

# Ozarfaxinars

e-revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

1

## Intervenção em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar

*Agrupamento de Escolas Matosinhos Sul*

Elisabete Pinto da Costa ([elisabete.pinto.costa@gmail.com](mailto:elisabete.pinto.costa@gmail.com))

Directora do IMULP (\*)

### Introdução

A EB 2/3 Prof. Óscar Lopes iniciou a "aventura" da Mediação de Conflitos em Contexto Escolar no ano de 2007, no âmbito do primeiro Projecto TEIP. Para tal, estabeleceu um protocolo de colaboração com o Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto.

A necessidade da mediação de conflitos surgiu devido às ocorrências de problemas de convivência na escola, ao nível de incivildades e de indisciplina. Nos termos do Projecto TEIP a realidade escolar a este nível era merecedora de atenção, pelo que se incluiu a mediação entre as áreas prioritárias, propondo como objectivos específicos a melhoria dos meios de resolução de conflitos e o exercício da cidadania e, em consequência, criar um ambiente satisfatórias relações interpessoais que influísse positivamente na relação pedagógica e no sucesso escolar.



# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

2

Nessa sequência, um conjunto de diversas actividades previstas no programa do primeiro projecto de mediação foram sendo desenvolvidas ao longo dos dois últimos anos lectivos.

Quanto aos resultados da nossa intervenção, estes são essencialmente qualitativos e permitem aferir uma evolução positiva e satisfatória ao nível da aquisição de conhecimentos, competência e atitudes por parte daqueles elementos da escola, professores e alunos, que participaram activamente no projecto de mediação.

A par destes efeitos positivos verificaram-se também algumas limitações. Tratando-se de uma estratégia de intervenção preventivo-educativa, a duração da implementação é uma característica importante para se alcançar os objectivos definidos. E, entre os objectivos gerais do projecto, pretende-se influir no clima de escola.

Assim, através da criação de uma estrutura de mediação, composta por alunos e professores, em funcionamento num gabinete criado para o efeito e procedimentos próprios, registados em Regulamento Interno, a escola pode contar doravante com um novo modelo de resolução de conflitos mais positivo e pacífico, assente na tríade resolução, reconciliação e reparação dos problemas envolvendo dois ou mais indivíduos.

Para proporcionar o maior alcance dos efeitos desta intervenção, de modo a que a mediação possa generalizar-se a outros indivíduos e a outros contextos e espaços da escola, torna-se necessário continuar o trabalho iniciado, no sentido da sua consolidação. A escola conta com uma equipa de mediação mas esta carece de reforço em termos de mais elementos envolvidos nesta mudança de paradigma, seja ao nível dos alunos, professores e pessoal não docente, tanto para a prática da mediação formal como da mediação informal. Se a semente da mediação entretanto lançada não for cuidada pode haver o risco de ela não se desenvolver forte e resistente, sucumbindo aos paradigmas mais fáceis, mas nem por isso tão satisfatórios, como o modelo da adversidade, da competitividade e da punição.

Segundo vários estudos, o êxito da implementação da metodologia de mediação nas escolas resulta do cumprimento de certas características indispensáveis ou seja: deverá ser um programa estruturado; integrado nos projectos da escola; de duração alargada; participado e colectivo.

Com efeito, a mediação convoca todos os actores da comunidade educativa a participar na construção de uma mesma unidade de convivência onde emirja uma cultura de comunicação e consenso. Por isso, professores, alunos, pessoal não docente, encarregados de educação e

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

3

representantes da comunidade devem ser convidados a participar, mais ou menos activamente, porquanto se apela ao poder que cada um influi com a sua conduta nas atitudes dos outros e no desenvolvimento do clima escolar.

Quem participa desta nova prática ou metodologia emergente, além de construir renovadas possibilidades de resolução dos seus conflitos, tem a oportunidade de reconstruir as suas relações e de se reconstruir a si mesmo. Daí que a melhoria das competências relacionais deve produzir efeitos multiplicadores a nível interpessoal e grupal.

O potencial educativo da mediação advém assim do método inovador que se propõe às escolas assente na estratégia de ensinar e aprender de uma maneira real, aplicada, experimentada e realizável. As experiências mostram que sem a oportunidade de aplicar essas habilidades apreendidas, estas poderão não ser devidamente incorporadas pelos alunos. Por isso é útil que se impliquem na gestão de conflitos reais para se obter o resultado desejado.



