

# *Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation: A* Experiência do Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.78.14>

**João Rebelo**

Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia, Portugal  
jandraderelobelo@gmail.com

**Martha Fernandes**

Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia, Portugal  
marthaejac@gmail.com

**Sofia Reis**

Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia, Portugal  
sofiareis@aejac.pt

**Alexandra Trigo**

Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia, Portugal  
alexandratrigo@aejac.pt

**Tiago Gonçalves**

Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia, Portugal  
tiagogoncalves@aejac.pt

**Ana Paula Monteiro**

Departamento de Educação e Psicologia, Escola de Ciências Humanas e Sociais,  
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal  
<https://orcid.org/0000-0002-4082-1474>  
apmonteiro@utad.pt

## Resumo

A convivência escolar constitui uma das questões centrais da educação na atualidade. A mediação enquanto prática alternativa e inovadora de resolver os conflitos

escolares contribui em muito para aprender a aceitar e a viver com os outros e esta aprendizagem atualmente representa um dos maiores reptos para a educação do século XXI. O Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia (AEJAC), em Peso da Régua, território educativo de intervenção prioritária (TEIP) desde 2009, tem procurado construir respostas educativas adequadas aos conflitos e problemas de convivência. Assim, integrou o projeto *Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation* (Resolução Criativa de Conflitos e Mediação Escolar entre Pares) que resulta de uma parceria entre cinco países (Grécia, Malta, Itália, Polónia e Portugal) com início em setembro de 2019 e término em junho de 2022. A situação/problema que esteve na origem da criação do projeto foi a constatação do aumento de conflitos nas escolas que, frequentemente, acarretam problemas de aprendizagem e de convivência. No presente artigo apresentam-se as atividades desenvolvidas no âmbito do projeto, as fases de implementação do mesmo, a conceção e desenvolvimento de um programa de mediação de conflitos entre pares e os principais resultados da avaliação do mesmo pelos alunos.

## Palavras-Chave

alunos, conflito, escola, mediação escolar, projeto

## Introdução

A escola é “uma organização social com regras e normas próprias, constituída por uma diversidade de atores sociais que formam uma comunidade educativa” (Tomás, 2010, p. 15), cuja heterogeneidade resulta das diferenças individuais de cada um desses atores, das suas experiências pessoais e familiares, dos seus valores e crenças, desejos e expectativas. Segundo alguns autores (Aquino, 1998; Pinto da Costa, 2019) esta diversidade, na escola atual, massificada, originou fenómenos de exclusão social e uma conflitualidade crescente que serve atualmente de fundo para a discussão sobre a importância da resolução criativa de conflitos através da mediação escolar.

Morgado e Oliveira (2009) consideram que “a escola com as suas especificidades de natureza organizativa, as nem sempre harmoniosas relações com as finalidades educativas da sociedade e a ressonância da conflituosidade social, é um campo propício para a emergência do conflito” (p. 47). A noção de conflito tem sofrido diferentes interpretações, sendo considerado por uns como algo iminentemente negativo e gerador de violência. Diferente das teorias mais tradicionais, alguns autores, como Silva (2011), salientam o seu carácter natural pois “não podemos existir sem conflitos porque eles fazem parte da natureza humana e social” (p. 225), o que implica reconhecer não apenas o risco que este representa, mas também que se tenha em atenção a sua componente de oportunidade. Segundo Chang e Zelihic (2013) os próprios alunos, nomeadamente os adolescentes, reconhecem os conflitos como um problema que afeta a convivência; por sua vez, consideram tais situações como algo normal que pode favorecer o seu desenvolvimento. Também reconhecem que as consequências construtivas ou destrutivas de um conflito dependem fundamentalmente de como tais situações são geridas pelas partes envolvidas (Chang & Zelihic, 2013). Assim, a promoção de uma convivência positiva constitui um propósito

educativo inovador, pois implica uma visão construtiva do conflito, como expressão da diversidade e gerador do desenvolvimento pessoal, grupal e organizacional (Álvarez & Torrego, 2008; Cunha & Monteiro, 2018).

Neste sentido, a mediação constitui uma prática fundamentada na escuta, na aceitação, na compreensão e no apreço pelos membros de um sistema multicultural e heterogêneo como é o contexto escolar (Cunha & Monteiro, 2018). A mediação é uma oportunidade para os indivíduos exercitarem a compreensão, a autonomia e a autocomposição. A construção de soluções criativas e a consciencialização de que tais soluções foram alcançadas pelos próprios, conferindo-lhes a percepção de que efetivamente conseguem lidar com os seus problemas, assume um forte pendor educativo.

