



**Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação**

**As Ciências da Educação: Espaços de investigação, reflexão e ação  
interdisciplinar**

**UTAD - Vila Real: 11 de setembro a 13 de setembro de 2014**

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA<sup>1</sup>**

**Elisabete Pinto da Costa & Renata Teles**

Instituto de Mediação

Universidade Lusófona do Porto

[elisabete.pinto.costa@gmail.com](mailto:elisabete.pinto.costa@gmail.com)

[renatteles@gmail.com](mailto:renatteles@gmail.com)

### **Resumo**

Importa cuidar das competências interpessoais e cívicas que permitem ao indivíduo conquistar uma participação na vida social e, conseqüentemente, promover uma sã convivência cidadã.

Tais competências adquirem-se em distintos contextos, com especial relevo na Escola, a primeira comunidade formal em que os indivíduos convivem, aprendem a conviver e se deparam com as mais diversas dificuldades, manifestadas muitas vezes em conflitos.

Neste contexto, a mediação de conflitos surge como uma metodologia impulsionadora da cidadania, porquanto desperta nos indivíduos o *cidadão*, um ator capaz de agir na realidade que o rodeia.

### **1. Convivência, cidadania, mediação e Escola**

A Escola é um espaço de socialização por excelência e onde se espera que se eduque e se faça cumprir os valores universais de cidadania. Neste contexto, pretende-se que os jovens adquiram e solidifiquem valores assim como desenvolvam capacidades de autonomia, responsabilidade e comunicação, que lhes permitam construir relações abertas baseadas na compreensão e na aceitação de diferentes perspetivas do real; relações onde o respeito pela diferença e o reconhecimento do outro constituam uma realidade (Ovejero e Rodriguez, 2005).

---

<sup>1</sup> Pinto da Costa, E. & Teles, R. (2015). Mediação de conflitos: um exercício de cidadania. In. Maria João Carvalho, Armando Loureiro e Carlos Alberto Ferreira (Org.), *Atas do XII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação. Espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar*. Vila Real: SPCE, 706-715 (ISBN 978-989-704-188-4).

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Elisabete Pinto da Costa & Renata Teles

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto - IMULP

Aliás, segundo a Lei de Bases (artigo 3º, alínea b, da lei nº 49/2005), o Sistema Educativo português deverá “contribuir para a realização do educando, através do pleno desenvolvimento da personalidade, da formação do carácter e cidadania, preparando-o para uma reflexão consciente sobre os valores espirituais, estéticos, morais e cívicos (...)”. Logo, a Escola deve proporcionar uma formação de cidadãos socialmente competentes.

À cidadania podemos associar uma dupla dimensão: uma invoca uma condição jurídica, de origem latina, como reconhecimento formal dos direitos das pessoas, de carácter mais político (perspetiva mais desenvolvida pelo pensamento liberal), e outra entende o cidadão como partícipe da sociedade, cuja orientação vem da tradição grega e com desenvolvimento na dimensão mais comunitária do republicanismo. (Sacristán, 2002).

A cidadania é também entendida como um exercício consciente da ética, é algo que está inserido na sociedade. Nesse sentido, a cidadania implica valores éticos e sociais que permitam interagir em comunidade. Ora, a participação na vida social não se deve limitar a uma participação formal ou a uma cidadania passiva (direitos e deveres: como votar, o direito à educação e cumprir leis) mas também, e especialmente, a uma participação cívica ou a uma cidadania ativa (direito e dever de participar na vida social e política da comunidade) (Martins & Mogarro, 2010), assente nos valores da igualdade, da tolerância e da cooperação.

Nos moldes da filosofia moral e política, os conceitos de cidadão e de cidadania ativa expõem então uma “forma ideal de viver em sociedade”, assumindo-se com um “modelo de ser sujeito em sociedade”, que promove uma “determinada forma de sociabilidade a construir”. Trata-se de uma relação social a erigir através de experiências quotidianas que permitirão o desenvolvimento da “cidadania como cultura vivida” (Sacristán, 2002).

