



**FORMAÇÃO,
MEDIAÇÃO E SUPERVISÃO**

**DESAFIOS, DESIGUALDADES,
EMERGÊNCIAS E RESPOSTAS EM TEMPO
DE COVID-19**



Teresa Vilaça
Isabel Carvalho Viana
Organizadoras



FORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E SUPERVISÃO

**DESAFIOS, DESIGUALDADES,
EMERGÊNCIAS E RESPOSTAS
EM TEMPO DE COVID-19**

**TRAINING, MEDIATION
AND SUPERVISION**

**CHALLENGES, INEQUALITIES, E
EMERGENCIES AND ANSWERS
IN THE TIME OF COVID-19**

Copyright © 2021 pelo Centro de Investigação em Estudos da Criança,
Instituto de Educação, Universidade do Minho
Todos os direitos reservados
Impresso em Portugal
www.ciec-uminho.org

ISBN 978-972-8952-76-1

*Copyright © 2021 by the Research Center on Child Studies,
Institute of Education, University of Minho
All rights reserved
Printed in Portugal
www.ciec-uminho.org*



6

MEDIAÇÃO TRANSFORMATIVA EM CONTEXTOS EDUCATIVOS

TRANSFORMATIVE MEDIATION IN EDUCATIONAL CONTEXTS

Ana Margarida Martins⁵⁹, Daniela Reis⁶⁰, Juliana Araújo⁶¹, Marinela Figueiredo⁶², Ana Maria Costa e Silva⁶³, Isabel C. Viana⁶⁴

Resumo

O presente texto tem como tema central a Mediação Transformativa em contextos educativos. A exploração deste tema é fulcral para identificar e apresentar as problemáticas existentes nos contextos educativos, bem como o contributo da Mediação Transformativa para a sua resolução. O objetivo principal desta pesquisa é compreender a relevância da Mediação Transformativa na prevenção, gestão e resolução de problemáticas identificadas em contextos educativos. Para tal, foi feito um estudo exploratório de pesquisa em base de dados sobre a literatura disponível relativamente à temática em estudo. A metodologia utilizada foi a revisão de literatura, com enfoque interpretativo, pesquisada nas seguintes bases de dados: o BibliotecaUM, Portal Caminho, Repositórios de Universidades, Research Gate, Portal b-on e Scopus. As palavras-chave utilizadas na busca foram: interculturalidade; formação de voluntários; mediação transformativa; mediação transformativa em contextos educativos; comunicação na escola; comunicação pré-escolar; comunicação em mediação; conflito em contexto escolar. Dos documentos analisados salientam-se, como principais resultados, a caracterização da Mediação Transformativa e a sua importância na mudança de comportamentos de risco, (re)educação e prevenção de conflitos e problemas socioeducativos. Destaca-se, ainda, a relevância da comunicação no desenvolvimento de competências pessoais e sociais e de interação entre culturas.

Palavras-chave: Comunicação; Interculturalidade; Mediação transformativa.

Abstract

This article focuses on Transformative Mediation in educational contexts. The exploration of this theme is central to identifying and presenting the problems that exist in educational contexts and the contribution of Transformative Mediation to its resolution. The main objective of this research is to understand the relevance of Transformative Mediation in the prevention, management and resolution of the identified problems. To this end, an exploratory research study was carried out based on data on the available literature about the subject under study, The methodology used was systematic review, with interpretative focus, in the following databases: the UM Library, Portal

⁵⁹ Estudante do Mestrado em Mediação Educacional, Universidade do Minho, Portugal, margarida98martins@gmail.com

⁶⁰ Estudante do Mestrado em Mediação Educacional, Universidade do Minho, Portugal, daniela_breis@hotmail.com

⁶¹ Estudante do Mestrado em Mediação Educacional, Universidade do Minho, Portugal, julianamatos99@gmail.com

⁶² Estudante do Mestrado em Mediação Educacional, Universidade do Minho, Portugal, mary.iscsp@gmail.com

⁶³ Professora Auxiliar, Instituto de Educação, CECS, Universidade do Minho, Portugal, anasilva@ie.uminho.pt

⁶⁴ Professora Auxiliar, Instituto de Educação, CIEC, Universidade do Minho, Portugal, icviana@ie.uminho.pt

Caminho, University Repository, Research Gate, Portal b-on and Scopus. The keywords used in the search engines were: interculturality; training of volunteers; transformative mediation; transformative mediation in educational contexts; communication at school; pre-school communication; mediation communication; conflict in the school context; child concept; child at school. From the analyzed documents, the main results are the characterization of Transformative Mediation and its importance in the change of risky behaviours, (re) education and prevention of conflicts and socio-educational problems. It also highlights the relevance of communication in the development of personal and social skills and interaction between cultures.

Keywords: Communication; Interculturality; Transformative Mediation.

Introdução

A educação é um pilar fundamental ao desenvolvimento humano, um “elemento-chave”, uma fonte de poder e capacitação para enfrentar as desigualdades e fomentar a participação ativa na construção de sociedades pacíficas (Cavichioli, 2010). No entanto, ainda existe um longo caminho a percorrer para combater e prevenir algumas problemáticas existentes ou que podem vir a existir, nomeadamente a possível falta de formação dos agentes educativos para a gestão de conflitos, a comunicação disfuncional nos contextos educativos e os comportamentos de risco nas crianças inseridas em contextos interculturais. Assim sendo, necessitam de ser tomadas medidas pragmáticas orientadas para combater esta situação e prevenir futuras lacunas educativas. Neste sentido, decidimos elaborar um artigo onde pudéssemos desconstruir essas problemáticas. Trata-se de um artigo realizado no âmbito das Unidades Curriculares de Investigação em Mediação Educacional e Contextos e Práticas de Mediação Educacional do Mestrado em Mediação Educacional, tendo como tema central a mediação transformativa em contextos educativos. Para a sua elaboração foi necessário a realização de uma revisão de literatura, tendo como base os princípios da investigação e, para tal, a metodologia utilizada centrou-se na análise documental e na investigação de natureza interpretativa e qualitativa.

