compreender o impacto da mediação nas relações do aluno</p> <p>- Explorar mudanças no comportamento e nas relações após a mediação</p>	<p>4.1. Podem partilhar o que aconteceu depois da conversa com o mediador?</p> <p>Se sim: sentiram que o problema ficou resolvido? Como é que se sentiram após a mediação?</p> <p>Se não: (avançar para a próxima pergunta)</p> <p><b>F- Não sei... se me tornarem a fazer mal eu acho que não vou conseguir controlar-me. Apetece-me logo bater-lhes. Não é fácil ...</b>  <b>Depois da mediação senti-me mais leve e calmo.</b></p> <p><b>G- Não sei...se tornarem a chamar-me gorda acho que parto logo para o insulto. Mudar é difícil...não é de um dia para o outro.</b>  <b>Quando conversei com o mediador senti-me mais calma, segura e em paz.</b></p> <p><b>II- Conheço-me...não vou melhorar de repente. Se me fizerem mal outra vez eu vou reagir...sim. Saí do gabinete da mediação mais leve e calmo.</b></p> <p><b>F- Não sei... fico logo com a "cabeça quente"...não penso e parto logo para os palavrões, discuto logo.</b>  <b>Senti-me mais leve, menos ansiosa, mais calma depois de ter conversado com o mediador.</b></p> <p>4.2. Acham que a mediação foi útil e importante?</p> <p>Se sim: Porquê? O que é que foi positivo? I. acham que alguma coisa não funcionou bem?</p> <p>Se não: Porquê?</p> <p><b>F- Sim, a mediação foi importante para mim. Foi muito bom o mediador escutar-me, preocupar-se comigo, ajudar-me. Tudo correu bem.</b>  <b>G- Sim, a mediação correu bem e foi útil para mim. O que eu mais gostei foi de o mediador ter-me escutado, dado conselhos. Querer saber de mim.</b></p>

		<p>H- <b>Sim, a mediação foi importante para mim e nada correu mal. O mediador fez-me perguntas, fez-me pensar, foi justo, ajudou-me.</b>  I- <b>Sim, nada a dizer contra a mediação. O mediador ouviu-me, foi muito sincero comigo, ajudou-me.</b></p> <p>4.3. Desde que participaram na mediação, a vossa relação com os vossos colegas mudou? E com os vossos professores?</p> <p>F- <b>Continuo a dar-me bem com os colegas que falam-me bem. Com os outros não quero conversa. Acho que compreendo melhor agora quanto é difícil ser professor.</b>  G- <b>Quanto aos colegas que me fizeram mal não lhes dou confiança. Já nas aulas comporto-me melhor...não distraio tanto os colegas, falo menos, não enervo tanto os professores.</b>  H- <b>Dos colegas que me fizeram mal não quero saber. Nas aulas os professores chamam menos vezes o mediador à sala, comporto-me um pouco melhor.</b>  I- <b>Quero lá saber dos colegas que foram maus para mim! Agora respeito um pouco mais os professores nas aulas, o mediador vai menos vezes à sala por minha causa, obedeco mais às ordens dos professores.</b></p> <p>4.4. Os vossos amigos comentaram algo sobre a situação depois?</p> <p>F- <b>Não.</b>  G- <b>Sim, perguntaram-me como corren a mediação comigo.</b>  H- <b>Sim, quiseram saber como é que eu sentia-me depois da mediação.</b>  I- <b>Não.</b></p> <p>4.5. Acharam que as pessoas vos trataram de forma diferente após a mediação? E os vossos professores?</p> <p>F- <b>É assim...alguns colegas olham-me de lado por eu ter ido à mediação. São mais distantes comigo. Os professores tratam-me da mesma forma.</b>  G- <b>Não.</b></p>
--	--	---