O processo de mediação tem como um dos seus propósitos principais o empoderamento dos sujeitos. Assim, na essência da mediação estão as competências que cada um pode adquirir para intervir na arte de mediar (Vinyamata, 2005). A mediação fomenta o que Brendtro e Long (1995) designam dos *quatro A's*, isto é, *attachement* (desenvolvimento de relações sociais positivas), *achivement* (gerar expectativas positivas), *authonomy* (exigência de responsabilidade) e *altruism* (estimular a interajuda e autoconfiança). Por sua vez, a mediação de conflitos entre pares constitui, segundo Nascimento (2003),

uma metodologia que acentua a ideia de autorresponsabilização e de autorregulação partindo do pressuposto de que quanto mais os alunos assumirem a responsabilidade pela regulação do seu comportamento e dos seus pares, mais autónomos e socialmente competentes eles se tornam. (p. 228)

Assim, a mediação escolar enquanto processo de comunicação deve ser impulsionada não só como uma técnica de resolução de conflitos, mas também como um método pedagógico válido para todos os atores sociais, dado que as partes são comprometidas no processo e na tomada de decisões que influenciam as suas vidas (Monteiro & Cunha, 2014; Cunha, & Monteiro, 2018).

Corroborando esta ideia, Boqué (2003) assinala que a mediação ultrapassa a dimensão de resolução cooperativa de conflitos. A implementação da mediação nas escolas possibilita reconhecer a sua dimensão educadora (proporcionando oportunidades de aprendizagem de competências socioemocionais, incrementando o entendimento e a aceitação de diferentes perspetivas da realidade) e transformadora (propondo um novo modelo de regulação social e o desenvolvimento de traços de paz na cultura das escolas; Boqué; 2003; Cunha, & Monteiro, 2018; Pinto da Costa, 2019).

## O Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia e o Projeto *Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation*

O Agrupamento de Escolas João de Araújo Correia (AEJAC) em Peso da Régua, território educativo de intervenção prioritária (TEIP) desde 2009, tem procurado construir respostas educativas adequadas aos problemas e aos seus diferentes públicos-alvo, com a preocupação de garantir as melhores oportunidades de formação e

aprendizagens significativas a todos os seus alunos. Uma das suas maiores preocupações, aliadas à melhoria da qualidade das aprendizagens e dos resultados dos seus alunos, é a prevenção da indisciplina. Para esse efeito, tem constituídos dois Gabinetes de Mediação de Conflitos (GMC), onde atuam essencialmente professores, psicólogos e um educador social (agregados ao Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família – GAAF). Estes gabinetes funcionam na escola básica de 2º e 3º ciclo (EB 2.3) e na escola secundária, onde ocorrem conflitos com maior frequência e gravidade. Nas escolas de 1º ciclo os conflitos são pouco frequentes e, tendencialmente, mais fáceis de resolver. Estes gabinetes cobrem o funcionamento de todo o horário escolar e têm sido formados essencialmente com docentes. Os técnicos atuam nos casos de reincidência ou maior gravidade. Contudo, há alguns anos, a equipa do GAAF vinha percebendo que não bastava “eliminar” o conflito, retirando o aluno da sala de aula, refletindo com ele sobre o seu comportamento ou aplicando medidas disciplinares. Conseguia-se reduzir a chamada indisciplina grave (principalmente as agressões físicas), mas continuavam a surgir conflitos de mais variada natureza e motivos. Começou-se por questionar a atuação dos docentes afetos a estes gabinetes de mediação de conflitos, as insuficiências ao nível da sua capacitação para esta tarefa. Portanto, a primeira medida foi a de organizar formação em mediação de conflitos para os docentes: numa primeira fase para os docentes com atribuição de serviço em GMC e, numa fase posterior, para todos os interessados. Pretendíamos capacitar também os assistentes operacionais, responsáveis pela supervisão dos alunos nos espaços exteriores à sala de aula e, muitas vezes, primeiros intervenientes quando ocorriam os conflitos entre pares.

