

ISSN: 2184-2973



REVISTA DA FEDERAÇÃO
NACIONAL DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
3.^a EDIÇÃO | Junho 2019

Coordenação
Federação Nacional de Mediação de Conflitos
Sede Avenida da República, 120, R/c, 2780-158 Oeiras
Registo 9 de Abril 2012

Revista Digital Fundada em Abril de 2018 Mandato 2018
Mandato 2018 – 2020

Direcção:
Presidente: Maria João Castelo-Branco (ICFML)
Secretário-Geral: Sandra Inês Feitor
Tesoureiro: Célia Nóbrega Reis (IMAP)
Vogal: Maria Filomena Pedroso (PROCONSENSO)
Vogal: Carla Menezes
Vogal: Carla Fidalgo de Matos (CONSULMED)
Vogal: Carolina Teves

Assembleia Geral:
Presidente: Miguel Cancela de Abreu (CONCÓRDIA)
Secretário: Catarina Castro Oliveira
Secretário: Maria Eusébio
Conselho Fiscal:
Presidente: Domingos Pinto Coelho (CONCÓRDIA)
Relator: Mário Ferraz
Secretário: João Marques

Editor
Federação Nacional de Mediação de Conflitos



Título:

Revista da Federação Nacional de
Mediação de Conflitos

3^a Edição Junho 2019

Fundada pela Federação Nacional de
Mediação de Conflitos em Abril de 2018, no
mandato de 2018-2020

Formato: Digital - em linha

ISSN: 2184-2973

Periodicidade: Semestral

Local: Lisboa, Portugal

Ano: 2019

Edição Gráfica: FMC

Publicação eletrónica disponível na

URL:

<https://fmcgeral2018.wixsite.com/federacao>

Contatos:

Website:

<https://fmcgeral2018.wixsite.com/federacao>

email:

fmc.geral2018@gmail.com

fmc.tesouraria@gmail.com

Conselho Científico

Anabela Quintanilha

Célia Nóbrega Reis

Fernanda Molinari

Isabel Oliveira

João Chumbinho

Jorge Duarte Pinheiro

José Fernando Seifarth

Maria João Castelo-Branco

Paulo Guerra

Sandra Inês Feitor

NORMAS EDITORIAIS

- a) Título;
- b) Nome dos autores e titulação, função e/ou instituição a que se vincula.
- c) Resumo entre 100 a 300 palavras.
- d) Introdução.
- e) Corpo de texto - máximo de 15 páginas A4.
- f) Notas de rodapé numeradas.
- g) Referências bibliográficas
- h) Letra times new roman, tamanho 12, espaço 1,5.

As Edições da Revista serão publicadas em online, de tiragem semestral a cargo da Federação Nacional de Mediação de Conflitos.

São publicados apenas textos originais que versem direta ou indiretamente sobre o tema mediação de conflitos, devendo ter carácter científico.

Os direitos autorais são cedidos pelos autores à Revista da Federação Nacional de Mediação de Conflitos.

Editorial:

É com enorme prazer que publicamos a 3ª Edição da REVISTA FMC!

Assumindo a missão e objectivos desta Federação, de promoção, desenvolvimento e divulgação dos Meios Extrajudiciais de Resolução de Conflitos, nomeadamente a Mediação de Conflitos, trazemos a possibilidade de partilha e divulgação de experiências por profissionais de diversas áreas, no âmbito da resolução pacífica dos conflitos.

Os artigos publicados são originais e foram avaliados pelo Conselho Científico da REVISTA FMC.

Esperamos, desta forma, levar mais além o conhecimento e desenvolvimento destas práticas, para promoção da pacificação social.

Desejamos a todos boas leituras!

Maria João Castelo-Branco
(Presidente da Direcção)

Federação Nacional de Mediação de Conflitos:



PENSAR E CONCRETIZAR A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTOS ESCOLAR

Mónica Nogueira Soares

ADEIMA – Associação para o Desenvolvimento Integrado de Matosinhos

IMULP – Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto

Resumo

De facto as temáticas da violência, da disrupção escolar e da conflitualidade não são novidade e os estudos proliferam nas diferentes áreas científicas, contudo estes fenómenos continuam a ser uma realidade no quotidiano nas escolas, prejudicando as relações e o desenvolvimento saudável das crianças e jovens, acumulando-se as preocupações com estes temas e a necessidade de encontrar uma solução. São vários os estudos a emergir na área da mediação escolar, sendo este artigo, baseado num trabalho de Soares (2017), uma abordagem teórica reflexiva e de concretização da mediação de conflitos em contexto escolar e das suas implicações no quotidiano das escolas e daquela que é a missão primeira da escola: educar para a autonomia, o desenvolvimento e o crescimento nas formas de pensar, saber, ser e agir.

Palavras-chave:

Conflitualidade; mediação; educação; convivência.

Introdução

Na atualidade vivem-se novas realidades, novos paradigmas sociológicos e a escola, para além das aprendizagens formais, cada vez mais assume um papel educacional com um grande enfoque nas aprendizagens informais.

Está-se perante uma sociedade onde há um relato constante de situações conflituosas, com discursos de pessoas que vivenciam conflitos com outro(s). Mais do que a vivência de conflitos, é a forma como as pessoas (não) convivem, centrando os seus relacionamentos interpessoais através das redes sociais e de dispositivos físicos, em detrimento do relacionamento presencial e afetivo. Deste modo, quando surgem conflitos, a solução acaba por ser descartável e meramente remediativa.

Aqui a subjetividade da noção de conflito passa pelo facto das divergências nascerem a partir de meras diferenças de opinião ou de formas de estar, gerando perspetivas por vezes contraditórias, ou percebidas como contraditórias, que por sua vez geram formas diferentes e problemáticas de interpretar os acontecimentos. Para além desta forma de vivência do

conflito, verificam-se paralelamente dificuldades em gerir esses mesmos conflitos, sendo que se adota demasiadas vezes a estratégia que parece resultar sempre – a imposição e a punição. Esta é uma situação que afeta a sociedade em geral, mas que assume contornos graves se a associarmos ao contexto escolar.