Depois de realizadas algumas pesquisas, considerámos que a mediação transformativa tem um grande potencial, na medida em que dispõe de estratégias para transformar os comportamentos, atitudes e perspetivas das pessoas. Com consciência das características da mediação transformativa, percebemos que esta poderá ser empregue em múltiplos contextos educativos, entre eles a escola. É no contexto escolar que as crianças passam a maior parte do seu tempo e que se desenvolvem enquanto seres e elementos pertencentes a um grupo. A escola é também um espaço privilegiado para as relações culturais, já que possui alunos de diversas culturas (Andrade, 2018). O que constitui um grande desafio para as escolas é saber lidar com a

diversidade cultural existente. A par da dificuldade em gerir a diversidade cultural, surge um outro problema associado à dificuldade de adaptação das crianças de outras culturas à escola – a falta de comunicação pode gerar dificuldades na gestão dos conflitos. Por passarem tanto tempo num mesmo espaço conjunto, é normal que comecem a surgir, de forma espontânea, alguns conflitos. A comunicação na vida das crianças torna-se, assim, fundamental, dado ser através de competências comunicacionais que as crianças lidam com estes conflitos, utilizando o diálogo como meio de resolução dos mesmos.

Nos dias que correm, as escolas procuram compreender o conflito como algo inevitável e natural e como uma situação integrante das relações humanas que acontecem neste tipo de organização. Nestes contextos é possível encontrar um conjunto de razões que levam a aceitar uma perspetiva positiva perante o conflito (Cunha & Monteiro, 2018). Para que seja possível perspetivar o conflito como uma oportunidade de crescimento e instigar as crianças e jovens para uma comunicação positiva, agentes externos que possuam contacto direto com as mesmas, são fundamentais. Neste sentido, surge a importância de capacitar profissionais e voluntários para a mediação, de forma que estes sejam capazes de estimular as crianças para hábitos de comunicação positiva.

Potencialidades da Mediação Transformativa em Contextos Educativos

Como seres complexos, particulares, diversos e com características culturais, religiosas e sociais que somos, torna-se exigente estabelecer interações positivas e harmoniosas, levando por vezes à existência de conflitos (Torremorell, 2008). Neste sentido, surgem alternativas de resolução de conflitos, facilitadoras da gestão dos mesmos de forma apropriada e positiva, como a mediação. Torremorell (2008) identifica a mediação como um processo voluntário e comunicacional onde os intervenientes tomam decisões conjuntas através da análise do conflito; entende-a como um processo onde decorre a partilha de perspetivas e inquietações, com o objetivo de chegar a um acordo e como via pacífica de abordar o conflito através da cooperação, “num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo” (Torremorell, 2008, p. 85).

A mediação, para além de surgir como uma alternativa associada à resolução de conflitos, é considerada, por muitos, uma cultura, um processo de transformação, uma vez que esta usufrui do conflito para originar mudança (Martins & Viana, 2013). As pessoas são as principais

protagonistas neste processo, visto que possuem total responsabilidade na resolução dos seus próprios conflitos. Este processo é desenvolvido através da comunicação, que é um fator muito importante na mediação para a obtenção da satisfação coletiva (Silva, 2011). A mediação pode ser realizada através de vários modelos que devem ser cuidadosamente selecionados, conforme os objetivos que se pretendem alcançar. Os modelos clássicos existentes são: modelo de solução de conflitos, modelo transformativo e o modelo circular narrativo.

Neste texto abordamos o modelo de mediação transformativo e preventiva, sendo que o nosso objetivo é dar a conhecer como é que a mediação pode ajudar a colmatar algumas problemáticas sociais em contextos educativos. Na sua vertente transformativa, a mediação tem muitas potencialidades nos contextos educativos, facilitando o processo de comunicação, tanto no relacionamento interpessoal como no relacionamento das pessoas com as instituições (Martins & Viana, 2013).

A vertente preventiva da mediação é importante, pois educa para a prevenção de conflitos. É importante prevenir a existência de possíveis conflitos e promover a capacidade dos mediados para encarar os conflitos de forma positiva, com o objetivo de crescer psicológica e socialmente, tendo em conta a existência de diferenças entre as pessoas.

Segundo Torremorell (2008), a mediação transformativa reconhece que o êxito foi alcançado quando as pessoas alteram a sua forma de ser, estar e agir, ou seja, existe uma transformação graças ao que ocorreu durante o processo de mediação. Esta tem como objetivo imediato levar os mediados à transformação de comportamentos e atitudes para que aprendam a colocar-se no lugar do outro e a administrar os seus próprios problemas, sempre de forma colaborativa (Nthontho, 2020). Só assim a mediação preventiva, sustentada no modelo transformativo, faz sentido, uma vez que, para prevenir a existência de conflitos, é necessário transformar comportamentos para evitar que surjam novos problemas como, por exemplo, indisciplina ou violência (Silva, 2011). Desta forma, ao prevenir estaremos também a transformar as pessoas e os contextos. Neste sentido, Lascoux (2009) refere-se aos mediadores como “construtores de paz”.

Com base neste entendimento, decidimos adotar uma visão transformadora e preventiva face aos contextos educativos, de forma a trabalhar as sociedades para que se tornem pacíficas e harmoniosas. Assim, pretendemos analisar as potencialidades deste modelo de mediação nas relações entre a criança e a escola, a interculturalidade em contexto escolar, a importância da

comunicação e a capacitação para a mediação de jovens voluntários inseridos em contextos educativos.

Relação Criança Escola

Sendo a educação uma área fundamental para o desenvolvimento do indivíduo é importante definir alguns conceitos. Ao nível da educação é possível verificar que, relativamente ao conceito de criança, existem duas concepções distintas, a pedagogia tradicional e a pedagogia nova. No que concerne à pedagogia tradicional, esta baseia-se na ideia de que a criança precisa ser devidamente educada para o futuro e, quando esta é deixada à sua própria sorte, pode ser facilmente corrompida pelo mal. Segundo Andery, Neto, Ciampa, Carone, et al. (1989), é dever da educação ensinar as normas e conteúdos necessários e moralmente aceites, de forma a contrariar a sua natureza selvagem. Por outro lado, a pedagogia nova defende a ideia de que a criança é um ser apto na autorrealização de cada etapa do seu desenvolvimento, sendo por isso naturalmente boa e ingénua, havendo a possibilidade de ser corrompida caso não seja protegida e respeitada. Por tal motivo, a educação tem um papel essencial que consiste em favorecer o desenvolvimento da criança de maneira natural e espontânea. A pedagogia nova contribui para uma visão mais adequada da criança, todavia, esta concepção não escapa a uma visão naturalista e biológica da infância, uma vez que subestima a condição histórico-social da criança (Andery et al., 1989). Por seu turno, a criança, no convívio com a sua família, apreende padrões de comportamento, normas e valores da sua realidade social. Na escola, a criança vive um processo de socialização qualitativamente diferente, passando a deter novos conteúdos, padrões de comportamento e valores sociais. Neste contexto, a criança estará sujeita a novos processos de internalização da realidade social, através da intervenção de novos veículos sociais (Andery et al., 1989).