A par deste processo, outras preocupações do AEJAC também se impunham, como é o caso da educação para a cidadania construída numa perspetiva global, promovendo o respeito por todos, construindo um sentimento de pertença a um mundo comum e visando ajudar os alunos a tornarem-se cidadãos globais, esclarecidos, críticos, interventivos e responsáveis. Por isso, para além da participação em projetos de âmbito internacional, sempre que possível, pelos professores da disciplina de Cidadania e Desenvolvimento, a Equipa do Programa Erasmus+ (que assenta em valores como o respeito pela dignidade humana, liberdade, democracia, igualdade, estado de direito e respeito pelos direitos humanos, nomeadamente os direitos das pessoas que pertencem a minorias, a não discriminação, a tolerância, a justiça, a solidariedade e a igualdade entre homens e mulheres) procurou aliar-se também a projetos relacionados com a prevenção da indisciplina, numa demanda pela procura de soluções que permitam ultrapassar alguns dos impasses a que chegámos. Na verdade, percebemos que mais do que prevenir a indisciplina, estávamos essencialmente a “remediar”, isto é, estávamos a intervir após o surgimento do conflito e, muitas vezes por via da punição. E, de todo, isto não nos parecia suficiente. Era preciso prevenir o conflito e diminuir a sua incidência. Percebemos que era preciso melhorar as relações sociais no espaço escolar, principalmente a relação aluno-aluno. Por isso, quando surgiu o projeto *Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation* (Resolução Criativa de Conflitos e Mediação Escolar entre Pares; s.d.) vimos aí uma oportunidade e aderimos.

O projeto *Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation* (s.d.), enquadra-se na tipologia “Ação-chave Erasmus+ 2 – Parcerias para Cooperação” gerida pelas Agências Nacionais de cada país envolvido<sup>1</sup>. À semelhança dos projetos financiados ao abrigo desta ação, este projeto pretende desenvolver e implementar práticas inovadoras; promover competências sociais, cívicas e interculturais através da capacitação para a não discriminação, não-violência e inclusão social e criar um impacto positivo nas pessoas envolvidas direta ou indiretamente. Este projeto, em concreto, procura compreender a natureza dos conflitos e formas de os prevenir, atuando primordialmente sobre o aluno, enquanto elemento mais permanente nos conflitos em meio escolar, capacitando-o como mediador (dotando-o das *skills* necessárias), mas também, e essencialmente, aproveitando a capacidade de influência dos pares (grupo), as experiências/relações e formas de expressão e comunicação entre estes para encontrar novas formas, mais criativas, de resolver conflitos, que *fogem*, muitas vezes, aos estereótipos dos adultos e à tendência para definir padrões e *receitas*. A ideia de criar uma cultura de escola, assente na melhoria das relações sociais e afetivas entre os alunos, e entre estes e os professores e os funcionários, surge já na fase final do projeto, quando se constataram os benefícios da mediação entre pares, colocando os alunos em situações simuladas e reais de mediação; e a verificação do potencial das suas estratégias na modificação dos comportamentos e atitudes dos potenciais agressores. E, como conclusão, percebe-se que um aluno mediador tende a prevenir o conflito, torna-se mais atento e cuidadoso com a forma como se relaciona com os outros, mais respeitador das diferenças, mais tolerante com os erros dos outros, mais solidário e mais atento às necessidades dos amigos e colegas.

O projeto resulta de uma parceria entre seis escolas de cinco países (Grécia, Alimos; Malta, Silema; Itália, Bari e Crema; Polónia, Białystok; e Portugal, Peso da Régua), com início em setembro de 2019 e término em junho de 2022, sendo a escola grega a instituição coordenadora. Na origem deste projeto esteve a constatação da existência e crescimento de conflitos nas escolas que levam, muitas vezes, a resultados escolares negativos, problemas de autoestima, exclusão, violência física e/ou psicológica. A ideia de que o contexto escolar não se pode dissociar do contexto social em que se integra e que ambos se influenciam afigurou-se como elemento base da sua conceção. Na elaboração/planificação do projeto considerou-se pertinente analisar a tipologia de conflitos existentes em cada escola, assim como as diferentes abordagens. A mediação escolar entre pares foi designada como a abordagem de referência a adotar no processo de mediação/resolução de conflitos nas escolas parceiras (consultar relatório do projeto Erasmus+ KA229 2019-22-EL01-062543 *Cre@t1ve Conflict Resolution and School Mediation Peer-to-Peer*, 2022).

A mediação escolar e social tem permitido lidar com vários problemas e prevenir a violência podendo, com o tempo e o desenvolvimento de competências de mediação por parte dos alunos, construir ambientes escolares e sociais mais pró-ativos na defesa da não-violência.

---

1 Aprovação na plataforma Erasmus+ (s.d).

Este projeto cumpre o objetivo final de contribuir para a formação/educação de cidadãos responsáveis e ativos capazes de, no futuro, construir uma sociedade tolerante e pacífica onde todos possam viver e crescer em segurança e bem-estar e ter sucesso; desenvolver capacidades e técnicas (analíticas e criativas) de resolução de conflitos entre alunos, professores e comunidade educativa (Erasmus+ KA229 2019-22-EL01-062543 Cre@t1ve Conflict Resolution and School Mediation Peer-to-Peer, 2022).