Preciso pensar estratégias que promovam aspetos como o exercício responsável da cidadania, aprender a envolver-se na escola em si e na vida social, a aprendizagem do diálogo, do respeito pelos direitos humanos, a empatia, a atitude positiva face aos conflitos, o desenvolvimento de competências sociais e de controlo emocional, o autoconhecimento e desenvolvimento da autoestima. Estas são competências essenciais e que devem estar presentes para uma sã convivência na escola, independentemente do agente educativo em causa (González-Perez & Pozo, 2007).

A mediação de conflitos surge como uma dessas estratégias a adotar em contexto escolar. Como na grande maioria dos conflitos, o que está em causa são os laços sociais, o desenvolvimento de relações humanas construtivas e transformadoras que reponham a justiça, a paz, a confiança, a cooperação e a coesão social entre as pessoas em conflito. É na escola que devemos iniciar a abordagem cooperativa e colaborante aos desafios que a convivência assume.

A convivência escolar é um conceito que permite situar e compreender as interações num contexto de relações institucionais e sociais. Passa pela interrelação entre os diferentes membros de um estabelecimento escolar, influenciando significativamente o desenvolvimento ético, socioafetivo e intelectual dos alunos. Este conceito não se limita apenas à relação entre alunos e professores, mas também inclui as formas de interação entre todos os diferentes agentes da comunidade educativa, sendo por isso, uma construção coletiva da responsabilidade de todos os membros educativos, sem exceção.

A participação ativa dos alunos é tida como condição *sinequanon* para que a cultura de convivência na escola seja cada vez mais positiva, aliás é este um dos pressupostos da mediação de conflitos: a participação ativa dos envolvidos. No entanto, existem diversos obstáculos, pois cada vez mais a escola é um espaço onde se encontram alunos muito diferenciados, com interesses, motivações e culturas cada vez mais divergentes. Ainda assim, a escola deve tratar todos de igual forma, como se tivessem as mesmas origens e os mesmos valores, como se reagissem com iguais emoções e refletissem semelhantes expectativas vivenciais. E será que têm?! Esta pluralidade e diversidade populacional, ainda não provocaram as mudanças organizacionais e pedagógicas que o contexto educativo atual necessita. A escola continua, de facto, a ter genericamente as mesmas práticas, ainda que a sociedade na qual se insere apresente uma rápida e permanente mutação. A crescente heterogeneidade social e cultural

das instituições escolares acentuou as discrepâncias e a conflitualidade daí resultantes por diferenças que se apresentam a todos os níveis (Estrela, 2001). Assim, na mediação de conflitos perspetivam-se os valores éticos em harmonia com as finalidades, as práticas e os contextos em que se desenvolve o processo de mediação. Por isso, o mediador deve estar constantemente atento à forma como interpreta as informações que está a receber, tendo sempre em mente os objetivos e os princípios da mediação (a resolução do conflito em si, o *empowerment* das partes, o controlo sobre o processo, o estabelecimento de um ambiente cooperativo na mediação, o reconhecimento e a validação dos sentimentos de cada parte, a voluntariedade, a independência, a confidencialidade e a neutralidade). A mediação será deste modo orientada por valores e para valores como, o respeito por si próprio e pelos outros, a responsabilidade perante os seus atos e perante a vida, a liberdade e a não-violência. Mais do que orientação, a mediação serve como estratégia de promoção para estes valores.

Acreditando, então, que a escola tem como imperativos e objetivos tanto a formação académica dos alunos, como a formação para os valores, a formação pessoal, relacional e social, o contexto escola revela-se assim o contexto ideal para promover esta alteração no paradigma da abordagem de resolução de conflitos. A manutenção das tradicionais medidas disciplinares impositivas e punitivas a que o sistema educativo usualmente recorre, não é a estratégia que cumpre as exigências e as necessidades que as escolas apresentam atualmente (Schnitman, 1999). Urge introduzir abordagens diferenciadoras e potenciadoras no sistema educativo.

O conflito na escola

O significado original da palavra conflito, do latim *conflictus*, que quer dizer, lutar com outros. A este significado têm sido adicionadas outras conceções negativas, consequentemente, como algo a corrigir e evitar. Esta é a conceção tradicional do conflito, geralmente acompanhada de entendimento de paz como ausência de conflitos (Jares, 2002). No entanto, o conflito está em toda a parte e desde sempre. O conflito é necessário à dinâmica social e humana a todos os níveis e inevitável em relações que procuram evitar a coerção e cultivar a reciprocidade e mutualidade, apesar dos preconceitos que sobre ele incidem, da pressão sociocultural que atua no sentido do seu evitamento, e de uma certa confusão gerada pela frequente sobreposição de conflito e de mal/violência (Jares, 2002).

Os conflitos sem resolução, ou lenta resolução, frequentemente usam violência, interferindo com a produtividade e a qualidade da vida na escola e na comunidade. O crescimento de incidentes violentos na escola é cada vez mais comum. Por isso tem crescido a consciência de que, a melhor maneira de pôr fim à violência nas escolas e prevenir o seu

aparecimento na comunidade é acabar com as disputas antes de se tornarem violentas (Fullan, 2002).

Assim, predominando na escola as visões clássicas sobre o conflito é urgente invocar novas perspectivas. Segundo a perspectiva tecnocrática-positivista, a presença do conflito é negativa, se não mesmo sinal de algo disfuncional, em que a eficácia é sinónimo de consenso. A capacidade de promover os consensos pressupõe evitar os conflitos, silenciar as diferenças e exercer um controlo sistemático. Nesse sentido, há que reprimir, ocultar ou evitar os conflitos. Embora o conflito sirva para motivar e estimular a criatividade individual ou grupal, a sua existência ou não deve-se apenas à perceção de cada sujeito. Já nos termos da perspectiva crítica, o conflito é assumido como algo natural e inerente às relações sociais e deve ser aproveitado como um mecanismo de mudança de transformação. Desta forma, não só se aceita o conflito, como se favorece a sua abordagem através do empoderamento dos indivíduos. Esta nova perspectiva abre a possibilidade de trabalhar estes momentos ou fenómenos segundo uma abordagem transformativa, cruzando-se com a própria visão crítica de educação. Neste sentido, os membros da comunidade educativa devem reconhecer no conflito tamanho potencial educativo (Jares, 2001; Silva, 2010).