A escola será decisiva no desenvolvimento cognitivo e social infantil, uma vez que é na escola que a criança constrói parte da identidade de ser e pertencer ao mundo. É também na escola que se desenvolvem processos de aprendizagem e se adquirem princípios éticos e morais que a sociedade valoriza. É neste contexto que se expressam as expectativas, assim como as dúvidas, inseguranças e perspetivas relativamente ao futuro e às suas próprias potencialidades (Borsa, 2007). Segundo Domingues (2014), “a escola é um espaço de socialização e

aprendizagem, onde se estabelecem múltiplas relações, que refletem a comunidade e a sociedade em geral” (p. 10).

Ao longo do processo de desenvolvimento vão-se verificando alterações na forma como as crianças lidam com as regras, com a justiça e com a moral. Segundo Piaget (1994), nos relacionamentos que as crianças estabelecem, descobrem a necessidade da reciprocidade, de agir conforme as regras, considerando a efetividade das regras e a concordância que existe na sua aceitação (Borsa, 2007). Existem três elementos que constituirão o tripé do processo educacional – aspetos constitucionais, vínculos familiares e ambiente escolar (Borsa, 2007).

A escola e a família são as instituições sociais com maior impacto na criança (Palácios, 1995, cit. por Borsa, 2007). Estas intervêm, não só na transmissão do saber científico organizado culturalmente, como em todos os aspetos referentes aos processos de socialização e individualização da criança, como “o desenvolvimento das relações afetivas, a habilidade de participar em situações sociais, aquisição de destrezas relacionadas com a competência comunicativa, o desenvolvimento da identidade sexual, das condutas pró-sociais e da própria identidade pessoal” (Borsa, 2007, p. 4). A escola, enquanto entidade de formação, tem demonstrado alguma necessidade/dificuldade em reconsiderar o seu papel e reorientar os seus âmbitos de ação, de modo a dar resposta aos desafios com que se depara. Estes desafios traduzem-se na diversidade, no multiculturalismo, bem como nos fenómenos de exclusão social, que vão surgindo, no sentido de acompanhar a evolução da sociedade. A salientar também que a escola deve organizar-se segundo um modelo de prática democrática que estimule as crianças e jovens a compreender, segundo experiências concretas, quais são os seus direitos e deveres, bem como o exercício da autonomia e da liberdade individual que requererá o respeito pela autonomia e liberdade dos outros (Brandão, 2012).

Seguindo a linha de pensamento de Domingues (2014), a sociedade está em mudança e, assim, surgem novos desafios para a escola. Para além da alteração do papel do professor, é possível constatar-se a necessidade de inserção de novos agentes educativos.

Interculturalidade nas Escolas

Como já vimos, a sociedade está em constante metamorfose e começam também a surgir novos desafios para a escola. Um dos desafios traduz-se na resposta à diversidade cultural

existente nas escolas. Por isso, torna-se pertinente falar sobre o papel da mediação intercultural nas escolas e como esta pode ser uma mais-valia para o sucesso de todos os que dela beneficiam.

Atualmente, Portugal é um país cada vez mais caracterizado pela diversidade cultural, sendo a escola um espaço privilegiado em que “todos os alunos carregam consigo uma “mochila cultural” (Vieira, 2013, cit. por Andrade, 2018, p. 12). A escola, para além de representar o segundo lar dos alunos, acolhe também as respetivas famílias e, conseqüentemente, as suas culturas (Simões, 2016). A escola constitui-se, assim, num local excelente para a produção de relações de aprendizagem, nomeadamente da aprendizagem cultural. Silva (2003, cit. por Andrade, 2018, p. 16) define a relação escola-família como sendo entre culturas, a da escola e do local: “como uma relação entre culturas – a cultura escolar e a cultura local”. Existindo, portanto, uma relação entre culturas, a inclusão das crianças de diferentes culturas no ambiente escolar torna-se vital não só para a aprendizagem da língua nacional como para a promoção da integração social, além da apropriação de conhecimentos e do estabelecimento de vínculos com outras crianças e adultos (Paraguassu, 2019). Contudo, essa integração social nem sempre acontece como desejável, acarretando diversos problemas.

Ao falarmos em escola falamos, ao mesmo tempo, em complexidade, no sentido da dificuldade que há, muitas vezes, na aceitação e compreensão da diversidade. A escola constitui-se, muitas vezes, num espaço homogéneo ao invés de heterogéneo (Simões, 2016). Face à diversidade cultural na sociedade portuguesa, Neto (2007) diz que existem dois padrões de atitudes necessárias para que todos os grupos culturais possam encontrar os meios de convivência conjunta: “a ideologia multicultural e a tolerância étnica” (Neto, 2007, cit. por Melo, 2016, p. 44).

O maior desafio que as escolas enfrentam traduz-se na gestão dessa mesma diversidade. A gestão da diversidade só é possível se a heterogeneidade for aceite como algo bom, uma oportunidade de transformação e mudança, respeitando sempre as diferenças e assumindo a sua interculturalidade (Simões, 2016). O conceito de interculturalidade conjetura a existência de relações de reciprocidade e de aprendizagem com essas relações. Santos (2004, p. 154 cit. por Ferreira, 2019, p. 19) define a interculturalidade como uma

ação integradora capaz de suscitar comportamentos e atitudes comprometidas com princípios orientados para o respeito ao outro, às diferenças, à diversidade cultural, que caracteriza todo o processo de ensino/aprendizagem de línguas, seja ele de línguas ou de qualquer outro conteúdo escolar (...).

Segundo Melo (2016), é importante que se eduque a sociedade para saber lidar com a interculturalidade, para que assim se possa “viver num cruzamento de culturas em transformação mútua, numa sociedade de direitos reais e efetivos – desde os direitos cívicos e políticos aos direitos económicos, sociais e culturais” (p. 45). É neste sentido que se torna importante falar sobre a mediação intercultural como uma forma de transformação e prevenção dos problemas associados à interculturalidade. A mediação intercultural remete-nos para uma prática social em que o mediador atua como “intérprete das tradições” ou como “representante da cultura de origem”, facilitando a intervenção social pela descodificação dos códigos culturais” (Oliveira & Galego, 2005, cit. por Francisco, 2017, p. 13). O mediador intercultural deve desempenhar, de certa forma, o papel de tradutor linguístico e cultural, de forma a estimular a intercompreensão e interculturalidade, preconizando-se uma mediação preventiva apesar das tensões (Francisco, 2017). Segundo o mesmo autor, a Mediação Intercultural pode ser caracterizada em duas modalidades – mediação transformativa e mediação preventiva. A mediação transformativa visa promover a participação comunitária, com o intuito de se criar uma dinâmica ativa e criativa, entre todos. Através da utilização da mediação transformativa pode-se melhorar a comunicação, bem como as relações interpessoais. Também busca a integração intercultural. Já a mediação preventiva tem em vista a prevenção de conflitos culturais, procurando auxiliar na aproximação, na comunicação e na compreensão entre indivíduos com códigos culturais distintos. Desta forma, podemos perceber que a Mediação Intercultural, além de preventiva, assume-se também como transformadora da sociedade e como construtora de espaços de convivência (Vieira, 2016). Este processo de mediação preventiva e transformadora tem em vista a valorização da condição humana, “capaz de impulsionar mudanças, promovendo o desenvolvimento de competências individuais e interpessoais, tendo como finalidade a autonomia dos grupos, mais especificamente dos alunos” (Andrade, 2018, p. 20).