A cidadania é um marco da Escola, enquanto comunidade. A esta corresponde um papel preponderante na promoção de uma “convivência cidadã” (Juste, 2007). Daí a contundência dos problemas de conflitualidade, de indisciplina ou de violência, que têm lugar nos estabelecimentos de ensino. Se os alunos não internalizam regras de convivência pacífica e resolvem as suas diferenças e os seus diferendos de uma forma violenta, é a própria sociedade que está a ser posta em causa. Como refere Vieira (2012, p. 11), “a escola tem, ela própria, de se assumir, reflexivamente, como um espaço problemático de relações sociais”.

A preocupação e reclamação da sociedade relativamente ao que se passa na convivência nas Escolas, na qual se diz existir uma crise de socialização (Bonafé-Schmitt, 2004), impõe cuidado redobrado com os valores de cidadania que aí se educa, constrói e pratica.

Esta questão ressalta do Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI (Delors, 1996) que apresenta a aprendizagem da convivência como um dos maiores desafios da educação no mundo contemporâneo. Assim, “aprender a viver juntos”, nomeadamente, a debater, a discordar, a colocar-se no lugar do outro, a criar consensos, a definir e prosseguir objetivos comuns, no profundo respeito pelo outro, numa lógica de tolerância e de cooperação, passa então a ser assumido como uma das principais preocupações da educação, e, conseqüentemente, da Escola. Nessas interações sociais, surgem os mais diversos conflitos, resultantes, por exemplo, da oposição de concepções, perceções e interesses. Para tal, “aprender a viver juntos” requer a aprendizagem e o exercício de competências interpessoais e cívicas.

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Elisabete Pinto da Costa & Renata Teles

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto - IMULP

O Programa Educação e Formação da Comissão Europeia (2010), aponta as competências interpessoais e as competências cívicas como competências básicas para a vida. Nos termos aí expostos, as primeiras “compreendem todo o tipo de comportamento que um indivíduo deve dominar para ser capaz de participar de forma eficiente e construtiva na vida social, e para resolver conflitos quando seja necessário” e as segundas incorporam um alcance “mais amplo”, em virtude da sua existência a nível social. Estas podem ser descritas como uma “série de competências que permitem ao indivíduo conquistar uma participação na vida cívica” (Idem).

Ora, a convivência e a cidadania, alicerçadas em competências interpessoais e cívicas, assumem-se como dois campos muito concretos da dimensão social do indivíduo e como partes constituintes da educação integral dos jovens (Juste, 2007). Como refere Sousa (2008, p. 111), a escola quer-se “uma verdadeira comunidade de cidadãos que também é e será uma comunidade de aprendizes”.

Neste campo, a mediação de conflitos surge como uma forma de promoção da cidadania na Escola. Esta constitui um meio de recriação ou renovação de laços interpessoais, que se exerce através da prática formal ou informal de gestão e resolução de conflitos pelos indivíduos, consistindo num processo de comunicação, cooperação e reencontro interpessoal, promovido por um terceiro elemento, o mediador, que lhes permite resgatar a autonomia e a autodeterminação (Six, 2003; Guillaume-Hofnung, 2007; Dias, 2010).

A mediação incorpora uma conceção mais ampla que a mera solução pontual de disputas e de conflitos. Ao apostar na “valorização do conflito” e na sua “reapropriação pelos indivíduos” (Pinto da Costa, Almeida & Melo, 2009), numa lógica de “socialização dos conflitos” (Correia & Caramelo, 2010, p. 20), a mediação proporciona ao nível interpessoal oportunidade de aprendizagem e de crescimento e ao nível social um sentido para o “viver em conjunto”.