### *Fases do Projeto*

O ponto de partida para a concretização deste projeto foi a constatação da existência e crescimento de conflitos nas escolas que resultam, na grande maioria dos casos, em desempenhos escolares negativos, problemas de autoestima, exclusão, violência física e/ou psicológica. No caso português, acresce a preocupação com as insuficiências ao nível da intervenção que vínhamos a fazer no âmbito da prevenção da indisciplina (indicador TEIP) e a constatação de que era preciso atuar ao nível da prevenção para evitar a remediação.

Na fase de elaboração do projeto e planificação de atividades, considerou-se importante começar por um levantamento dos diferentes tipos de conflitos mais frequentes nas seis escolas/países tendo em conta diferentes tipos de relações (aluno-aluno; aluno-professor; aluno-funcionário), através de inquéritos por questionário. O objetivo foi perceber se os tipos de conflitos coincidiam ou, pelo contrário, divergiam em função dos contextos e estabelecer alguns pressupostos de partida que observassem as especificidades de cada escola e não enviesassem as decisões a tomar futuramente.

Estes dados foram recolhidos antes da realização da primeira mobilidade do projeto em Alimos, Grécia, e permitiram à equipa da entidade formadora convidada perceber a realidade de cada contexto educativo. Nesse primeiro encontro de parceiros foram debatidas e consideradas as especificidades de cada território, tendo as diferentes escolas apresentado as suas formas de resolver as situações de conflito nos seus países de origem. Após este exercício de partilha, as formadoras apresentaram o modelo de programa de mediação de conflitos entre pares para implementação nas seis escolas parceiras.

A tipologia de programa de mediação de conflitos proposto para implementação nas seis escolas parceiras foi sugerida pela entidade coordenadora que se apresenta com vários anos de experiência e resultados bastante satisfatórios na sua área de intervenção. A tipologia definida contempla cinco fases. Na primeira, intitulada *aceitar mediar*, apresentam-se as partes envolvidas, verifica-se a concordância em recorrer à mediação e estabelecem-se regras de conduta; na segunda fase *storytelling e recolha de pontos de vista* faz-se a descrição do conflito pelas partes envolvidas; a terceira fase *foco nos interesses e necessidades* prende-se com a exploração de factos, sentimentos, interesses e necessidades; na quarta fase *criar soluções ganhar-ganhar + avaliar opções* definem-se soluções de ganhar-ganhar e avaliam-se as opções; e na

quinta fase *criar um acordo* estabelece-se, redige-se e assina-se o acordo entre as partes envolvidas.

Tendo em vista a implementação prática do projeto, os docentes envolvidos nos diversos encontros/mobilidades (alguns só de professores e outros com alunos), discutem e refletem sobre os pressupostos teóricos da mediação de conflitos mais atuais, confrontando a visão de professores, técnicos, mediadores escolares e sociais e até mesmo empreendedores de sucesso que aplicam nas suas empresas princípios da mediação de conflitos. Na sequência desses trabalhos, conforme já referimos, a equipa do projeto (GAAF e Erasmus+) promoveu ações de capacitação com os seus professores, particularmente os que estavam afetos aos seus GMC; e a capacitação de alunos através de formação de mediação de conflitos entre pares. Pretendeu-se, em primeira instância, dotar uns e outros de ferramentas e capacidade de análise própria para intervir ao nível da mediação de conflitos, já que era nossa intenção manter os GMC para os conflitos em sala de aula (sobretudo para os que envolvem situações de conflito entre aluno-professor), mas ao mesmo tempo criar um Gabinete de Mediação de Conflitos por Pares, só possível após o projeto, depois da capacitação dos alunos, adquirida nos processos vividos nas mobilidades e no programa de formação.

Para além da implementação do programa de mediação de conflitos, cada escola parceira foi anfitriã de um encontro com alunos e/ou professores, estando os temas a abordar em cada encontro/país definidos na candidatura do projeto. Os temas abordados foram, entre outros, a apresentação da temática do trabalho conjunto de mediação de conflito entre pares e formação de professores (Grécia); mediação escolar e competências de inclusão-equidade (Malta); mediação escolar e resolução de conflito na perspetiva do envolvimento cívico e competências de cidadania europeia (Portugal); mediação escolar e diálogo social na escola e formação de professores (Bari, Itália); mediação escolar na prática (Crema, Itália); escuta ativa (Polónia); apresentação de resultados e avaliação do trabalho realizado (Grécia).