Segundo Vieira (2017), a mediação intercultural pressupõe um avanço na coesão social já que “inclui os diferentes participantes no conflito, promove a capacidade de compreensão, aceitando as diferentes versões da realidade, defende a pluralidade e contribui para a participação democrática, visto que fomenta a livre tomada de decisões e compromissos” (Vieira, 2017, p. 46). Para além disto, a mediação intercultural ajuda a encontrar uma cultura de gestão positiva dos conflitos e é capaz de ajudar a reduzir os estereótipos e os preconceitos culturais existentes. Para melhor desempenhar as suas funções nesta área tão complexa e sensível que é a

interculturalidade, o mediador intercultural deve possuir formação em mediação intercultural de modo a obter “conhecimentos, competências e atitudes sobre os temas da imigração, interculturalidade, negociação e mediação para a prevenção e resolução de conflitos culturais” (Francisco, 2017, p. 16).

Por fim, podemos concluir que sendo a multiculturalidade uma realidade cada vez mais presente nas escolas e na sociedade da qual resultam, por vezes, incompreensões e conflitos, é fundamental existirem profissionais capacitados em mediação intercultural para potenciarem a comunicação e interação intercultural.

A Importância da Comunicação nas Questões Interculturais

A problemática da interculturalidade está diretamente relacionada com o diálogo e a comunicação, com a abertura ao outro, às culturas, às línguas, às relações internacionais, requerendo uma abordagem global, multidimensional e multi-interdisciplinar (Ramos, 2001). Por outro lado, Fachada (2018) refere que, a maneira como comunicamos é crucial para nos relacionarmos com os outros, já que passamos a maior parte do nosso tempo a relacionarmo-nos com outras pessoas. É através da comunicação que trocamos ideias, pensamentos, sentimentos e experiências de vida. A comunicação oral é o principal meio pelo qual comunicamos.

Ora, sabemos que os três pilares do desenvolvimento simultâneo na vida da criança são a comunicação, a linguagem e o conhecimento (Sim-Sim et al., 2008, cit. por Duarte, 2020). Neste prisma, Silva, Brasil, Guimarães, Savonitti e Silva (2000) explanam que as crianças comunicam através de duas formas: verbal e não verbal. A comunicação verbal exterioriza o ser social, já a comunicação não verbal o ser psicológico, mostrando, principalmente, os sentimentos. Estes autores dizem que a comunicação não-verbal possui uma grande importância, mas os gestos podem variar conforme a cultura de cada um, podendo considerar-se o sorriso um gesto essencial em todas as culturas. Assim, a comunicação entre culturas também acontece através do diálogo, designando-se a vontade mútua de relacionamento por comunicação intercultural. Baseando-se em outros autores, Paraguassu (2019) define o termo comunicação intercultural como: “a interação cultural cara a cara (...)” (Paraguassu, 2019, p. 4). Privilegia-se o diálogo tanto na interculturalidade como na gestão de conflitos, mas, para tal, este deve ser desenvolvido, sendo

durante os conflitos entre as crianças que estas competências comunicativas e linguísticas são mais evidenciadas (Duarte, 2020).

Sendo a escola o local onde as crianças passam mais tempo, é natural que existam pequenos conflitos. Torrego (2003, cit. por Alves, 2012) refere que os conflitos são situações de confronto de ideias incompatíveis ou consideradas como tal, tendo por base os valores, interesses, necessidades, desejos, perspectivas e posturas de cada um dos envolvidos. Nesta linha de pensamento, Torrego (2003, cit. por Alves, 2012) identifica três tipos de conflito: conflito de relação-comunicação, conflito de interesses/necessidades e conflito de preferências, valores e crenças. Quanto ao conflito de relação-comunicação, o autor refere que não se pode dizer que existe uma causa precisa que justifique o seu aparecimento, percebendo que este conflito surge como resultado da deterioração da relação entre as partes envolvidas. Neste sentido, fazem parte destes conflitos, as agressões, ofensas, difamações, rumores, mal-entendidos, mas também os conflitos de percepção, pois, por vezes, as partes têm percepções diferentes sobre o mesmo conflito (Torrego, 2003, cit. por Alves, 2012). Considerando que a mediação intercultural é uma prática de intervenção, prevenção e resolução de conflitos muitas vezes latentes, esta tem a virtude de promover o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais essenciais para o exercício de uma cidadania participativa (Torrego, 2003, cit. por Alves, 2012). No entanto, sendo a mediação vista como um meio construtivo na resolução de conflitos, Morgado e Oliveira (2009, cit. por Alves, 2012, p.28) salientam que a essência desta “não está na eliminação do conflito, mas sim na sua regulação, solução justa e não violenta. Trata-se de utilizar os meios adequados, enfatizando as estratégias de resolução pacífica e criativa do mesmo”.

Em suma, a melhor forma de as crianças transformarem as suas relações interpessoais, no contexto escolar perante situações de falta de comunicação e ou de conflito, cuja causa pode ser (ou não) de origem cultural, passa pela existência da promoção do seu desenvolvimento pessoal e social. A mediação transformativa terá um papel fundamental no desenvolvimento de competências de comunicação, bem como no desenvolvimento de dinâmicas que irão contribuir para uma maior aprendizagem e aceitação da interculturalidade.