## Enquadramento Teórico

O conceito de mediação é de múltiplas acepções, tal como se percebe da bibliografia revisada (Six, 2003; Prairat, 2007; Boqué, 2008); e da aplicação do termo em diversos domínios. Pode-se, no entanto, conceber a mediação como um meio de criação, recriação ou renovação de laços interpessoais, que se exerce através da prática formal ou informal de gestão, resolução e, especialmente, transformação dos conflitos pelos indivíduos envolvidos, consistindo num processo

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

4

de comunicação, cooperação e Otas, sustentando-se na premissa do desenvolvimento de competências individuais e interpessoais na resolução dos conflitos. Desta forma, a mediação produz um efeito verdadeiramente capacitador nos indivíduos. E, ao apostar na valorização do conflito e na sua (re)apropriação pelos indivíduos, a mediação proporciona o aproveitamento deste como oportunidade de aprendizagem, crescimento e transformação.

De acordo com o modelo de intervenção construtivista as competências sociais e relacionais são nucleares à formação integral dos jovens. A aprendizagem dessas competências permite ao jovem adquirir os conhecimentos, treinar as habilidades e fomentar as atitudes adequadas, assim como possibilita que este se torne autónomo e responsável pela resolução pacífica e positiva dos conflitos (Garcia, Pérez & Pérez, 2007; Pérez, Del Pozo, 2007).

A acção assume, nesta perspectiva de intervenção como no método sócio-afectivo, um papel central. O indivíduo tem a possibilidade de contrastar os seus pensamentos e ideias com a prática, reforçando-os, adaptando-os e/ou corrigindo-os através de um processo de assimilação – acomodação. Neste sentido, o conhecimento constrói-se pela acção que permite ao jovem colocar à prova as suas atitudes e comportamentos, e proporcionando a aquisição de competências essenciais à sã convivência. (Garcia, Pérez & Pérez, 2007; Pérez, Del Pozo, 2007; Torrego, 2008a).

Esta ideia está patente no modelo transformativo de mediação que advoga a transformação do conflito na medida em que promove a mobilização dos recursos próprios de cada um dos sujeitos implicados. (Bush, & Folger, 1996).

Então, de que forma a mediação contribui para esta tríade do saber: o conhecimento (saber saber), as habilidades (saber fazer) e as atitudes (saber ser e estar)?

Os recursos do mediador, como as ferramentas conceptuais, comunicacionais e procedimentais e ainda atitudinais, sistematizadas por Brandoni (2007), imbricam nestas dimensões do saber e fundamentam a competência do mediador, conforme se expõe e desenvolve na tabela seguinte.

# Ozarfaxinars

 e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

5

**“Saber saber” – ferramentas conceptuais**

Identificar o conflito como algo natural às relações interpessoais;  
Identificar os conflitos e os diferentes comportamentos e reacções face ao conflito;  
Reconhecer as melhores formas de actuar;  
Conhecer técnicas de resolução positiva de conflitos;  
Mudar de posição face a novas situações;  
Reconhecer o eu e o outro;  
Aceitar e ser empático em relação à situação e aos problemas dos outros;  
Aquisição de certo sentido do seu próprio valor, da sua força e da sua própria capacidade para enfrentar os problemas.

**“Saber fazer” – ferramentas comunicacionais e procedimentais**

Comunicar e escutar activamente;  
Ser assertivo;  
Realizar actividades de forma cooperativa;  
Saber gerir os conflitos;  
Ser isento e evitar juízos de valor;  
Ser empático;  
Atender os outros nos interesses, necessidades e sentimentos;  
Construir soluções conjuntas;  
Ser imparcial;  
Aplicar as etapas do processo de solução de problemas e ser criativo.

**“Saber ser e estar” – ferramentas atitudinais**

Valorizar as qualidades próprias;  
Respeitar os outros e as diferenças;  
Cultivar a abertura e a tolerância face aos demais e suas particularidades;  
Apreciar o valor da cooperação;  
Valorizar as potencialidades do conflito;  
Confiar na sua determinação e autonomia;  
Praticar a solidariedade e a colaboração;  
Negociar as melhores opções de solução;  
Participar na comunidade como membro activo;  
Estar receptivo à mudança;  
Criar laços de ajuda e de amizade.

Quadro 1. Relação entre as dimensões do saber e as ferramentas do mediador.

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

6

Torna-se claro que a mediação não se limita a uma dimensão resolutive do conflito. Nesse sentido, é pertinente referir o papel importante da prevenção. Numa perspectiva educativa, a prevenção é um processo mobilizador de medidas eficazes tomadas com vista a neutralizar factores causadores de inadaptação escolar ou social (Caringnan, 2008). Aliás, a prevenção pode incidir, segundo Amado e Freire (2002; 2009), ao nível primário, secundário e terciário.