## Programa de Formação em Mediação de Conflitos Entre Pares

O programa de formação intitulado Mediação de Conflitos na Escola – Formação para Alunos foi concebido para dar cumprimento ao descrito na candidatura inicial do projeto. Este programa radicou no objetivo geral de contribuir para o desenvolvimento de um grupo de estudantes-cidadãos ativos e responsáveis capazes de construir uma sociedade pacífica e tolerante onde todos possam crescer e prosperar. Como objetivos específicos, foram elencados dois: melhorar as competências e técnicas de resolução de conflitos analíticas e criativas nas comunidades escolas parceiras e estimular a descoberta em cada aluno do seu potencial para a mediação. Conscientes de que cada país e cada escola tem as suas especificidades decorrentes não só da sua identidade cultural e social, como também da sua localização geográfica (por exemplo, as escolas de Malta e Grécia registam elevadas taxas de emigração e migração, ou a escola polaca com reduzido índice de indisciplina) os docentes

responsáveis pela implementação do projeto, consideraram necessário adaptar as intervenções à realidade do(s) seu(s) contexto(s).

Assim, em reuniões com a equipa de mediação foi apresentado o programa de formação em mediação, mencionando os temas das sessões, os objetivos de cada tema e a sua duração, bem como as metodologias e estratégias de formação.

A importância de formar estudantes em mediação de conflitos está bem patente em diversos estudos (Johnson & Johnson, 2001; Pinto da Costa, 2019), dado proporcionar aos alunos o desenvolvimento de competências aos níveis cognitivo (análise do conflito), emocional (empatia) e comportamental (aplicação de formas de criar um diálogo construtivo). Esses mesmos jovens tendem a apresentar uma melhor capacidade para enfrentar o stress e a adversidade, assim como para estabelecer e desenvolver relações de melhor qualidade entre pares (Pinto da Costa; 2019). Acresce que os programas de mediação entre pares têm mostrado resultados bastante positivos na melhoria do ambiente escolar (Johnson & Johnson 2001; Pinto da Costa; 2019).

A formação teve um carácter extracurricular e teórico-prático. Como metodologias e estratégias de formação foram privilegiadas metodologias ativas e participativas nomeadamente, o trabalho em grupo, para a realização de dinâmicas de grupo e de *role-plays* de mediação e resolução de conflitos de acordo com o descrito nos pressupostos do projeto europeu e o recomendado na literatura da especialidade (Cunha & Monteiro, 2018; Torrego, 2000; Pinto da Costa & Barandela, 2010). Todos os participantes na formação tiveram a possibilidade de treinar nos *role-plays* os papéis de mediador e mediados, de modo a compreender e praticar as características e técnicas de mediação e a desenvolver competências de gestão construtiva de conflitos. O programa teve a duração de 18 horas, repartidas nas seguintes temáticas: apresentação e introdução à formação em mediação escolar; convivência na escola e conflito; mediação escolar; comunicação e competências do mediador; e praticar a mediação. A duração do programa e a definição dos conteúdos foram estabelecidos em consonância com o sugerido por Gorbeña (2013) e Torrego (2000).

Participaram no programa de formação em mediação de conflitos 20 alunos (10º, 11º 12º anos), com idades compreendidas entre os 15 e 18 anos, sendo três do sexo masculino e 17 do sexo feminino. Trataram-se dos alunos que aderiram ao Programa Erasmus+ e que, dentro desse grupo, foram selecionados para a participação no projeto relacionado com a mediação de conflitos. Eram alunos que cumpriam os critérios definidos pelo AEJAC para participarem nas mobilidades dos projetos desenvolvidos no âmbito daquele programa e que não tinham quaisquer registos de participação ou de processos disciplinares. Na generalidade, estes jovens apresentavam bons/excelentes resultados escolares. De referir ainda que manifestaram interesse e disponibilidade para frequentar a formação e para o exercício futuro da mediação entre pares. Reuniam, à partida, algumas condições de base, nomeadamente de personalidade (afáveis e tolerantes) e de atitude (empenhamento, disponibilidade para aprender e voluntariedade) em linha com o recomendado por alguns autores (Gorbeña;



2013; Ortega & Rey citados em Cunha & Monteiro, 2018) e que se entendiam como pertinentes para o projeto em causa.