Gestão Positiva de Conflitos

Somos todos diferentes e isso reflete-se nos relacionamentos do dia a dia onde surgem conflitos inevitáveis. Segundo Post e Hohmann (2011), as crianças enquanto vão ganhando um “sentido de si”, vão também começando a ver os objetos como sendo “seus”. Seguindo esta linha de pensamento, é possível constatar-se que pelo facto de as crianças estarem mais focadas em si próprias isso leva a que estas se envolvam em conflitos sociais pela ‘posse’ de objetos e/ou de pessoas. No entanto, num grupo de crianças participativas e comunicativas, os conflitos são da mesma forma inevitáveis. Regularmente surgem conflitos no dia-a-dia e/ou durante as brincadeiras cooperativas (Martins, 2012). Maldonado (2010) refere que não existem relacionamentos sem conflitos, dado que as pessoas são diferentes umas das outras, o que se traduz em discordâncias que originam conflitos. Uma vez que o conflito consiste num desacordo entre duas partes interessadas pelo mesmo assunto, a desavença que daí resulta pode gerar sentimentos de frustração e de confusão na criança. Como consequência desta alteração emocional podem gerar-se comportamentos desafiadores, como o choro, o bater ou o morder. A maneira como o conflito é interpelado e as estratégias utilizadas podem criar, gerar e desenvolver situações de risco ou de oportunidades para a criança (Martins, 2012).

Na escola os conflitos são diversos e abrangentes, podendo ter origem entre alunos, entre alunos e professores, entre alunos e pais, entre professores e entre professores e administração (Cunha & Monteiro, 2018). Brandoni (2017) complementa a ideia anteriormente mencionada, afirmando que os conflitos podem ter origem não só no aluno, como também na sua família e no contexto social; acrescenta que os conflitos são desenvolvidos devido ao mau funcionamento da escola, à ausência de estratégias de prevenção, à falta de atenção à diversidade, às dificuldades na gestão das diferenças, entre outras. Existe, com certeza, uma enorme variedade de conflitos, o que desperta a necessidade de os identificar claramente e analisar de forma adequada para se poder intervir *à posteriori*. A intervenção terá duas finalidades bem distintas: por um lado, minimizar os riscos que os conflitos comportam, por outro, evidenciar as potencialidades construtivas dos mesmos (Cunha & Monteiro, 2018). Para estes autores, a conceção clássica do conflito defende que a existência de conflitos é algo com conotação negativa e que, por tal motivo, eram necessárias estratégias gestionárias conducentes ao seu evitamento. Esta ideia tem vindo a perder força, dando lugar a uma visão que defende que do conflito se pode obter tanto vantagens

como desvantagens. No contexto educativo é possível encontrar um conjunto de razões que levem a aceitar uma perspectiva positiva perante o conflito. Ao invés de tentarmos evitar ou combater os conflitos, podemos transformá-los numa oportunidade em que os alunos passam a aprender a analisá-los e a enfrentá-los. Para os alunos, a resolução dos conflitos por si mesmos, gera não só um sentimento de satisfação perante o acordo, como também potencia o desenvolvimento de capacidades para resolver outros conflitos no futuro (Cunha & Monteiro, 2018).

Quando referimos que os conflitos podem ser vistos como uma oportunidade de aprendizagem, esta ideia cria um desafio aos agentes educativos que passa por estes aprenderem a resolver conflitos de uma forma construtiva. Para que isto seja possível, é necessário compreender o conflito e conhecer os seus constituintes, bem como desenvolver ações e estratégias de gestão. É importante destacar que a gestão de um conflito não indica que no futuro não possam acontecer outros ou que poderão também conduzir a oportunidades para avançar ou retroceder, ficará sempre dependente do modelo de gestão (Cunha & Monteiro, 2018). Silva (2003, cit. por Silva & Flores, 2014) complementa a ideia anterior e refere que o conflito pode ser visto como algo necessário e saudável para a melhoria da qualidade das relações interpessoais, podendo constituir-se como parte fundamental no desenvolvimento pessoal do aluno. Por seu turno, Brandoni (2017) afirma que para se construir uma convivência saudável é imprescindível querer ouvir o outro, permitir a participação do outro e criar espaços em que cada membro possa ser aceite e, ao mesmo tempo, ser e sentir-se responsável.

A Importância da Capacitação dos Voluntários Para a Mediação

Como pudemos ver anteriormente, as lentes da mediação transformativa permitem um novo olhar, tanto à multiculturalidade como à conotação do conflito, olhar esse que permite extrair da diferença uma oportunidade para o desenvolvimento, transformação, autonomização e empoderamento da criança nos contextos educativos. Todavia, é importante compreender que, no decorrer de todo este processo de transformação, existem agentes que exercem influência direta. Como referem Bidarra e Festas (2005), de acordo com a Teoria Construtivista de Piaget, a participação ativa da criança na construção do seu próprio conhecimento é um fator fundamental, no entanto, os estímulos externos desempenham um papel extremamente importante para o desenvolvimento cognitivo das mesmas. Neste sentido, não podemos descurar a importância de

todos os intervenientes, que contactam diretamente com as crianças, servindo estes de estímulos no seu processo de desenvolvimento (Mousinho, et al., 2010). Desde familiares a professores, funcionários da escola, educadores, psicólogos, entre outros profissionais, os voluntários integrados em projetos educativos também evidenciam ter uma forte presença nestes contextos. Assim sendo, também estes voluntários são agentes fulcrais no desenvolvimento das crianças e jovens inseridos em contextos educativos. A ação educativa dos voluntários é um potencial catalisador de transformação da sociedade e, por isso, deve existir um investimento na sua capacitação, pois, como diz Pinto (2002), “para educar é necessária formação” (p.161). É nesta lógica que Pinto (2002) afirma que a formação dos voluntários, apesar de ser um tema pouco explorado, é fundamental, uma vez que é através desta capacitação que se garante a melhoria da ação voluntária, tendo consequências positivas, quer no desenvolvimento do voluntário, da instituição em que se insere e, sobretudo, nos que usufruem do seu apoio.

Refletindo sobre este investimento na formação dos voluntários, torna-se indispensável identificar o forte potencial que a capacitação para a mediação transformativa pode ter nestes agentes de mudança social. Esta capacitação deve ter dois objetivos: transformar a ação dos voluntários numa prática mais efetiva e desenvolver hábitos de comunicação saudáveis nas crianças. Quanto ao primeiro objetivo, pretende-se capacitar os voluntários de forma que estes se sintam capazes de gerir positivamente os conflitos, de perspectivar as diferenças das crianças como uma oportunidade de desenvolvimento e, por fim, desenvolver hábitos de comunicação positiva. Quanto ao segundo objetivo, pretende-se promover a colaboração com as crianças para que estas se sintam empoderadas e capazes de solucionar os seus próprios conflitos, harmoniosamente, através da comunicação positiva. As técnicas da mediação transformativa permitem que o mediador – neste caso os voluntários e as crianças – colaborem e participem ativamente num processo comunicacional, em função de conseguir explorar o seu potencial e alcançar força pessoal para enfrentar as adversidades encontradas nos processos de relacionamento interpessoal (Torremorel, 2008). Em suma, capacitar os jovens voluntários para a utilização de técnicas de mediação transformativa nos contextos educativos, vem a ser um “projeto coletivo da humanidade (...) com a humanidade” (Torremorell, 2008, p. 86), tendo como objetivo a capacitação para a mediação e o alcance de uma convivência pacífica, do desenvolvimento sustentável da sociedade e da paz (Silva, 2018). Assim estaremos a contribuir para a construção de espaços comunicacionais, baseados na abertura dialógica.