Por vezes, nas escolas, crianças e adultos adiam, negam, ou tentam evitar os conflitos, por medo, vergonha, demissão, ou por simples acomodação, mas como defende Sampaio (2001), os conflitos na escola terão de ser discutidos e não negados.

Um conflito surge quando existe um confronto de interesses ou necessidades de uma pessoa com os de outra, ou com os do grupo, ou com os de quem detém a autoridade legítima na dinâmica relacional (Jares, 2001). Existem várias situações potencialmente conflituosas, nomeadamente as barreiras arquitetónicas, a exclusão dos mais pequenos e mais fracos dos jogos e brincadeiras, a indisciplina, a disrupção, o incumprimento de regras básicas de convivência. Para além destas situações, Jares (2000) refere ainda quatro tipos de conflitos, que são os mais frequentes nas escolas: a) Conflitos de relação entre os alunos; entre os alunos e os professores (atitudes de gozo e de desrespeito, agressividade verbal e física, violência); b) Conflitos de aproveitamento (passividade, apatia); c) Conflitos de poder (liderança negativa, arbitrariedade); d) Conflitos de identidade (atitudes fechadas e agressivas contra pessoas, objetos, equipamentos ou edifício da escola).

Os conflitos são algo de natural e imprescindível na vida pessoal e social (Cunha & Leitão, 2012). Os episódios de conflito fazem parte do quotidiano de qualquer escola, o que implica que os professores trabalhem com o conflito ao invés de se insurgirem contra ele. Impõe-se por essa

razão que se realize a desmontagem dos senso-comuns educativos e da naturalização dos fenômenos ligados ao conflito em contextos escolares (Bonafé-Schmitt, 2004).

Todos os professores que estejam interessados em dar prioridade ao desenvolvimento dos seus alunos, devem reconhecer que os conflitos não são o problema, mas uma parte importante da solução. O conflito é uma condição importante do desenvolvimento social dos indivíduos e funciona como um estímulo à diferenciação dos processos de funcionamento interpessoal, que promovem as competências sociocognitivas e de gestão emocional, tornando o indivíduo mais capaz de estabelecer relações positivas com os outros. O conflito é necessário e benéfico ao desenvolvimento dos alunos e à melhoria da qualidade das suas relações. Pode-se mesmo afirmar que o conflito preserva relações que de outro modo seriam insustentáveis, pois que o conflito é parte de pleno direito na dialética do próprio desenvolvimento pessoal (Menezes, 2003).

Sempre que for possível deverá identificar-se e explorar situações de conflito suscetíveis de ocorrerem em relações que predominam interações de tipo horizontal (como as que caracterizam o relacionamento entre pares – conflito aluno-aluno, professores-professores e pais-professores), quer em relações que abrigam interações de tipo vertical (como as que podem servir de pano de fundo ao conflito – professor-aluno e pais-aluno) (Silva, 2010). Por exemplo, a ativação do nível de competência do sujeito na situação de aluno-professor ou aluno-funcionário tanto pode influenciar, positiva ou negativamente. A diferença etária, de desenvolvimento ou mesmo de estatuto entre o indivíduo e o “outro” significativo tanto pode facilitar, como dificultar a orientação colaborativa (Nascimento, 2003).

Se o conflito transporta consigo resultados positivos e negativos, a questão fundamental é saber como conduzir os conflitos de modo a aumentar os efeitos positivos ou construtivos e minimizar os efeitos negativos ou destrutivos. Não é a eliminação do conflito que se revela indispensável, mas a sua gestão, podendo passar pela negociação ou por outras estratégias de resolução e abordagem (Cunha, Rego, Cunha & Cardoso, 2007). Apesar do seu potencial positivo, o conflito é frequentemente considerado como uma ameaça à eficiência organizacional, dada a tendência a considerar as organizações sob o modelo da ordem. No entanto, a criação de tensão e conflito podem ser estratégias organizacionais desejáveis, pelo que o conflito e sua resolução são acontecimentos devem ser encarados como úteis e de grande recurso no âmbito das instituições escolares.

A gestão e a resolução de conflitos

Como já foi referido, a escola é um local próprio para que os conflitos ocorram. A escola não deve ter uma atitude repressora e punitiva, forma clássica de lidar com os conflitos, pois a repressão do conflito apenas o faz diferir para outro tempo e outro espaço. A escola deve assumir uma atitude de acolhimento de todos os comportamentos como indícios dos estados em que os indivíduos se encontram (Caetano, 2007). A compreensão desses indícios dará ao educador a oportunidade de educar genuinamente, agindo no sentido de promover a evolução da consciência dos indivíduos e a modificabilidade atitudinal, com a finalidade de ajudar os jovens, dentro dos seus contextos naturais de crescimento, a desenvolverem-se como pessoas equilibradas e plenas. Nesta perspetiva, a escola poderá ainda ser um instrumento de ajuda às famílias e, nesse sentido, de equilibração social. Assim, a educação é também considerada, por alguns pedagogos, como tendo uma dimensão necessariamente terapêutica (Murillo, 2012).