### *Resultados da Avaliação do Programa de Formação*

Para a avaliação do programa de formação foi utilizado um questionário elaborado pela equipa de projeto formado por questões abertas e fechadas. O questionário foi construído tendo por base a revisão da literatura (Torrego; 2000; Pinto da Costa et al., 2009) e os critérios definidos pela equipa para avaliação da formação. Assim, o questionário era formado por 11 questões fechadas num formato de resposta tipo Likert que variava de 1 (Insuficiente) a 4 (Excelente). Essas questões centravam-se principalmente nos conteúdos da formação, na relação estabelecida pela formadora e os alunos, na perceção da mediação e no interesse dos participantes pela prática da mediação. Por sua vez, as questões abertas centravam-se sobre a perceção do conflito e o papel do mediador. Os questionários foram administrados na última sessão de formação de forma anónima e confidencial. Essa sessão de formação decorreu de modo informal, como indicado por Gorbeña (2013), com o propósito de fortalecer o espírito de equipa, tendo estado presentes 17 dos 20 participantes que frequentaram a formação.

De seguida, apresentam-se os resultados obtidos nas questões fechadas através do cálculo de frequências. Assim, relativamente à questão “apresentação e introdução do curso”, verificou-se que 15 dos 17 participantes responderam *excelente* e dois responderam *bom*. Perante a questão “apresentação dos conteúdos (articulação teoria/prática)”, observou-se que a maioria dos participantes ( $n=15$ ) responderam *excelente* e dois responderam *bom*.

Questionados sobre a “apresentação das competências de comunicação”, 13 dos participantes responderam *excelente* e quatro *bom*. Perante a questão *aprendizagem das fases da mediação*, observou-se que 13 participantes classificaram essa aprendizagem com *excelente* e quatro com *bom*.

Dos dados apurados, quanto à questão “oportunidades de discutir os conteúdos e esclarecer dúvidas”, averiguou-se que 14 dos participantes responderam *excelente* e três responderam *bom*. Em relação à questão “relação com o/a formador/a”, 13 dos participantes qualificaram a relação estabelecida com a formadora de *excelente* e quatro de *bom*. Questionados sobre o “nível de empenho na formação” a maioria dos participantes ( $n=11$ ) qualificou-o de *excelente*; cinco *bom* e um participante de *suficiente*.

No que concerne à questão “capacidade para mediar”, foi possível observar que a maioria dos participantes ( $n=12$ ) escolheu a opção *bom*; quatro *excelente* e um participante considerou como *suficiente* a sua capacidade para mediar. Questionados sobre o seu grau de “interesse em mediar”, a maioria dos participantes respondeu *excelente* ( $n=14$ ), tendo três classificado em *bom*. Relativamente, à questão “a mediação enquanto instrumento para prevenir e resolver conflitos na escola”, 14 participantes responderam *excelente*, tendo três respondido *bom*.

Relativamente à questão “nível de realização das expectativas face ao curso”, 13 dos 17 participantes responderam *excelente* e quatro responderam *bom*.

Com base nos resultados obtidos nas questões supramencionadas podemos inferir que os participantes avaliaram a qualidade da formação de forma muito positiva e manifestaram grande interesse na prática da mediação.

A informação resultante das perguntas abertas, foi tratada recorrendo à técnica da análise de conteúdo (Bardin, 1997/2004), com vista a obter os resultados que serão abaixo apresentados. As categorias de análise foram estabelecidas antes da recolha de dados e correspondiam às perguntas elaboradas. Deste modo, foi realizada uma leitura de todas as respostas, para recolher a informação mais significativa e encontrar conformidade entre elas.

De seguida, apresentam-se os principais resultados decorrentes das questões abertas.

Todos os participantes referiram que a formação contribuiu para alterar a sua forma de encarar e resolver o conflito (Tabela 1).

**Tabela 1**

Contributos do Programa de Formação em Mediação sobre o modo de encarar o conflito.