Metodologia

A metodologia é a lente através da qual a análise ocorre. Por outras palavras, a metodologia descreve a estratégia geral de investigação que dita a forma como esta é realizada. Com a finalidade de compreender melhor o fenómeno social em estudo – as potencialidades da mediação transformativa em contextos educativos – procedemos ao levantamento e pesquisa de literatura. Esta pesquisa documental consistiu na identificação de investigação e trabalhos escritos e científicos sobre esse fenómeno. O propósito deste procedimento é gerar informação que possa ser útil para o estudo da temática (Coutinho, 2021). Tendo sido concluída esta fase, passámos à fase da seleção dos textos e à elaboração do artigo. A abordagem a que recorremos foi de natureza analítica e interpretativa.

Para a elaboração deste artigo recorremos à metodologia de natureza predominantemente qualitativa, partindo da seguinte questão de investigação: De que forma a mediação transformativa pode contribuir positivamente nos contextos educativos? Em função desta questão, definimos os seguintes objetivos: explorar o conceito de mediação transformativa e as suas potencialidades na relação criança-escola; perceber quais são os desafios que existem na interculturalidade; aprofundar a importância da comunicação na interculturalidade; compreender o impacto que a mediação tem na capacitação dos voluntários.

Para responder a estes objetivos recorremos ao método de pesquisa documental em diferentes bases de dados. Marconi e Lakatos (2003) definem método como: “o conjunto de procedimentos sistemáticos e racionais que permitem alcançar os objetivos da pesquisa, levando em consideração aspetos de segurança, economia e validade” (p. 83).

Para realizar a pesquisa documental recorremos às seguintes bases de dados: Biblioteca UM (BUM), Portal Caminho (PC), Repositório Universidade do Minho (R-UM), Repositório Instituto Politécnico de Leiria (R-IPLeia), Repositório Politécnico de Lisboa (R-IPLisboa), Repositório Aberto (R-A), Repositório Instituto Politécnico de Coimbra (R-IPC), Repositório Universidade Lusíada (R-UL), Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa (R-UCP), Repositório Instituto Politécnico de Viseu (R-IPV), Portal b-on, Scopus e outros. Foram também utilizados livros que pertencem à biblioteca das autoras do artigo. A pesquisa nestas bases de dados não obedeceu a qualquer recorte temporal e foi efetuada com recurso às seguintes palavras-chave:

interculturalidade; formação de voluntários; mediação transformativa; mediação transformativa em contextos educativos; comunicação na escola; comunicação pré-escolar; comunicação em mediação; conflito em contexto escolar. Do total de documentos encontrados foram selecionados os que se consideraram melhor corresponderem aos objetivos formulados, os quais foram lidos, analisados e sistematizados.

Resultados da Pesquisa

Na investigação realizada nas bases de dados, identificadas no ponto anterior, tivemos acesso a um total de 64 documentos, tendo sido mobilizados apenas 29 desses documentos, pois foram os que se verificaram mais pertinentes e importantes para o estudo da mediação transformativa em contextos educativos.

Tabela 7. *Resultados da pesquisa em bases de dados*

Fonte Palavra-Chave	BUM	PC	R-UM	R-IPLEIRIA	R-IPLISBOA	R-IPV	R-A	R-IPC	R-UL	R-UCP	Portal b-on	Scopus	Outros	Total
Interculturalidade			5	9		3								17
Mediação Transformativa	3	2										2		7
Mediação Transformativa em contextos educativos			4											4
Comunicação			4				4							8
Comunicação pré-escolar			2		2									4
Formação de Voluntários									1					1
Comunicação em Mediação											5			5
Comunicação na escola								2						2
Contexto escolar		4												4
Resolução de Conflitos		5												5
Gestão de conflitos										1				1
Escola													1	1
Criança													1	1
Conflito													3	3
Gestão de conflitos na escola													1	1
Total	3	11	15	9	2	3	4	2	1	1	5	2	6	64

Na tabela 1, apresenta-se a sistematização do total de documentos encontrados por fonte de pesquisa e palavra-chave. Analisada a tabela, constatamos que a palavra-chave com mais resultados foi a interculturalidade, com um total de 17 resultados. Já as palavras-chave com menos resultados foram: formação de voluntários, escola, criança, gestão de conflitos, e gestão de

conflitos na escola, cada palavra com apenas 1 resultado. Estes resultados com as referências completas podem também ser consultados no Anexo 1.

Considerações Finais

Para a elaboração deste texto seguimos algumas das etapas essenciais da investigação, nomeadamente identificação de uma temática e a sua contextualização, formulação de uma questão de investigação, recolha, organização e análise de dados e formulação de conclusões. A passagem por cada uma destas etapas permitiu-nos compreender algumas das fases do processo de investigação que se encontram sistematizadas neste texto. Relativamente ao conteúdo do artigo, este foi selecionado atendendo ao rigor na fundamentação teórica, procurando sempre fontes credíveis e com informações suficientemente sólidas. A definição das palavras-chave e a sua utilização para a realização das pesquisas nas diversas bases de dados permitiu o acesso a diversos autores e fontes plausíveis. A revisão de literatura permitiu-nos concluir que a mediação transformativa contribui positivamente para o desenvolvimento da cultura de paz nos contextos educativos. Compreendendo as potencialidades transformadoras da mediação na transformação de comportamentos e atitudes das pessoas, podemos afirmar que, as competências comunicacionais são primordiais para uma gestão positiva de conflitos, sejam eles de origem cultural ou não.

Por fim, concluímos que a mediação transformativa possui um impacto bastante positivo e importante nos contextos educativos, uma vez que contribui para a mudança na forma de ser, estar e agir do sujeito, resultando essa transformação do processo de mediação. Quando aliada à vertente preventiva da mediação, os resultados são ainda mais positivos e benéficos para os intervenientes e o seu contexto.

Referências Bibliográficas

- Alves, C. E. L. (2012). *Mediação de conflitos numa escola Básica do 2º e 3º Ciclo*. Relatório de Estágio, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Andery, A., Neto, A., Ciampa, A., Carone, I., et al. (1989). *Psicologia Social* (8º Ed.). Brasil: Editora Brasiliense.