Tamanho pendor educativo e formador (Silva, 2011) da mediação desenvolve-se através da sua concretização formal ou informal. Proporciona-se, assim, uma aprendizagem experiencial ou significativa, numa perspetiva de Rogers (1986), estreitamente relacionada com as suas vivências, que possibilita o aproveitamento de situações negativas ou destrutivas em oportunidades de mudança (Ibarrola-García & Iriarte, 2012). A mediação de conflitos permite então fortalecer a Escola no cumprimento das suas funções de educadora, formadora e socializadora.

Na perspetiva psicológica rogeriana, a “aprendizagem significativa”, é cheia de sentido, é experiencial, e é foi definida como aquela que tem uma envolvimento sensorial e cognitiva. “O senso de descoberta de alcance, de apreensão e compreensão, vem de dentro”, independentemente se o seu estímulo parte do exterior. Esta aprendizagem é então, algo que promove mudanças na forma de estar do indivíduo, nos seus “(...) comportamentos, atitudes, talvez mesmo na personalidade (...)” (Rogers, 1986). O essencial neste tipo de aprendizagem é o significado que tem para o que está a aprender, passando a fazer parte de um todo processo integrativo de aprendizagem. “Quando aprendemos dessa maneira, somos integrais...” (Idem, p. 30).

Tanto para os mediadores como para os mediados, parte-se do pressuposto, segundo Nascimento (2003, p. 228), “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”. E, concomitantemente, tende-se a construir uma responsabilidade individual e social, fundamentais para o pleno exercício da cidadania (Oliveira & Galego, 2005). Em consequência, a mediação de conflitos afirma-se como uma forma de fazer e de estar em sociedade.

## **2. Método**

### **2.1. Objetivos**

O objetivo geral do estudo consiste em compreender em que medida os estudantes assumem uma atitude cívica no sistema socio-escolar através da mediação de conflitos interpessoais.

Como objetivos específicos visa-se aferir o desempenho e o reconhecimento do estudante mediador e mediador padrinho/madrinha percecionados pelos próprios.

Essencialmente, este estudo tem por finalidade analisar e partilhar o conhecimento de uma realidade específica, sem qualquer pretensão de generalização, embora se possa almejar a sua transferibilidade para outros casos similares.

### **2.2. Participantes**

Para este estudo contou-se com a participação de oito estudantes, dos quais sete são do género feminino e um do género masculino, que integram a equipa de mediação de uma Escola Secundária do Norte do País e que apresentam a seguinte distribuição: dois com 15 anos, a frequentarem o 10º ano de escolaridade, quatro com 17 anos, um com 18 anos e outro com 20 anos, do 12º ano de escolaridade. Todos realizaram uma formação em mediação de conflitos, com o total de 18 horas, no ano letivo 2012-2013, e atuam desde então como mediadores junto dos seus pares. Estes estudantes assumiram também o papel de padrinhos/madrinhas dos estudantes que entraram para o 7º ano de escolaridade, no presente ano letivo (2013-2014), e a frequentarem esta escola pela primeira vez.

### **2.3. Instrumentos**

Para a recolha dos dados utilizou-se três questionários: “Ser mediador”; “Realização de mediação informal”; “Atuação do mediador padrinho/madrinha”. As categorias que compõem a estrutura dos instrumentos são de natureza teórica e, sobretudo, empírica, porquanto estes instrumentos já foram aplicados noutras escolas onde funcionam projetos similares de mediação de conflitos. Estes instrumentos apresentavam ainda um carácter flexível.

A escolha destes instrumentos, também designados por “questionários abertos”, pode explicar-se, segundo Amado (2009, pp. 219-220), dado que:

“(…) permite-se uma expressão livre das opiniões dos respondentes, ainda que o questionário contemple alguns itens orientados, e a partir da análise das respostas torna-se possível detetar as perceções, experiências subjetivas e representações dos respondentes acerca do tema em apreço (...), posteriormente sujeitos a uma “análise de conteúdo” são instrumentos de grande valor heurístico e muito utilizados na investigação”.