Questão	Respostas
Sentes que esta formação alterou o modo de encarares e resolveres os conflitos? Como?	<p>...é mais fácil perceber os dois lados num conflito. (Participante B, 2022/02/08)</p> <p>...não julgar logo a outra parte. (Participante Q, 2022/02/08)</p> <p>Fez-me entender que há coisas boas nos conflitos e que podemos aprender com eles. (Participante G, 8 de fevereiro de 2022)</p> <p>Tenho agora melhor noção de como os conflitos acontecem. (Participante J, 8 de fevereiro de 2022)</p> <p>Sim consigo evitar conflitos, ou melhor dizendo resolver um problema sem se tornar num verdadeiro conflito. (Participante M, 8 de fevereiro de 2022)</p> <p>Ajudou-me a lidar melhor com os conflitos, tanto os meus próprios como os dos outros e como ajudar a estimular a comunicação e o entendimento entre todos. Participante L, 8 de fevereiro de 2022)</p> <p>Sim alterou, porém não muito, porque já tinha ideias comuns com o projeto, portanto com a formação laminei cantos...ótimo para quem frequentou. Participante P, 8 de fevereiro de 2022)</p>

Sobre a dificuldade trabalho do mediador, apesar da diversidade de respostas, 9 participantes consideraram como principal dificuldade a imparcialidade/ neutralidade do mediador. Os alunos respondentes também referiram o desafio de transmitir, aos mediados, confiança no processo (Tabela 2).

**Questão**

*O que achas mais difícil no trabalho de mediador?*

**Respostas**

...manter-se imparcial durante todo o processo.  
(Participante A, 8 de fevereiro de 2022)

...conseguir ser neutral /imparcial. Participante C, 8  
de fevereiro de 2022)

...ser imparcial e não realizar juízos de valor.

Participante D, 8 de fevereiro de 2022)

...passar confiança no processo.

Participante M, 8 de fevereiro de 2022)

...a aceitação do processo.

Participante K, 8 de fevereiro de 2022)

**Tabela 2**

Opiniões referentes às dificuldades/desafios do papel de mediador.

Sobre a facilidades no trabalho do mediador, as respostas foram diversas, destacando-se a compreensão do conflito. Na resposta a esta questão, dois dos respondentes chamaram a atenção para os desafios que o mediador enfrenta (Tabela 3).

**Questão**

*O que achas mais fácil no trabalho de mediador?*

**Resposta**

Compreender o conflito e a perspectiva das partes.  
(Participante I , 2022/02/08)

Descobrir/perceber o conflito. (Participante H,  
2022/02/08)

O sentimento de empatia, de perceber o lado de  
ambas as partes. (Participante A,

2022/02/08)

Acho que não existem partes fáceis, pois todas  
necessitam de um grande nível de empatia e ao  
mesmo tempo de imparcialidade

(Participante F, 2022/02/08)

Ser mediador não é fácil, é uma tarefa importante  
temos se ser sempre imparciais e ajudar da melhor  
maneira possível. (Participante E, 2022/02/08)

**Tabela 3**

Opiniões referentes às tarefas mais simples/fáceis do papel de mediador.

Tendo em consideração as respostas obtidas, podemos inferir que a formação incrementa a transferência de competências de mediação para uma variedade de contextos, ajudando os jovens a se tornarem melhores solucionadores de problemas e cidadãos mais responsáveis (Turnuklu et al., 2010). Pela análise dos resultados

é possível aludir que os alunos apreenderam as características da mediação, bem como as competências necessárias para o exercício da mesma. De referir, ainda, a consciencialização acerca da complexidade do papel do mediador.

## Conclusões

A mediação representa uma experiência intensa e alargada ao meio escolar, que conduz a vivências diárias de relação cooperativa e de resolução construtiva de conflitos. Isto possibilita aos alunos desenvolver atitudes e competências sociais que lhes facilitarão, em adultos, cooperar com as outras pessoas na resolução construtiva dos inevitáveis conflitos que possam acontecer entre e dentro de nações, comunidades e famílias (Deutsch, 1993). Espera-se que as competências adquiridas no âmbito da mediação entre pares, fortaleçam não apenas as relações afetivas e sociais, mas desenvolvam a capacidade individual para compreender melhor a natureza das situações que podem levar ao conflito e a encontrar soluções criativas que levem a situações de ganha-ganha. E, deste modo, construir processos de capacitação em mediação mais abrangentes, em maior escala, capazes de (re)construir as relações no espaço escolar e a cultura de Escola (Cunha & Monteiro, 2018; Pinto da Costa, 2019).

Neste sentido, em termos de concretizações futuras, deseja-se que o Agrupamento de Escolas seja capaz de implementar uma sala ou gabinete de mediação de conflitos entre pares (aluno-aluno), envolver mais professores e mais alunos, as famílias e outros parceiros e fazer deste projeto de formação um instrumento de mudança das relações interpessoais contribuindo para a prevenção de conflitos e da violência. Num âmbito mais geral, espera-se que o envolvimento/participação dos alunos neste projeto permita incentivar e sedimentar o sentimento de pertença à União Europeia, a qual tem por base o diálogo, o pensamento crítico, valores democráticos e uma vasta e rica cultura.