- Andrade, S. (2018). *Mediação Intercultural em Contexto Escolar: Um estudo de caso*. Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela. Manual de negociación y mediación para docentes*. UNTREF: EDUNTREF.
- Bidarra, M. G., & Festas, M. I. (2005). Construtivismo(s): Implicações e interpretações educativas. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 39(2), 177-195.
- Borsa, J. C. (2007). *O papel da escola no processo de socialização infantil*. O portal dos psicólogos. Brasil.
- Brandão, I. (2012). *Mediação de Conflitos em Contexto Escolar*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Instituto de Educação, Braga, Portugal.
- Carvalho, P. G. (2014). *A comunicação no processo de ensino-aprendizagem entre crianças e entre intervenientes educativos*. Relatório de Estágio, Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Creswell, J. W. (2009). *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. (3º Ed.). Brazil: ARTMED.
- Cunha, P. & Monteiro, A. (2018). *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: PACTOR.
- Domingues, E. (2014). *Práticas de mediação sócio educativa em contexto escolar: um estudo de caso com alunos de uma turma PIEF*. Relatório de Estágio Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Duarte, B. (2020). *A importância da comunicação e da negociação interpares na gestão de conflitos em contexto de jardim de infância*. Relatório de Estágio, Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Fachada, O. (2018). *Psicologia das Relações Interpessoais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Ferreira, B. (2019). *A Interculturalidade na infância*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Figueiredo, L. (2012). *A Gestão de Conflitos numa Organização e conseqüente satisfação dos colaboradores*. Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Viseu, Portugal.
- Francisco, T. (2017). *Mediação intercultural em contexto educativo aparentemente homogéneo*. Relatório de Estágio de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.

- Lascoux, J. L. (2009). *A prática da Mediação. Um método alternativo de resolução de conflitos*. Porto: Médiateurs Éditeurs.
- Maldonado, M. T. (2010). *O bom conflito*. Lisboa: Guerra e Paz.
- Marconi, M. A. & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. (5º Ed.). São Paulo: ATLAS S.A.
- Marinho, M. H. (2007). *A comunicação na sala de aula de matemática: um projecto colaborativo com três professoras do ensino básico*. Tese de doutoramento, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Martins, A. (2012). *Estratégias de Resolução de Conflitos Interpessoais em Contexto de Creche e de Jardim de Infância*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Melo, I. (2016). *A Prática de Ensino Supervisionada e a Educação Intercultural: A Perceção dos Educadores*. Relatório de estágio, Instituto Politécnico de Viseu, Viseu, Portugal.
- Mousinho, R.; Schmid, E.; Mesquita, F.; Pereira, J.; Mendes, L.; Sholl, R. & Nóbrega, V. (2010). Mediação escolar e inclusão: Revisão, dicas e Reflexões. *Revista Psicopedagogia*, 27(82), 92-108.
- Nthontho, M. A. (2020). Transformative Conflict Mediation in Multi-faith Schools in South Africa. *Journal University of the free state*, 38(2), 303-317.
- Paraguassu, F. (2019). Interculturalidade e invisibilidade: a criança refugiada no contexto intercultural. *Livro de atas do 42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação* (pp.1-12). Universidade do Rio de Janeiro: Intercom - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação.
- Pinto, S. (2002). *A formação dos voluntários para uma intervenção de qualidade: algumas reflexões*. Consultado em março 31, 2021 em <http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/is/article/view/1048>
- Post, J. & Hohmann, M. (2011). *Educação de Bebés em Infantários - Cuidados e Primeiras Aprendizagens*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Ramos, N. (2001). Comunicação, cultura e interculturalidade: para uma comunicação intercultural. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 2, 155-178.
- Simões, P. (2016). *Alunos, famílias, escola e comunidade: sujeitos e mediações O GAAP como campo de possibilidade(s) para a mediação intercultural*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.

- Silva, A. M. (2011). Mediação e(m) Educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6 (12), 249-265.
- Silva, A. M. C. (2018). O que é a Mediação? Da conceitualização aos desafios sociais e educativos. In M.A Flores; A. M. Silva & S. Fernandes (orgs) (2018). *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp.17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.
- Silva, A., Carvalho, M. (2015). Territórios, Interculturalidade e Mediação: entre redes e nós. *Revista de estudos e investigacion en psicologia y educacion*, Vol. Extr. (8), 048-052. Consultado março 20, 2021 disponível em https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/40126/1/2015_Revistapsicopedagogia_pp_048-052.pdf
- Silva, L., Brasil, V., Guimarães, H., Savonitti, B., & Silva, M. (2000). Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. *Latino enfermagem*, 8, 52-58. Consultado em abril 23, 2021, disponível em https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692000000400008
- Silva, F., & Flores, P. (2014). *O conflito em contexto escolar: transformar barreiras em oportunidade*. In M. Carvalho, A. Loureiro & C. Ferreira (org.). XII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, Ciências da Educação: espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar (pp. 253-268). Vila Real: De Facto Editores.
- Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.
- Vieira, R. (2016). Identidade, interculturalidade e educação: uma análise antropológica. *Revista Interinstitucional Artes de Educar*, 2 (Nº Especial), 164-181.
- Vieira, A., & Vieira, R. (2017). Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. *Revista online Mediações*, 5(1), 044-046. Consultado em abril 20, 2021, disponível em https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2721/1/pontes%20e%20travessias%20RV_AV2017.pdf