O primeiro questionário, “Ser Medidor”, é composto por três categorias “atuação”, “reconhecimento do mediador” e “melhorias”, compreendendo a primeira três subcategorias: “realização de mediações”, “tipo de mediações” e “solicitações”; a segunda seis subcategorias “identificação”, “recetividade”, “autoconhecimento”,

“capacidade de desempenho”, “trabalho colaborativo” e “apreciação dos demais”; e a terceira categoria: “melhoria na equipa de mediação” e “melhoria em relação aos estudantes mediadores”. O questionário apresenta três conjuntos de questões, num total de 20, sendo o primeiro e o segundo compostos por questões dicotómicas, tipo filtro e uma questão aberta; e o terceiro conjunto de questões organizado segundo de uma escala de tipo Likert (“nunca”, “às vezes”, “muitas vezes”).

Já a ficha de “Realização de mediação informal” compreende um conjunto de quatro categorias e nove itens, organizado da seguinte forma: “Conflito” (“tipo” e “local da ocorrência”); “características dos mediados” (“perfil” por ano de escolaridade, “idade” e “género”); “conclusão da mediação” (“resolução” ou encaminhamento); e “características dos mediadores” (“perfil” por ano de escolaridade e “género”). As treze questões são fechadas, de identificação e de escolha múltipla.

Na ficha sobre “Atuação do mediador padrinho/madrinha” contemplam-se quatro categorias: “autorrealização”, “desempenho”, “recetividade” e “melhoria”. As oito questões aí incluídas são de tipo abertas.

## **2.4. Procedimento e metodologia**

Os questionários foram preenchidos, em novembro, no início de uma reunião de partilha e reflexão de vivências dos mediadores. Assim, os dados reportam-se aos dois primeiros meses do ano letivo 2013-2014. Foi efetuada uma análise estatística descritiva dos dados, através de Excel, tendo-se calculado as frequências simples absolutas e ainda uma análise de conteúdo das respostas às questões abertas. Trata-se, por isso, de uma análise predominantemente qualitativa, na medida em que se procura compreender a perspetiva dos indivíduos, com ênfase nos processos, nas dinâmicas de ação e nas representações, num quadro de flexibilidade (Ribeiro, 2007), tal como se verifica neste estudo exploratório.

## **2.5. Análise dos dados recolhidos**

Os resultados são apresentados de acordo com as categorias que compõem cada um dos questionários utilizados para o estudo.

### **1) Sobre “Ser mediador”:**

a) Em relação à sua atuação, pretendeu-se perceber se houve “realização de mediações formais e informais” e “quantas”, qual o “tipo de mediação mais frequente” e o “grau de solicitações”, por parte dos “colegas” e “professores”. Constatou-se que dos oito estudantes, seis realizaram mediações informais, num total de 20, e não houve registo de mediações formais. Já quanto às “solicitações”, verificou-se que cinco estudantes referiram que “às vezes” os seus colegas recorreram aos mediadores e três disseram “nunca” terem sido solicitados para intervir. Quanto aos professores, cinco estudantes referiram que “às vezes” são solicitados, um “muitas vezes” e dois “nunca”.

b) No que se refere ao “reconhecimento” dos estudantes mediadores, procurou-se entender se os pares têm “conhecimento” da sua existência, se há “recetividade” dos demais, qual a perceção do “desempenho”; se se verificou “trabalho colaborativo” entre os mediadores, qual a opinião sobre a “apreciação dos demais” quanto à sua atuação e como entendem a sua “auto realização”. Segundo a análise dos resultados, seis

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Elisabete Pinto da Costa & Renata Teles