Assim, na prevenção primária insere-se um conjunto de medidas que possibilitam o desenvolvimento de competências de comunicação, educação para os valores, desenvolvimento de um auto-conceito positivo e realista e ainda elementos que facilitem o aparecimento de relações interpessoais positivas e de bem-estar. E, na prevenção secundária, na qual se pretende identificar e corrigir o mais precocemente possível qualquer desvio da normalidade, visa-se o aumento de competências dos alunos, como a imparcialidade, a escuta activa, a empatia, gerir a informação, atender aos interesses e necessidades, acolher as emoções e sentimentos, que possibilitem e favoreçam um clima de convivência entre pares positivo.

Atendendo à caracterização dada pelos autores sobre os níveis da prevenção primária e secundária, pode-se considerar que os projectos de intervenção em mediação em contexto educativo e, em particular, os programas de formação em mediação congregam características de ambos os níveis da prevenção.

Como apontam teóricos do modelo transformativo a “mediação é um dos processos de interacção inventados para permitir que as pessoas vivam juntas (Moore, 1997, p. 274). Ora, a finalidade da mediação ultrapassa o acordo que resolve o conflito e visa a promoção de relações saudáveis e de contextos aprazíveis. Embora não se possa deixar de referir que a mediação é tanto interventivo-preventiva como interventiva-resolutiva (Boqué, 2008).

A melhoria das competências relacionais deve produzir efeitos multiplicadores a nível interpessoal e grupal. Quem participa desta nova prática ou novo paradigma emergente, além de construir renovadas possibilidades de resolução dos seus conflitos, tem a oportunidade de reconstruir as suas relações e a si mesmo (Schnitman, 2000). A mediação apela ao poder que cada um influi com a sua conduta nas atitudes dos outros e no desenvolvimento do clima escolar (Brandoni, 2007).

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

7

## Objectivos

Os objectivos deste projecto de formação dividem-se em gerais e específicos. Com os primeiros, pretende-se desenvolver uma nova abordagem ao conflito, propiciar uma mudança de postura frente às controvérsias, encorajar os alunos a resolver os seus próprios conflitos, incentivar a usar de forma confiante as capacidades relacionais, promover o interesse dos alunos pelas questões do respeito pela convivência, pela diversidade, pela justiça e pela não-violência. Com os segundos, visa-se promover uma comunicação mais aberta e melhorar relacionamentos, prevenir e/ou diminuir a incivildade, a agressividade e a violência, criar um ambiente mais produtivo para o ensino, reduzir as sanções disciplinares e afirmar as lideranças entre pares.

De referir ainda que pretende-se promover competências de mediação informal (aplicadas sem qualquer aspecto processual e o uso das ferramentas de forma muito mais fluida nos vários espaços da escola) a par do fornecimento de competências de mediação formal (aplicadas num sistema estruturado, ainda que flexível, com sujeitos treinados e técnicas aprendidas) a exercer no gabinete de mediação de conflitos.

Para a construção de uma “cultura de paz” torna-se indispensável e mais eficaz trabalhar nestes dois níveis de mediação: formal e informal.

## Metodologia

A intervenção consiste numa estratégia teórico-prática, activa e participativa, e de cariz “extra curricular”. As actividades previstas são essencialmente:

### ACÇÕES DE FORMAÇÃO

A formação realiza-se na modalidade de sessões formativas fora do trabalho das aulas e em momento de paragem lectiva. Os destinatários da formação são os alunos em geral, os alunos delegados e sub-delegados de turma, o Pessoal Não Docente e os Professores.

As sessões de formação desenvolvem-se segundo processos teóricos e práticos, sendo essencial que todos os formandos se relacionem desde o início, se envolvam nas actividades e desfrutem da oportunidade para exercitar as técnicas da mediação de conflitos e de gestão em sala de aula, interiorizando os princípios orientadores e as atitudes adequadas. Para isso, propõe-se,

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

8

para além de alguns momentos de exposição oral, actividades como análise dos temas, discussão de casos, partilha de experiências e exercícios práticos (*role-play, brainstorming*).

Os conteúdos e os exercícios são adequados às idades dos formandos, Professores, Pessoal Não docente, Alunos, aos objectivos de cada sessão e à evolução do programa.

Para o trabalho de aquisição e desenvolvimento de habilidades e atitudes de mediação privilegia-se o debate, os exercícios práticos em pequenos grupos, sempre que possível, com composição rotativa, e o role-play de casos trazidos pelos próprios ou elaborados para o efeito. Não se trata de depreciar ou desvalorizar a exposição teórica, antes se integra nos exercícios práticos que a tornam mais compreensível e permite acomodar melhor os conhecimentos necessários.

A formação incluí também um manual que acompanhou as sessões e pode ser revisitado.

## Workshops

Trata-se de sessões de aprofundamento para aqueles que já tiveram formação inicial nos anos anteriores, sejam professores ou alunos, conferindo maior confiança e perícia no exercício das técnicas de mediação de conflitos.