## Referências

- Álvarez J., & Torrego, J. (2008). Cómo elaborar y desarrollar el plan de convivencia. In J. Torrego, (Ed.), *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo* (pp. 95–166). Alianza Editorial.
- Aquino, J. G. (1998). A violência escolar e a crise da autoridade docente. *Cadernos Cedes*, 19 (47), 7–17. <https://doi.org/10.1590/S0101-32621998000400002>
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* [L. A. Reto, A. Pinheiros, Trads.]. Edições 70. (Trabalho original publicado em 1977)
- Boqué, M. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa.
- Erasmus+ KA229 2019-22-EL01-062543 Cre@t1ve Conflict Resolution and School Mediation Peer-to-Peer. (2022). <https://issuu.com/katerinaboukorou/docs/erasmus?fbclid=IwAR0w8Zl7nPuJWrpvMHe5SkB3XU4e6CZy1YUER7Spj7Tdx53l6ynAPKq7pw>
- Brendtro, L., & Long, N. (1995). Breaking the cycle of conflict. *Educational Leadership*, 52(5), 52–56.
- Chang, L.C., & Zelihic, M. (2013). The study of conflict management among Taiwanese adolescents. *Life Science Journal*, 10(3), 1231–1241. <http://www.doi.org/10.7537/marslsj100313.185>

- Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation. (s.d.). *The project*. Retirado a 6 de fevereiro, 2023, de <https://brunazzimariella36.wixsite.com/conflict-resolution/about>
- Cunha, P., & Monteiro, A. P. (2018). *Gestão de conflitos na escola*. Pactor.
- Deutsch, M. (1993). Educating for a peaceful world. *American Psychologist*, 48(5), 510–517. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.48.5.510>
- Erasmus+. (s.d.). *Cre@tive Conflict Resolution and Peer-to-Peer School Mediation*. Retirado a 6 de fevereiro, 2023, de <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2019-1-EL01-KA229-062543>
- Gorbeña, L. (2013). Diseño e implementación de un programa de mediación. In M. L. Sánchez (Ed.), *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos* (pp. 189–218). Reus.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. (2001). Peer mediation in an inner-city elementary school. *Urban Education*, 36(2), 165–178. <https://doi.org/10.1177/004208590136200>
- Monteiro, A. P., & Cunha, P. (2014). A paz é possível nas escolas? Alguns procedimentos úteis para a gestão construtiva de conflitos. *Psicologia, Educação e Cultura*, 18(2), 8–20.
- Morgado, C., & Oliveira, I. (2009). Mediação em contexto escolar: Transformar o conflito em oportunidade. *Exedra: Revista Científica*, (1), 43–56.
- Nascimento, I. (2003). A dimensão interpessoal do conflito na escola. In E. Costa (Ed.), *Gestão de Conflitos na Escola*. (pp. 195–255). Universidade Aberta.
- Pinto da Costa, E. (2019). *Mediação escolar: Da teoria à prática*. Edições Académicas Lusófonas.
- Pinto da Costa, E., Almeida, L., & Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: Contributos da formação em alunos do ensino básico. In L. Almeida, B. Silva, & S. Caires (Eds.), *Atas do X Congresso Internacional Galeco-Português de Psicopedagogia* (pp. 165–178). Universidade do Minho.
- Pinto da Costa, E. & Barandela, T. (2010). A mediação escolar na narrativa dos alunos do ensino secundário. In D. Silva, L. Almeida, & A. B. Lozano (Eds.), *Contributos da psicologia em contextos educativos: Atas do I Seminário Internacional* (pp. 1354–1368). Universidade do Minho.
- Silva, A. M. C. (2011). Mediação e(m) educação: Discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6(12), 249–265. <https://hdl.handle.net/1822/15409>
- Tomás, C. A. R. (2010). *Mediação escolar: Para uma gestão positiva dos conflitos* [Dissertação de Mestrado, Universidade de Coimbra]. Estudo Geral. Repositório Científico da Universidade de Coimbra. <http://hdl.handle.net/10316/13528>
- Torrego, J. C. (Ed.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Narcea Ediciones.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Gurler, S., Turk, F., Kalender, A., Zengin, F., & Sevin, B. (2010). The effects of conflict resolution and peer mediation training on Turkish elementary school students' conflict resolution strategies. *Journal of Peace Education*, 7(1), 33–45. <https://doi.org/10.1080/17400200903370928>
- Vinyamata, E. (2005). *Aprender a partir do conflito: Conflitologia e educação*. Artmed Editora.