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto - IMULP

estudantes mediadores referem que “muitas vezes” os seus colegas têm conhecimento sobre quem são os mediadores e dois referem “às vezes”. Todos (n=8) revelaram que “muitas vezes” os diretores de turma sabem que estes estudantes são mediadores, seis responderam que “muitas vezes” os professores os identificam, um referiu “às vezes” e outro “nunca”. Sobre se os colegas aceitam a intervenção dos mediadores, metade (n=4) respondeu “muitas vezes” e a outra metade referiu “às vezes”. Por sua vez, seis manifestaram estar à vontade para atuar, embora um tenha referido que “às vezes” e outros “muitas vezes” não se sentem à vontade. Seis referiam ainda ter colaborado “às vezes” com outros mediadores, sendo que um disse “muitas vezes” e outro “nunca”. Em termos de trabalho colaborativo entre mediadores, as respostas obtidas indicam que sete partilharam “às vezes” as suas mediações com os colegas mediadores e um “nunca”. Em relação à partilha com os professores mediadores, cinco dos inquiridos mencionaram já o terem feito “muitas vezes”, dois indicaram “às vezes” e um “nunca”. Acerca da “apreciação dos demais”, sete referiram que “nunca” foram criticados por serem mediadores, um “muitas vezes” e todos (n=8) manifestaram que “nunca” os colegas comentaram que não deviam ser mediadores. Por último, nesta categoria procurou-se também averiguar qual a “auto realização” dos mediadores, à qual sete responderam que gostam “muitas vezes” de ser mediador e um “às vezes”. Cinco referiram ainda que se sentem “muitas vezes” úteis a realizar mediações e três “às vezes”.

c) Em termos de melhoria, tencionou-se saber se algo deveria mudar “na equipa de mediação”, “nos estudantes mediadores” ou se ainda teriam “outras observações e/ou sugestões” a apontar. Seis inquiridos responderam “sim” às melhorias na equipa de mediação, dos quais três apontaram “maior divulgação” do “gabinete” e dos “mediadores”, um que existe “poucos professores e funcionários a intervir”, um que é necessário haver uma “opinião mais positiva em relação à mediação”, outro referiu ainda existirem “poucos encaminhamentos pelos professores para a mediação”. Os dois restantes optaram pela resposta “não”. Todos (n=8) expressaram que não havia nada a melhorar quanto aos estudantes mediadores, não apontando também qualquer observação/sugestão.

2) Quanto à “Realização de mediações informais”, procurou-se reunir mais informação sobre as 20 intervenções realizadas.

a) Sobre os mediadores (n=6), que atuaram a este nível, constatou-se que são todos do género feminino, um com 15 anos, do 10º ano de escolaridades, três com 17 anos, um com 18 anos e um com 20 anos, que frequentam o 12º ano de escolaridade.

b) Quanto ao “tipo” e “local” de ocorrência do conflito, e dada a possibilidade de identificarem múltiplas causas, os inquiridos apontaram terem intervindo em situações de ofensas e insultos (n=1), discriminação (n=1), agressão física (n=1) e discussões (n=1). Contudo, na opção “outros” foi indicado “alerta de mudança de comportamento” (n=2), e em oito intervenções não foi apontado o tipo de ocorrência. Por sua vez, os dados revelam que as intervenções foram realizadas nos corredores (n=12), fora da escola (n=2), no recreio (n=2), no refeitório (n=2) e no bar (n=2).

c) No que concerne aos mediados, a análise dos dados mostram que foram realizadas 11 intervenções em contexto de turma, do 7º ano de escolaridade, e cinco intervenções interpessoais, sendo que quatro ocorreram no 7º ano e uma mediação entre dois estudantes do 7º vs 9º anos.

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Elisabete Pinto da Costa & Renata Teles

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto - IMULP

d) Relativamente à “conclusão” da mediação informal, os estudantes disseram que todas as situações ficaram resolvidas, não havendo necessidade de encaminhamento para o gabinete para realização de mediação formal.