		<p>H- Alguns colegas mandam bocas tipo “Vê lá se vais outra vez ao mediador”. Ignora. Os professores continuam iguais comigo.</p> <p>I- Não.</p> <p>4.6. Voltaram a ter conflitos com a mesma pessoa ou com outros colegas?</p> <p>Se sim: como foram resolvidos?</p> <p>Se não: acham que a mediação vos ajudou a evitar novos conflitos?</p> <p>F- Sim, foi com os mesmos colegas. Fomos outra vez ao gabinete da mediação, mais palavrões, mais ameaças, mais participações por escrito e fomos todos suspensos das aulas por alguns dias.” O mediador não faz milagres”. Tem também de partir de nós... se nós não acalmarmos ele sozinho não consegue evitar os conflitos. Ainda não aprendi a acalmar-me.</p> <p>G- Sim, outros colegas chamaram-me “gorda” e troçaram de mim. Fomos ao mediador e nunca mais fizeram isso.</p> <p>Sim, com os conselhos e chamadas de atenção do mediador agora estou mais calma, não me meto tanto em conflitos.</p> <p>H- Sim, outros colegas chamaram-me” preto” e disseram “Vai embora de vez para a tua terra!”. Pancada de novo ... fomos suspensos.</p> <p>Apesar de ser muito nervoso estou a esforçar-me para ter a “cabeça fria” antes de partir para a violência. A mediação aos poucos pode ser que me ajude a acalmar mais.</p> <p>I- Não tive mais conflitos com ninguém.</p> <p>Sim, a mediação ajudou-me a ignorar certas situações, a pensar mais antes de reagir.</p>
<p>V. Sugestões e Reflexões Finais</p>	<p>- Recolher sugestões para melhorar o processo de mediação</p> <p>- Explorar a importância da mediação para outros alunos</p>	<p>5.1. Se pudessem mudar alguma coisa no processo de mediação, o que mudariam?</p> <p>F- Nada. Está tudo a funcionar bem.</p> <p>G- Não mudava nada.</p> <p>H- Nada a mudar.</p> <p>I- Nada. Com o mediador o ambiente da escola melhora apesar de haver ainda muitos conflitos.</p>

	<p>- Identificar ações que a escola pode tomar para prevenir conflitos</p>	<p>5.2. Achem importante que outros alunos pudessem participar em mediações quando têm problemas? Se sim: Porquê? Exemplos.</p> <p>Se não: Porquê? Exemplos.</p> <p><b>F- Sim, há colegas com problemas de família: violência doméstica, pais alcoólicos...claro ...depois eles ficam "a bater mal da cabeça". Falar, desabafar ia fazer-lhes muito bem.</b></p> <p><b>G- Sim, claro. Há colegas meus em que as mães são agredidas pelos pais, há pais que pouco se importam com os filhos, familiares toxicodependentes...isto faz-lhes mal. Ter alguém que os escute como o mediador, que quira saber deles, que os ajude ia fazer com que não fossem tão agressivos e revoltados.</b></p> <p><b>H- Sim, sem dúvida. Conheço colegas meus que foram abandonados pelo pai, que vivem com familiares doentes, que vivem em casas muito pequenas com muita família... conversar com o mediador só lhes fazia bem. Sentiam-se menos sozinhos, menos revoltados, mais protegidos.</b></p> <p><b>I- Sim. Há colegas muito ansiosos, muito inseguros, violentos ...isto também vem de casa, da família que nem sempre os compreende e apoia. Com o mediador eles iam -sentir-se mais calmos, mais confiantes...alguém está lá para ajudá-los.</b></p> <p>5.3. Achem que a escola e os professores podem fazer para evitar que os conflitos aconteçam?</p> <p>Se sim: O quê? Exemplos.</p> <p>Se não: Porquê?</p> <p><b>F- Se nós não melhorarmos a nossa forma de estar pouco podem fazer.</b></p> <p><b>G- Se nós não os escutarmos os professores não conseguem evitar os conflitos.</b></p> <p><b>II- Se fizermos "orelhas moucas" aos conselhos do mediador, dos professores e da Direção não vão conseguir melhorar o ambiente da escola.</b></p> <p><b>I- Ou há espírito de equipa ou não há. Se nós não corrigirmos os nossos comportamentos tudo fica mais difícil para o mediador, a Direção e os professores. Os conflitos vão continuar...sim.</b></p>
--	--	--

		<p>5.4. Há mais alguma coisa sobre a vossa experiência com a mediação ou com os conflitos na escola que gostariam de partilhar?</p> <p><b>F- Não.</b>  <b>G- Não.</b>  <b>H- Não.</b>  <b>I- Não.</b></p>
VI. Encerramento	<p>- Agradecer a participação do aluno</p> <p>- Reforçar a importância da contribuição do aluno para o estudo</p>	<p>Muito obrigado por partilharem a vossa experiência e opinião. O que disseram vai ser muito útil para ajudar a melhorar a forma como a escola lida com os conflitos. Se tiverem mais alguma coisa que queiram dizer, podem falar comigo ou com os vossos professores.</p>