O trabalho à volta da resolução de conflitos é baseado na ideia de que o conflito tem um valor positivo, pode-nos ajudar a aprender novas e melhores formas para responder aos problemas, construir mais e melhores amizades ou aprender mais sobre nós próprios e os outros. As turmas que aprendem em grupo a expressar os conflitos positivamente vão desenvolver a cooperação e tolerância para trabalhar em conjunto. Os alunos aprendem a ter grandes responsabilidades para eles próprios, para o seu comportamento e para o ambiente no qual eles trabalham e aprendem (Caetano, 2007). Eles aprendem a comunicar com os outros mais afetivamente, expressar-se mais claramente, ouvir os outros mais abertamente, pensar mais criativamente. Periféricamente, as atividades em que participam irão reforçar as suas capacidades de leitura e de escrita. Se os professores e os alunos vão trabalhar juntos na resolução de conflitos, é importante que se questionem e examinem as suas próprias crenças sobre o conflito e a forma como reagem em situações de conflito. Os professores e alunos têm de saber, quando o conflito ocorre, o que devem fazer. Os professores despendem uma grande percentagem do seu tempo e energia tentando controlar conflitos, e isto contribui para um corpo de tensões que são um enorme obstáculo aos objetivos educativos (Hernández, 2003).

Do ponto de vista do senso comum, o conflito é considerado uma ocorrência negativa, que deve ser evitada, por causar desequilíbrios nas pessoas, nos grupos e nas organizações, atualmente. Contudo, e por outro lado, autores consideram que pode ser útil e ter resultados positivos, sendo um fator de motivação e de desenvolvimento de competências relacionais, como por exemplo, a comunicação, a tolerância, a empatia, a escuta ativa, a assertividade e a criatividade. A atribuição de significados ao conflito depende do modo como é enfrentado e resolvido (Nascimento, 2003; Torrego, 2006).

A investigação atual tende a considerar o conflito como uma ocorrência natural e normativa, que resulta necessariamente das interações que se estabelecem, no dia a dia, entre pessoas de culturas diferentes, com conhecimentos, experiências, valores, crenças, estatutos, interesses e objetivos diferentes (Torrego, 2008).

O conflito, em si, não é positivo nem negativo; tudo depende da forma como é enfrentado e resolvido. Quando é bem resolvido, permite identificar e ultrapassar problemas latentes, libertar as tensões, melhorar a comunicação entre as pessoas, aumentar a autoestima e a motivação, proporcionando alegria, bem-estar e a produtividade aumenta (Cunha, et al., 2007). Quando é mal resolvido, contribui para o agravamento dos problemas existentes e pode tornar-se crónico; aumentam as tensões e surge um clima de suspeição e de desconfiança entre os indivíduos, podendo espalhar-se a todo o grupo e à organização. Os relacionamentos deterioram-se, surgem situações de stress, mal-estar, sentimentos de dor e, por fim, doenças, absentismo e redução da produtividade (Cunha, et al., 2007).

Bernadette Bayada et al. (referidos pela OMS, 2005) referem que reduzir a violência não é reduzir o conflito, ou negá-lo, mas é antes a elaboração de métodos que ajudam à resolução positiva dos conflitos. A resolução depende do modo como as partes envolvidas percecionam o conflito, os interesses e as necessidades de cada parte e da sua capacidade de encontrar uma solução comum, satisfatória para ambas. A capacidade de comunicação, a escuta ativa, a empatia e a assertividade são competências essenciais em todo o processo. Quando abordado de forma positiva, o conflito pode ser fator de progresso, para os indivíduos, para os grupos e para as organizações (Cunha, et al., 2007).

Em contexto escolar, as estratégias de resolução de conflitos dependerão, em grande parte, das competências sociais dos alunos e/ou dos professores. Com efeito, se é verdade que os conflitos podem ter diferentes consequências consoante as competências sociais de que o aluno dispõe para se relacionar com os outros, também não se pode negar o papel do ambiente criado pelo professor na sala de aula (Freire, 1995), quer a nível da incidência do conflito quer a nível das consequências associadas ao mesmo. Diversos autores (Amado & Freire, 2009; Gonzalez-Pérez & del Pozo, 2007; Jares, 2002; Nascimento, 2003) realçam os métodos cooperativos da sala de aula como forma de prevenir a escalada de conflitos em contraposição aos métodos competitivos/individualistas, sendo que a nível escolar, de uma forma geral, a sobrevalorização de métodos punitivos de controlo, a existência de regras pouco claras de comportamento e a falta de acordo e de consistência quanto às regras estabelecidas e as consequências a aplicar, parecem refletir-se na proliferação de comportamentos antissociais. A um nível mais global, alterações na forma de encarar o mundo, a sociedade e,

consequentemente, a educação tornam-se absolutamente necessárias (Jares, 2002, 2005, 2006).

Com efeito, ao optar-se por medidas não sancionatórias de resolução de problemas, reconhece-se ao conflito um papel construtivo na melhoria das relações interpessoais de quem está em litígio. Sabe-se que a mediação de conflitos promove a assunção de responsabilidades nas pessoas em confronto, estimula a sua capacidade de diálogo e de cooperação e promove a exibição de qualidades pessoais, como a honestidade, a humildade, a imparcialidade, a independência e a paciência (Jares, 2001).

Reconhecendo-se que estas competências são essenciais para o exercício pleno da cidadania em todas as idades e que a sua promoção tende a diminuir a probabilidade de ocorrência de situações conflituosas no futuro, porque as pessoas aprendem a ser pacificadoras, afigura-se de toda a pertinência a aplicação de programas de mediação, ou similares, em contexto escolar. Neste âmbito, todas as partes ganham se docentes e alunos forem envolvidos e se a escola, fazendo uso dos recursos da comunidade onde está inserida, for capaz de estabelecer parcerias, de chamar as famílias a envolver-se na vida diária da instituição e de formar os seus próprios técnicos, a quem a comunidade escolar reconheça legitimidade para intervir em situações problemáticas.