3) No caso dos mediadores que também desempenharam o papel de padrinho/madrinha (n=6), a análise dos dados permitiu conhecer que:

a) Em termos de “auto realização” e pretendendo saber “como te sentes neste papel”, verificaram-se sete referências à “utilidade” que atribuem a esta função: “*sinto que posso ajudar a resolver os problemas*”; “*Eles sabem que podem contar comigo*”; “*sou abordada por eles*”; “*posso ajudar os meus afilhados a resolver os seus problemas*”; “*posso ajudar quem precisa e diminuir conflitos na escola*”; “*sinto que estou a ajudar a minimizar os problemas na escola*”; “*uma vez que contam connosco para ajudar a resolver assuntos*”; e cinco referências quanto à satisfação, “*sinto-me bem*”; “*sinto-me muito bem*”; “*sinto que posso ajudar*”; “*sinto-me útil*”; “*é um cargo importante*”.

b) Em termos de “desempenho” e se “falta alguma coisa para desempenhar este papel” verificaram-se cinco respostas “*não*” e uma “*sim*”, exprimindo a necessidade de “*ter mais tempo para resolver os conflitos*”. Já quanto ao “que foi mais fácil” manifestaram o “*relacionamento com os alunos*”; “*falar com eles*”; “*conhecer os meus afilhados e, de certa forma, ganhar confiança deles*”; “*comunicar com os alunos sobre alguns problemas, dúvidas e questões que surgiram*”; “*dialogar normalmente (...) perguntar como estão, se está a correr bem as aulas e testes*”; “*falar com eles nos corredores porque eles encontram-se mais à vontade e mais interessados*”. Sobre o “que foi mais difícil”, “*estar mais vezes com eles*”, “*a apresentação à turma*”; “*conversar com os mais problemáticos*”; “*comunicar com o diretor de turma*”; “*encontrar toda a gente da turma, uma vez que andam dispersos*”. Questionou-se ainda se “*achas que a mediação ajuda-te a ser madrinha/padrinho*” e as respostas positivas foram unânimes: “*Sim*”, advogando que proporcionava “*bases para saber agir*”; “*melhorar esta nova experiência*”; “*ajuda a ganhar mais experiência*”; “*torna mais fácil a maneira como abordamos os afilhados e os problemas que eles têm*”; “*adquiri conhecimentos*” e “*como intervir em algumas situações que já ocorreram*”; “*mais confiança (...) e mais à vontade*”.

c) Na categoria “*recetividade*” pretendeu-se saber “*como te aceitam os alunos*” e das respostas dadas verificou-se uma tendência totalmente favorável (n=6 “*Bem*”), porquanto “*podem contar comigo*”; “*penso que gostam de ter uma madrinha*”; “*sentem-se à vontade em desabafar*”; “*é mais fácil dialogar, com alunos do que com professores*” “*compreendemos mais facilmente e falamos noutros assuntos não só sobre os conflitos*”; “*todos os dias vêm ter comigo para falar ou cumprimentar e mostram bastante simpatia*”.

d) Na categoria “*melhoria*” na “*equipa de mediação*” e “*nos estudantes mediadores*”, constatou-se, para a primeira, duas resposta “*não*”, três sem resposta e um “*sim*”, para quem esta equipa deveria “*ser mais divulgada na nossa escola, que muitos alunos não sabem da nossa existência. Se algo ocorrer não têm como, nem com quem desabafar*”; para a segunda contaram-se três respostas “*não*”, uma “*sem resposta*” e duas “*sim*”, para quem dever-se-ia cuidar do “*respeito dos alunos pela madrinha*” e a “*aproximação dos alunos mediadores com o resto da comunidade escolar*”.

### **3. Discussão dos resultados**

A análise apresentada permite-nos tirar ilações positivas quanto à atuação dos estudantes mediadores. Estes, com formação em mediação e quando integrados em equipas de mediação que os acompanham, atuam efetivamente na gestão de conflitos no contexto socio-escolar, intervindo de forma imediata e mais próxima dos seus pares, através da mediação informal. Todavia, não se indagou as razões que explicam a ausência de mediações formais.

Se, por um lado, nem todos os estudantes mediadores realizaram mediações, por outro, alguns realizaram várias, percebendo-se que para além de atuarem por iniciativa própria, os professores, assim como os seus pares, vão solicitando a sua intervenção.