Estas sessões terão uma duração média de 3 horas e são utilizadas, essencialmente, metodologias práticas.

Caso seja necessário estas sessões servirão para aprofundar temas mais específicos da gestão de conflitos, como por exemplo: como saber lidar com as emoções e sentimentos; como trabalhar comportamentos difíceis; como lidar com posições irredutíveis; como perceber a articulação entre o regime disciplinar e o regime da mediação.

## Reuniões de Equipa de Mediação e Coordenação

A equipa de mediação recentemente constituída teve formação adequada para o exercício da sua função, contudo perante os desafios que se colocam diariamente à organização do gabinete e, sobretudo, à prática dos processos de mediação, verifica-se ser necessário orientar e acompanhar os trabalhos levados a cabo.

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

9

A observação e posterior reflexão dos processos de mediação conduzidos pelos mediadores alunos e professores contribuirão para a consolidação dos conhecimentos teóricos e do manuseio das ferramentas.

No final deste processo de orientação e acompanhamento espera-se que a Equipa de Mediação da Escola esteja preparada para que possa dar formação em mediação aos alunos.

Por outro lado, há questões de organização processual que devem ser respeitadas desde o início. A experiência do IMULP e conhecimento de experiências nacionais e estrangeiras ajudará a Equipa de Mediação a organizar o funcionamento do gabinete e, especialmente, a estruturar os documentos de registo necessários à divulgação e avaliação do trabalho de mediação.

## **Organização de Materiais, Tratamento de dados e Elaboração de relatórios**

A concretização das actividades implica a organização de materiais diversos, como: instrumentos de avaliação, manuais dos cursos de formação, documentos de registo das mediações e do funcionamento do gabinete de mediação, termos de consentimento, certificados, material de divulgação.

Através de alguns desses instrumentos pretendemos proceder à avaliação da intervenção no que diz respeito às estratégias adoptadas e aos objectivos a alcançar deste projecto de mediação.

## **Procedimentos**

Em cada actividade prevista o IMULP realiza a correspondente avaliação. Para o efeito, o IMULP dispõe dos seguintes instrumentos:

- Questionários (pré-teste e pós-teste) com vista à evolução de conhecimentos, à aquisição de competências e à mudança de atitudes e comportamentos em função da formação em mediação de conflitos.
- Questionário sobre o funcionamento da formação e dos workshops.

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

10

- Relatórios de registo do nº, tipo de conflito, natureza, intervenientes, e local do conflito trabalhado no gabinete de mediação.
- Questionários sobre o grau de satisfação dos alunos e professores que recorreram ao gabinete de mediação.
- Questionários sobre a percepção do aluno e professor mediador sobre o seu papel de mediador de conflitos.
- Questionário final da intervenção sobre o impacto da mediação no clima da escola.

## Recursos

Para a implementação deste projecto são necessários vários recursos humanos, materiais e financeiros descritos a seguir:

### Recursos Humanos

Para além da Equipa de Mediação da escola, a concretização das actividades conta com dois elementos do IMULP: o Coordenador científico e formador e ainda um colaborador para as acções de formação.

### Recursos Materiais

O êxito das actividades dependerá também da disponibilidade de materiais que a escola possa dispor, tais como:

Recursos espaciais: uma sala para a formação com as condições adequadas para a realização de exercícios práticos.

Material de escritório: um armário para os materiais do projecto, material informático e multimédia para as sessões de formação, 5 Resmas de papel para imprimir e copiar os manuais de formação e os instrumentos de avaliação e certificados, 3 Tinteiros, 10 Cartazes e 40 folhetos, 2 rolos de papel autocolante, 10 cartolinas, 60 esferográficas, 6 canetas de filtro, 60 capas finas, 1 caixa de piónés, 1 caixa de clips, 1 rolo de fita-cola, 3 Capas de arquivo, 120 gelatinas, 1 caixa de papel de fotografia, 50 crachás, 1 caixa de CD's.

# Ozarfaxinars

e- revista ISSN 1645-9180

Nº 22 TEIP - Territórios Educativos de Intervenção Prioritária em Matosinhos

11

## Recursos financeiros

Os encargos financeiros com este projecto reportam-se ao custeamento dos recursos materiais assim como à intervenção da equipa do IMULP.

*(\*) Directora do Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto (IMULP). Coordenadora do Projecto de Mediação de conflitos em contexto escolar do IMULP. Docente universitária, mediadora de conflitos, formadora em mediação de conflitos e mediação escolar, orientadora de estágios em mediação de conflitos, Vice-presidente do Conselho de Ética e Deontologia da Associação de Mediadores de Conflitos, responsável pela área da mediação de conflitos DO Espaço (CON)vivência nas Escolas.*