Vários são os processos de resolução do conflito, abordados por diversos autores (Cunha, et al., 2007): o abandono da situação e a consequente extinção da relação entre as partes; a evitação ou afastamento das partes, sendo que esta evitação pode variar desde a evitação total à evitação subtil; a vitória /derrota, resultante de uma situação de confronto direto, uma das partes leva a sua avante a outra perde; a arbitragem, por quem tem autoridade para tal, sobre a solução de um conflito conforme as normas, regras ou costumes; a mediação voluntária e livre através de um terceiro; a conciliação que ocorre quando as partes negociam entre si para evitar o confronto de interesses, através de acordo ou compromisso, no qual tanto a vitória como a derrota são parciais, cada parte tem vitórias e ganhos mas também derrotas e perdas. Esta conciliação pode também resultar noutros tipos de resolução, tais como a resolução ganha/ganha em que ambas as partes são bem sucedidas na conciliação, identificando soluções para os problemas que permitem que ambas atinjam os objetivos desejados; e a resolução perde/perde em que as partes desistem de parte dos seus objetivos por alguma forma de compromisso. Por fim, referem ainda como processo de resolução de conflitos a integração, em que os interesses de todas as partes envolvidas são tomadas em consideração de forma a se encontrar um ponto em que nenhuma das partes fica prejudicada. É uma resolução que envolve um alargamento da visão da situação conflituosa, exigindo que as partes se envolvam em

aspectos que ultrapassam o que é aparente ou mais convencional. É um processo que se baseia na análise de novos caminhos de ação, requer criatividade, e uma visão mais ampla da situação enfrentada, sendo também necessário que se desenvolvam um conjunto de competências sociais das quais se destaca a capacidade comunicacional (Cunha, et al., 2007).

O respeito e o diálogo são dois fatores indissociáveis na convivência e na resolução de problemas. Sem diálogo não há respeito e se falta o respeito, a convivência torna-se difícil ou, pelo menos, transforma-se num tipo de convivência violenta e não democrática (Jares, 1997, 2001). Assim, o diálogo aparece como um contributo significativo para a melhoria das relações humanas. Nas organizações humanas em que é utilizado como estratégia de resolução de conflitos habitual, a incidência dos conflitos diminui e a sua resolução é facilitada. Nas palavras de Jares (2001, p.36) “Quando se rompe o diálogo, está-se a inviabilizar a possibilidade da convivência em geral e da resolução de conflitos em particular”.

A mediação escolar

O conceito de mediação por si só não é de fácil definição, muito pela aplicação do termo em diversos contextos (Six, 2003; Torremorell, 2008). A mediação é um método de resolução de conflitos em que duas partes em confronto recorrem, voluntariamente, a uma terceira pessoa imparcial, o mediador, a fim de chegarem a um acordo satisfatório (Torrego, 2003). Trata-se de um método alternativo, uma vez que é extrajudicial ou diferente das alternativas judiciais ou convencionais de resolução de conflitos, e é criativo porque promove a procura de soluções que satisfaçam as necessidades das partes e não se restringe ao que a lei impõe (Torrego, 2006). A solução para o conflito é encontrada através da negociação e implica a decisão dos implicados no processo conflituoso. De Diego e Guillén (2006) sublinham esta perspetiva de que a mediação é eficaz se for baseada na negociação, contudo é uma negociação assistida. Este conceito de negociação assistida é também utilizado por Butts, Munduate, Barón e Medina (2005) e enfatiza o papel da terceira pessoa no processo da mediação. A função que lhe é reservada é puramente a de auxílio às partes envolvidas no conflito.

A expansão crescente da mediação, tanto a nível geográfico, como dos campos e contextos de intervenção, é ainda frágil a sua afirmação e reconhecimento formal para ocupar um espaço social e profissional específico. Considera-se que contribui para esta fragilidade a multiplicação de formações especializadas e de códigos de ética profissional, relativos a cada âmbito específico de intervenção (mediadores familiares, mediadores de conflitos, mediadores escolares, mediadores laborais, mediadores sociais), o que potencia a fragmentação da área e

difícil a constituição de uma identidade profissional sólida com base em princípios comuns (Faget, 2010).

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 de comunicação, cooperação e reencontro interpessoal. (Six, 2003; Guillaume-Hofnung, referida por Costa, 2012). Assim, a mediação incorpora uma conceção mais ampla que a procura de soluções para os conflitos, pressupondo também o desenvolvimento de competências individuais e interpessoais na resolução dos conflitos. Pretende-se, assim, que a mediação produza um efeito capacitador nos indivíduos, funcionando como uma oportunidade de aprendizagem, crescimento e transformação (Costa, 2014).

Esta ideia está presente no modelo transformativo de mediação que defende a transformação do conflito na medida em que promove a mobilização dos recursos próprios de cada um dos sujeitos implicados (Bush & Folger, 1996). O modelo transformativo remete para a ideia de que a mediação é um dos processos de interação inventados para permitir que as pessoas convivam juntas (Moore, 1998). A finalidade da mediação ultrapassa o acordo que resolve o conflito e visa a promoção de relações saudáveis e de contextos aprazíveis, sendo por isso um processo tanto interventivo-preventivo, como interventivo-resolutivo (Torremorrell, 2008). O mediador com as ferramentas conceptuais, comunicacionais e procedimentais e atitudinais, permite que os envolvidos que reconstruam e reorganizem o seu conhecimento, as suas competências e as suas atitudes em relação ao conflito (Brandoni, 2007).

Defendendo este modelo percebe-se que a mediação não se limita exclusivamente a uma dimensão resolutiva do conflito, havendo uma grande ênfase no trabalho preventivo. Numa perspetiva educativa, a prevenção é um processo mobilizador de medidas eficazes tomadas com vista a neutralizar fatores causadores de inadaptação escolar ou social (Caringnan, 2008). Ora, a mediação escolar apresenta-se como uma perspetiva que não só defende a postura crítica do conflito, como apresenta à escola mecanismos para operacionalizar uma cultura da interdependência em vez da cultura da adversidade.