Corroborando a análise anterior, reconhece-se haver também uma perceção favorável quanto ao reconhecimento dos mediadores na comunidade escolar. Os estudantes mediadores são geralmente reconhecidos pelos demais (Pares, Diretor de Turma e Professores), aceites pelos colegas e pelos restantes mediadores (Pares e Professores), com quem vão partilhando as suas experiências. Aliás, segundo os mediadores, os restantes estudantes fazem uma avaliação positiva sobre a sua atuação e de forma globalmente positiva estão à vontade para atuar, existindo colaboração entre mediadores, nomeadamente para intercâmbio de experiências. Em consequência, existe um elevado nível de realização pessoal por parte destes estudantes. Por sua vez, apresentam um espírito crítico em relação às melhorias das estruturas em que se inserem, reclamando mais publicitação dos serviços e mais envolvência dos adultos, de maneira a reforçar a perspetiva sobre a mediação por parte de alguns estudantes, e revelam ainda estarem satisfeitos com o trabalho desenvolvido com os estudantes mediadores.

Contudo, estas ilações positivas sobre “Ser mediador” não são generalizadas porquanto detetamos um estudante mediador com uma tendência menos favorável nas respostas dadas.

Ainda sobre a atuação dos mediadores, acerca da mediação informal, verificou-se que estes acompanharam situações de conflito manifesto. Todavia, nem sempre foram identificadas as ocorrências de conflito. Pode-se depreender que estes intervêm para auxiliar na resolução de conflitos mas também atuam, se não mesmo preferencialmente, numa lógica de prevenção de escalada dos conflitos. Regra geral, as intervenções foram realizadas nos diversos locais da escola, em maior número nos corredores, excetuando a sala de aula. Esta informação é consentânea com os dados anteriores aquando da referência de uma maior necessidade de presença dos professores e funcionários neste local. Por sua vez, estes dados revelam a importância de cuidar da convivência nos espaços informais da escola. Não obstante os mediadores, participantes neste estudo, serem todos do ensino secundário, na quase totalidade do 12º ano, as mediações informais ocorreram todas no 3º ciclo, sobretudo no 7º ano de escolaridade, uma vez que estas têm relação direta com a atuação dos mediadores padrinhos/madrinhas. Um aspeto a destacar é que todas as mediações ficaram resolvidas, podendo-se deduzir que a intervenção destes promove uma cultura de pacificação.

No duplo papel de mediador padrinho/madrinha, os mediadores revelam opiniões bastante positivas. Estes manifestaram-se muito úteis e satisfeitos, dando a transparecer um sentimento de bem-estar. Para o efeito, manifestaram possuir competências para atuar, sendo que a formação em mediação é considerada como fundamental para o seu

bom desempenho. Revelou-se interessante saber que o mais fácil está relacionado com o estabelecimento de relações interpessoais e o mais difícil reside na ausência de tempo útil para a gestão dos conflitos, lidar com a complexidade de certas situações e sujeitos e criar momentos de diálogo com os adultos. A receptividade dos pares é bastante favorável, corroborando a mesma tendência verificada para com os mediadores em geral. Logo, reconhece-se que entre pares há uma boa aceitação destes estudantes como agentes pacificadores. Indo de encontro às melhorias referidas anteriormente, também os estudantes reclamam por mais divulgação da equipa de mediação nas suas diversas valências.

#### **4. Ideias finais**

Ser estudante mediador é na sua essência promover a paz e a convivência. Tal desempenho permite-lhes atribuir sentido e significado à vida na comunidade em que se inserem. Estes são construtores de uma convivência cidadã entre pares e fazem-no de forma diferente dos adultos pois situam-se na mesma condição evolutiva. Desta forma, a Escola permite aos estudantes vivenciarem experiências significantes e transformativas, dotando-os de competências básicas para a vida. É neste campo que a mediação de conflitos possibilita a aquisição a aquisição, o exercício e a solidificação de competências sociais e cívicas.

Saber estar com os outros, ser tolerante e solidário, exige que o indivíduo se sinta bem consigo próprio. Nesse sentido, a mediação permite um reencontro com os outros mas também consigo mesmo, através de uma relação de reconhecimento e de valorização e numa lógica de empoderamento.

As relações em sociedade são um constante desafio para todos os cidadãos envolvidos. Para além dos direitos e deveres de uma comunidade política e juridicamente regulada, requer-se uma atitude de não-violência capaz de abrir possibilidades positivas de socialização e convivialidade. Trata-se, por isso, não só de educar para a cidadania mas, e sobretudo, de educar na cidadania.

#### **Referências bibliográficas**

- Amado, J. (2009). *Introdução à Investigação Qualitativa em Educação (Investigação Educacional II)*. Relatório de Disciplina Apresentado nas Provas de Agregação. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.
- Bonafé-Schmitt, J-P. (2004). La mediación escolar: Prevención de la violencia o proceso educativo. *La Trama. Revista Interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, 11. Disponível em [http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=28&ed=11](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=28&ed=11). Acedido em 05.jun.12.
- Correia, J. & Caramelo, J. (2010). A construção social e legislativa da mediação: figuras e políticas. In José Alberto Correia & Ana da Costa Silva (Orgs), *A Mediação: (D)os contextos e (D)os actores* (pp. 13-32). Porto: Edições Afrontamento.
- Delors, J. (Coord) (1996). *Educação. Um tesouro a descobrir. Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI*. Porto: Asa.
- Dias, M. T. (2010). *Mediação, cidadania e emancipação social*. Belo Horizonte: Fórum.
- Guillaume-Hofnung, M. (2007). *La médiation* (4ª ed.). Paris: PUF “Que sais-je?”.

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Elisabete Pinto da Costa & Renata Teles

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto - IMULP

- Ibarrola-García, S. & Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Pirámide.
- Juste, P. (2007). Educación, ciudadanía y convivencia. Diversidad y sentido social da educación. *Bordón*, 59 (2-3), 239 - 260.
- Martins, M. & Mogarro, M. (2010). A Educação para a cidadania no século XXI. *Revista Iberoamericana de Educación*, 53, 185-202. Disponível <http://www.rieoei.org/rie53a08.pdf>. Acedido em 15.jun.14.
- Nascimento, I. (2003). A dimensão interpessoal do conflito na escola. In Emilia Costa (Coord.), *Gestão de Conflitos na Escola* (pp. 193-255). Lisboa: Universidade Aberta.
- Oliveira, A. & Galego, C. (2005). *As perspetivas da mediação sócio-cultural. A mediação sócio-cultural um puzzle em construção*. Porto: ACIME.
- Ovejero, A. & Rodríguez, F. (2005). *La convivencia sin violencia. Recursos para educar*. Sevilla: MAD, S.L.
- Pais Ribeiro, J. L. (2007). *Metodologia de Investigação: em psicologia e saúde*. Porto: Livpsic.
- 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 B. Silva, A. Almeida, A. Barca & M. Peralbo (coord.), *Atas do X Congresso Internacional Galego-Português*. Braga. Universidade do Minho, 165-178.
- Rogers, C. (1986). *Liberdade para Aprender* (2ª edição). Porto Alegre: Artes Médicas.
- Sacristán, J. (2002). *Educar e conviver na cultura global. As exigências da cidadania*. Porto Alegre: Artmed.
- Silva, A. (2011) A mediação e(em) educação. *Revista Intersaberes*. 16 (12), 249-265.
- Six, J-F. (2003). *Les mediateurs*. Paris: Editions La Cavalier Bleu.
- Sousa, O. (2008). Do colo à construção da cidadania: por uma escola acolhedora. *Revista Lusófona de Educação*, 11, 105-112.
- Vieira, A. (2012). Pedagogia social nas escolas: um olhar sobre a mediação e educação social. *Cadernos de Pedagogia Social*, 4, 9-26.

### Legislação

Lei nº 49/2005