Assim, a mediação é muito mais do que uma técnica, uma estratégia ou ferramenta para resolver conflitos, podendo gerar uma nova cultura de gestão social, fundada em princípios de democracia, de cidadania e de sã convivência. Tomando por referência a esfera da mediação encontra-se uma multiplicidade de funções e finalidades; é criadora, renovadora, preventiva e curativa (Six, 2003). No contexto escolar, a mediação assume também uma dimensão multifacetada, sendo possível identificar cinco áreas de atuação, tanto ao nível educativo,

pedagógico e preventivo: 1) a educação para a convivência; 2) a prevenção da incivilidade, agressividade e violência; 3) a prevenção e solução de conflitos, na lógica dos “3R”: resolução, reconciliação e reparação; 4) a ação transformadora, resultante da reconciliação-revalorização entre os sujeitos; 5) o modelo integrado de gestão da convivência, que aproveita os conflitos, estimula as habilidades e cria culturas sociais pacíficas (Galtung, 2003; Costa, 2014). 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).

Entram aqui as concetualizações da mediação formal e da mediação informal. Na mediação formal as partes envolvidas num conflito aceitam a ajuda de um mediador para restabelecer a comunicação, para encontrar cooperativamente uma solução que atenda aos interesses e necessidades das partes, para cuidar do relacionamento deteriorado, para trabalhar o *empowerment* das partes e manter a autonomia da decisão. Esta mediação funciona num espaço e tempo próprios, segundo um processo específico com a aplicação de técnicas específicas, num registo voluntário. A mediação informal pode ser desenvolvida em qualquer contexto social, no qual o mediador com o conhecimento dos princípios e das técnicas da mediação visa alcançar as mesmas finalidades, nomeadamente criar uma cultura positiva em relação ao conflito, promover o trabalho cooperativo, propiciar a construção de relações de confiança e cooperação, desenvolver as competências de comunicação dos envolvidos tornando-a mais fluida. Muda o contexto, implicando adaptações, contudo mantêm-se as finalidades da mediação e do mediador que pode ser um profissional da mediação ou tão só um mediador cidadão (Six, 2003).

No contexto educativo, os projetos de mediação escolar têm vindo a instalar-se com maior frequência, constituindo-se instrumentos que, para além, dos objetivos imediatos ligados à convivência e à promoção do sucesso escolar, também têm como objetivo último contribuir para uma cidadania democrática. A mediação escolar deve ter por objetivo criar condições para orientar o aluno para uma vivência sã na sociedade, como cidadão responsável e consciente. A mediação, ao propiciar uma educação para os valores, contribui para a edificação de comunidades educativas fortes (Crawford & Bodine, 1996).

Em suma, a mediação permite sustentar diversas potencialidades de intervenção socioeducativa potenciadoras de melhoria educativas, por exemplo, nas assembleias de turma (Caetano, 2007), nas equipas de mediação, nas equipas de mediação entre pares (Torrego, 2006), na Aula de Convivência (Consejería de Educación, 2007, Soares, 2017, 2019), nos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família e mais recentemente até mesmo nas Equipas Multidisciplinares de Apoio à Educação Inclusiva.

Conclusões

Este trabalho baseia-se num estudo (Soares, 2017) com diversas conclusões sobre a vivência da conflitualidade, da violência e da disrupção escolar. É, no entanto, importante reforçar que um trabalho de investigação nunca fica completo, nem fechado, sendo importante focalizar ideias e criar prospetivas para outros contextos e para a prática, daí a partilha de algumas reflexões e conceitualizações neste artigo.

Os alunos assumem a existência de conflitos, apesar de se perceber que há pouca satisfação com as formas de resolução, permanecendo a ideia de que os alunos não se sentem envolvidos na resolução dos conflitos e que as soluções construídas não são justas. Torna-se cada vez mais imperativo aprender a lidar com o conflito de forma construtiva, levando ao entendimento das partes, à comunicação efetiva, à compreensão das razões da diferença de opiniões, dos interesses, das necessidades e das posições que se assume. Os conflitos surgem em qualquer local da escola e esta nem sempre dispõe de respostas eficazes para os resolver ou amenizar.

É por isso indispensável a estreita colaboração da comunidade, da família e da escola, pois só a ação conjunta e coordenada destes três contextos dominantes na vida dos alunos poderá contribuir decisivamente para o seu sucesso escolar e para o seu crescimento enquanto ser humano. Esta acção passa por estabelecer estratégias que conduzam à construção dessa colaboração e dessa identificação e desenvolver relações com a comunidade, criando e incentivando a valores congruentes. Neste processo pressupõe-se a participação ativa e a interação entre todos, através de valências que tragam novas realidades e aprendizagens “à escola”, a escola de todos para todos. E esta questão é de uma relevância enorme nos tempos que correm. A multiplicidade de culturas, de etnias, de classes sociais que convivem no espaço escola, pressupõe este lema, contudo ultrapassar e solucionar estes obstáculos à luz da igualdade de oportunidades só é possível se a escola construir um projeto suficientemente flexível que a transforme num espaço efetivo de bem-estar para todos os elementos da comunidade escolar. Isto implica abrir espaço para a implementação de dinâmicas mais adequadas à diversidade de alunos a que se destina, principalmente no sentido da prevenção e resolução dos conflitos que aí possam ocorrer e recorrendo à compreensão das diferenças que ‘coabitam’ no seu espaço educativo para que a adequação das metodologias seja efetivamente possível. Reconhecer essas diferenças e agir de acordo com esse reconhecimento é talvez o melhor meio de prevenção dos problemas de aprendizagem e de relacionamento entre os elementos da comunidade educativa.

Importa também fomentar um clima de escola cooperativo e positivo. A identificação com a escola favorecerá a motivação, que por sua vez favorecerá a relação com os professores, prevenindo os comportamentos disruptivos, sendo que os comportamentos de violência entre pares ficarão igualmente e positivamente influenciados.

É nesta linha que mediação escolar, na sua vertente formal e informal, parece ser uma resposta. Através da relação de proximidade adulto-aluno, da envolvimento e consideração do ponto de vista do aluno na resolução de problemas e de conflitos e da sua capacitação para as questões do quotidiano escolar, a mediação poderá ser considerada uma dinâmica facilitadora a ser adotada para uma mais eficaz intervenção em contexto escolar.

As valências que tornam a mediação uma abordagem eficaz, estão associadas primeiramente à relação de proximidade, mas também porque é uma resposta que possibilita o desenvolvimento de competências de comunicação, de resolução de problemas e de trabalho cooperativo, o desenvolvimento de comportamentos mais tolerantes e o desenvolvimento de uma interação positiva entre os alunos. Esta disponibilidade por parte dos alunos para ouvir e ser ouvido e efetivamente tentar introduzir mudanças no comportamento, passa também pela competência da empatia. A empatia é a capacidade de se colocar na "pele" da outra pessoa, de entendê-la, de tentar compreender o que se passa na sua mente e identificar e compreender os seus sentimentos. A perspetiva da empatia deriva de um princípio fundamental nas relações interpessoais 'Todas as pessoas têm as suas motivações para agir'. Passa por tentar compreender como e porquê alguém se sente de determinada forma, mas não a partir da própria perspetiva, mas tentando pensar como aquela pessoa, com as suas crenças e os seus valores e gerando a motivação e a mobilização necessária para ouvir e ser ouvido. Só desta forma se criam e se expandem territórios de comunicação comuns, pois revelando a capacidade de se colocar no lugar do outro, demonstrando que se compreende a sua experiência subjetiva e proporcionando uma sensação tranquilizadora, é também revelado envolvimento, conexão e preocupação. Passa por compreender o que estará a sentir o outro e ser capaz talvez até de legitimar que assuma comportamentos de autorregulação que saiam da esfera do socialmente expectável. Essa atitude não irá reforçar os sentimentos negativos, algo que uma medida coerciva ou punitiva faria. A empatia abre um espaço para o diálogo, espaço esse fundamental para a resolução de problemas dentro e fora da sala de aula. Este trabalho implica naturalmente um investimento maior na relação com o outro, mas passa, sobretudo, pela adoção de uma perspetiva emocional, em detrimento de uma perspetiva meramente cognitiva. Desta forma é possível que os alunos efetivamente aprendam e estabeleçam outro tipo de relações mais sustentadas e transponham estas aprendizagens para outros contextos da vida deles.

Este impacto no aluno irá traduzir-se, naturalmente, numa significativa melhoria a nível geral das escolas, pois também contribui para que os alunos assumam uma maior responsabilidade na resolução dos seus próprios problemas e se sintam mais motivados para a partilha de emoções e sentimentos. Havendo menos comportamentos disruptivos, também se verifica uma diminuição do número de processos disciplinares, do tempo de resolução de conflitos, e por conseguinte, também uma melhoria nos processos comunicacionais da escola.

Sugere-se aos responsáveis educacionais, a determinação de criar projetos que fomentem esta cultura de escola, no sentido da valorização do conflito, numa perspetiva positiva, isto é, tomando-o como objeto de diálogo para, de seguida, refletir sobre o mesmo, numa prática implicadora e reativando a comunicação, conseguindo assim sarar e ultrapassar relações conflituosas. Qualquer profissional da área da educação, seja este psicólogo, docente, sociólogo, psicopedagogo, mediador socioeducativo ou assistente social, pode desenvolver projetos neste âmbito e congregar as potencialidades específicas da sua área de atuação às da mediação e contribuir, assim, para a promoção de climas adequados ao efetivo sucesso escolar. Não há soluções mágicas mas existem mecanismos que permitem pensar e resolver conflitos de forma diferente, promovendo uma sã convivência e para os implementar é necessário: a) Apostar numa cultura de escola numa ótica de compromisso educativo (um professor sozinho não terá o mesmo impacto/efeito); b) Construir e potenciar no processo de ensino-aprendizagem relações fundamentadas pela paz entre alunos-pais-professores-escola; c) Promover, defender e alimentar valores como a justiça, a liberdade, a cooperação, o respeito, a solidariedade, o compromisso, a autonomia, o diálogo e o envolvimento em detrimento da discriminação, da intolerância, da violência, da indiferença e do conformismo; d) Difundir estes princípios regularmente por todos os agentes da comunidade educativa; e) Apostar no trabalho em grupo e projetos educativos coletivos; f) Criar igualdade e equidade nos contextos educativos; g) Criar climas cooperativos, democráticos e positivos no contexto de sala de aula e noutros contextos relacionais de escola; h) Fomentar a reflexão, a troca de argumentos, pontos de vista e opiniões numa lógica de crescimento e empatia; i) Utilizar técnicas de reflexão e desenvolvimento moral, debatendo experiências, clarificando valores, discutindo dilemas e formas alternativas de resolução de conflitos; j) Prever situações de conflito e não ter receio de dialogar sobre os mesmos; k) Gerir de forma positiva e controlada as situações de agressividade; l) Optar pelo diálogo, negociação, mediação, suprimindo a cultura do vencedor/vencido, culpado/inocente, certo/errado; m) Proporcionar situações que favoreçam a comunicação e a convivência, numa lógica de *empowerment*, reconhecimento e legitimação das partes; n) Participar e criar atividades relacionadas com a paz, solidariedade e resolução positiva de conflitos.

Em suma, são indispensáveis respostas que estejam associadas à melhoria do relacionamento global e à convivência entre os alunos. É preciso formar o aluno e visar a aquisição de estratégias que sejam facilmente transponíveis para outros contextos da vida dele, sendo passíveis de aplicação recorrente durante toda a sua vida e face a qualquer situação de conflito. Desta forma são criadas relações mais positivas e respeitadoras e cria-se um espaço educativo que fomenta relações saudáveis e cooperativas.

À escola cabe essa função, paralelamente ao ensino formal, a criação de condições para a promoção dessas aprendizagens “informais” de estratégias de autonomia, desenvolvimento e crescimento nas formas de pensar, saber, ser e agir.

Referências bibliográficas

- Amado, J. S., & Freire, I. P. (2009). *A(s) indisciplina(s) na escola – compreender para prevenir*. Coimbra: Almedina
- 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, 1-28.
- Brandoni, F. (2007). *Mediación escolar I. Herramientas para abordar conflictos*. In Manual policopiado. Buenos Aires: Punto Seguido. Espaço de intercambio y formación en salud y educación, 10, 2-3.
- Bush, R.A.B. & Folger, J.P. (1996), Transformative mediation and third party intervention: Ten hallmarks of a transformative approach to practice. *Mediation Quarterly*, 13(4),263-275.
- Butts, T., Munduate, L., Barón, M. & Medina, F. J. (2005). Intervenciones de mediación. En L. Munduate y F. J. Medina (coords.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación*, (pp. 265-303). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Caetano, A. P. (2007). Complexidade e Mediação socioeducativa das Assembleias de Turma. *Revista Dialogo Educacional*. 7, 67-80.
- Carignan, N. (2008). Prévention ou prévenance? Proposition d'une approche curriculaire multiet interculturelle. In J.-P. Martinez, G. B. Boutin, & Y. Montoya, *Prévention de L'échec scolaire. Une notion à redéfinir*, (pp. 99-111). Québec: Presses de L'Université du Québec.
- Consejería de Educacion. (2007). *Material para la meroja de la convivencia escolar: aula de convivencia*. Obtido em 05 de setembro de 2012, de Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/MATERIALESCONVIVENCIA>.

- Costa, E. P. (2012). Gabinetes e Equipas de Mediação. Resultados de resolução e gestão de conflitos escolares. *III Encontro de Investigadores do Centro de Estudos em Educação e Formação. Comunicação*, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal.
- Costa, E. P. (2014). De la diversidad praxeológica a la unidad indentitaria de los mediadores. *La trama*, 41, 1-9.
- Crawford, D. & Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education*. Washington: U.S. Department of Justice.
- Cunha, P. & Leitão, S. (2012). *Manual de gestão construtiva de conflitos*. Porto: Edições Fernando Pessoa.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., & Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (6ª. Ed.). Lisboa: Editora RH.
- De Diego, R. & Guillén, C. (2006). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Estrela, M. (2001). A investigação sobre a indisciplina em contexto escolar em Portugal. *Violência e Indisciplina na Escola: Livro do Colóquio, XI Colóquio AFIRSE*. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.
- Faget, J. (2010). *Médiation. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Érès.
- Freire, I. (1995). Perspetivas dos alunos acerca das relações de poder na sala de aula – Um estudo transversal. Em A. Estrela, J. Barroso, & J. Ferreira (Ed.). *A Escola: Um Objeto de Estudo*. Lisboa: AFIRSE Portuguesa, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.
- Fullan, M. (2002). *Los nuevos significados del cambio*. Barcelona: Octaedro.
- Galtung, J. (2003). *Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos*. México: Transcend – Quimera.
- González-Perez, J. & Pozo, M. (2007). *Educar para a não violência: perspectivas e estratégias de intervenção*. Mem Martins: K Editora.
- Hernández, M. L. (2003). Reseña de "Los nuevos significados del cambio en la educación" De M. Fullan. *REICE: Revista Eletrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1(2), 1-3. Disponível em <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55110211>.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15, 53-63.
- Jares, X. (2001). *Aprender a conviver* (3ª. Ed.). Vigo: Xerais.
- Jares, X. (2002). *Educação e conflito. Guia de educação para a convivência*. Porto: Edições ASA.

- Jares, X. (2005). *Educação para a verdade e para a esperança. Em tempos de globalização, guerra preventiva e terrorismos*. Porto Alegre: Artmed.
- Jares, X. (2006). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Menezes, I. (2003). A intervenção para a resolução de conflitos ao nível da escola e da comunidade. In E. Costa (Coord.), *Gestão de Conflitos na Escola*, (pp. 257-299). Lisboa: Universidade Aberta.
- Moore, C. W. (1998) *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed.
- Murillo, F. J. (2002). La "Mejora de la Escuela": concepto y caracterización. In F. J. Murillo, & M. Muñoz-Repiso, *La mejora de la escuela: un cambio de mirada*, (pp. 1-39). Barcelona: Octaedro.
- Nascimento, I. (2003). A dimensão interpessoal do conflito na escola In E. Costa, *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Schnitman, D. (Orgs.) (1999). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Silva, A. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego Portuguesa de Psicología e Educación*, 18(1), 7-18.
- Six, J. F. (2003). *Dinâmica da mediação*. Belo Horizonte: Del Rey.
- Soares, M. (2017). *Conflitualidade e violência na escola: Um diagnóstico concelhio e a avaliação do impacto de uma proposta de intervenção*. (Tese de doutoramento não publicada). Covilhã: Universidade da Beira Interior.
- Soares, M. (2019). Aula de Convivência – Uma Resposta Integrada na Cultura de Mediação (352-368). In A. Nunes; D. F. Jorge; J. R. Monteiro; J. C. Moraes; L. T. Dias, L. Miranda, M. Ricou & R. Trindade (Orgs.), *Atas do 3º Congresso Internacional promovido pela Revista de Psicologia, Educação e Cultura: “o local e o mundo: sinergias na era da informação”*. Vila Nova de Gaia: ISPAGAYA. ISBN: 978-972-8182-18-2.
- Torremorell, C. (2008). *Cultura de Mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- Torrego, J. (Coord.) (2003). *Resolución de conflictos desde la acción Tutorial*. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Torrego, J. (2006). *Modelo Intergado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Torrego, J. (Coord.) (2008). *Los conflictos en el ámbito educativo. Programa para aprender a resolver conflictos a través de la negociación*. Madrid: CIDEAL-MEC.
- Torrego, J. (Coord.) (2008). *Mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas*. Santiago de Chile: Fundación Creando Futuro.