Anexo 1: Referências Bibliográficas Consultadas e Mobilizadas

Tabela 1. Referências Bibliográficas Consultadas e Mobilizadas ⁶⁵

Base dados	Palavras-chave	Nº doc.	Referências Bibliográficas
Repositório UM	Interculturalidade	5	<p>Antunes, M. (2009) Interculturalidade e intervenção comunitária. <i>Revista Galego-Portuguesa de psicoloxía e educación</i>, 17 (1,2), pp. 39-46.</p> <p>Costa e Silva, A., Macedo, I. & Cunha, S. (2019). Diálogo intercultural e mediação em debate. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação (pp. 6-9). Braga: CECS.</p> <p>Ferreira, B. (2019). <i>A Interculturalidade na infância</i>. Relatório de estágio, Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.</p> <p>Macedo, F. (2019). <i>Interculturalidade vivenciada: itinerários para a construção de valores e de cidadania na educação pré-escolar e no 1º ciclo do ensino básico</i>. Relatório de estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal.</p> <p>Silva, A., Carvalho, M. (2015). Territórios, Interculturalidade e Mediação: entre redes e nós. <i>Revista de estudos e investigación en psicología y educación</i>, Vol. Extr. (8), 048-052. Consultado março 20, 2021 disponível em https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/40126/1/2015_Revistapsicopedagogia_pp_048-052.pdf</p>
	Comunicação	4	<p>Fachada, O. (2018). <i>Psicologia das Relações Interpessoais</i>. Lisboa: Edições sílabo.</p> <p>Martins, P. (2005). Encontro Inadaptação Social. In C.P. Martins (Eds.), <i>O desenvolvimento pessoal e social da criança em contexto de vida institucional: elementos para análise da ecologia da interpeçoalidade</i> (pp. 3-8). Porto: DCEC- Comunicações.</p> <p>Silva, A.M.C. & Cabecinhas, R. & Evans, R. (2019). Comunicação intercultural e mediação nas sociedades contemporâneas. <i>Revista COMSOC, Especial</i>, 1-287.</p> <p>Alves, A. (2008). Comunicação e intencionalidade. In Martins, M.L. & Pinto, M. (Orgs). <i>Comunicação e cidadania, Atas do 5º Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação</i>. (pp. 6-8) Braga: Universidade do Minho, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.</p>
	Comunicação pré-escolar	2	<p>Silva, L., Brasil, V., Guimarães, H., Savonitti, B., Silva, M. (2000). Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. <i>Latino enfermagem</i>, 8, 52-58. Consultado em abril 23, 2021, disponível em https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692000000400008</p> <p>Pereira, S., Ponte, C., & Elias, N. (2020). Crianças, jovens e media: perspetivas atuais. <i>Comunicação E Sociedade</i>, 37, 9-18.</p>
	Mediação Transformativa em	4	<p>Martins, L. & Viana, I. C. (2013). A Mediação Socioeducativa como agente da inclusão escolar – Aprender a construir o sucesso escolar em conjunto. <i>Atas do XII Congresso Internacional Galego-</i></p>

⁶⁵ As referências mobilizadas na análise documental e sistematizadas neste artigo encontram-se sublinhadas a cor cinza.

	Contextos educativos		<p><i>Português de Psicopedagogia</i> (pp. 181-191). Braga: Universidade do Minho.</p> <p>Alves, B. D. T. (2011). <i>Um Projeto de Mediação numa Escola EB 2,3 e secundária</i>. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.</p> <p>Flores, M. A., Silva, A. M. C. & Fernandes, S. (Eds.) (2018). <i>Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional</i>. Santo Tirso: De Facto Editores.</p> <p>Costa, D. A. C. (2020). <i>Os desafios da mediação numa escola onde reinam as emoções</i>. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.</p>
Repositório IPLeiria	Interculturalidade	9	<p>Andrade, S. (2018). <i>Mediação Intercultural em Contexto Escolar: Um estudo de caso</i>. Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.</p> <p>Francisco, T. (2017). <i>Mediação intercultural em contexto educativo aparentemente homogéneo</i>. Relatório de Estágio de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.</p> <p>Marques, J., Viera, R., et. al. (2018). <i>Da mediação intercultural à mediação comunitária. Estar dentro e estar fora para mediar e intervir</i>. Porto: Ed. Afrontamento.</p> <p>Marques, J., Viera, A., Vieira, R. (2020). A diversificação da sociedade e a mediação intercultural como pedagogia social: o caso português. <i>Laplage em revista</i>, 6(3), p. 54-63. Consultado em abril 10, 2021 disponível em https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/5125/1/Laplagesez_dez20.pdf</p> <p>Viera, R. (2008). Identidade Intercultural: algumas reflexões, Seminário Internacional Decise - Diálogos Cruzados: Antropologia, Sociologia e Educação, (pp. 1-30). São Paulo: UNICAMP.</p> <p>Viera, R. (2010). A Escola como Espaço/Tempo de negociação de identidades e diferenças, IV Seminário Internacional Fronteiras Étnico-Culturais e Fronteiras da Exclusão (pp. 1-23). Campo grande: Universidade Católica Dom Bosco.</p> <p>Simões, P. (2016). <i>Alunos, famílias, escola e comunidade: sujeitos e mediações O GAAF como campo de possibilidade(s) para a mediação intercultural</i>. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.</p> <p>Vieira, A., Vieira, R. (2017). Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. <i>Revista online Mediações</i>, 5(1), 044-046. Consultado abril 20, 2021 disponível em https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2721/1/pontes%20e%20travessias%20RV_AV2017.pdf</p> <p>Paraguassu, F. (2019). Interculturalidade e invisibilidade: a criança refugiada no contexto intercultural. <i>Livro de atas do 42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação</i> (pp.1-12). Universidade do Rio de Janeiro: Intercom - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação.</p>
Repositório Científico do IP Viseu	Interculturalidade	3	<p>Balula, J., Pinho, S., Amante, S. (2015). Promoção da interculturalidade a partir dos manuais escolares de Português. <i>Revista de estudos e investigação em psicologia y educacion</i>, Vol. Extr. (8), pp. 38-42</p> <p>Melo, I. (2016). A Prática de Ensino Supervisionada e a Educação Intercultural: A Perceção dos Educadores. Relatório de estágio, Instituto Politécnico de Viseu, Viseu, Portugal.</p>

			Silva, S. (1998). A educação intercultural como antidoto do racismo e da xenofobia: a acção da união europeia. Consultado a 10 de abril de 2021, disponível em https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/799/1/A%20educa%C3%A7%C3%A3o%20intercultural.pdf
Biblioteca UM	Mediação transformativa	3	Torremorell, M. C. (2008). <i>Cultura de Mediação e Mudança Social</i> . Porto: Porto Editora. Lascoux, J.-L. (2010). <i>A prática da Mediação. Um método alternativo de resolução de conflitos</i> . Porto: Médiateurs Éditeurs. Bonafé-Schmitt et al. (2003). <i>Les médiations, la médiation</i> . Toulouse: Érès.
Scopus	Mediação transformativa	2	Nthontho, M. A. (2020). Transformative Conflict Mediation in Multi-faith Schools in South Africa. <i>Journal University of the free state</i> , 38(2), 303-317. Beck, S.W. (2017). Educational innovation as re-mediation: a sociocultural perspective. <i>English Teaching</i> , 16 (1), pp. 29-39.
Portal caminho	Mediação transformativa	2	Silva, A. M. (2011). Mediação e(m) Educação: discursos e práticas. <i>Revista Intersaberes</i> , V. 6, nº12, 249-265. Silva, A. M. (2014). Mediação em Portugal: uma trajetória em construção. <i>La Trama</i> , nº 41, 1-14.
Repositório Universidade Aberta	Comunicação	4	Ramos, N. (2001). Comunicação, cultura e interculturalidade: para uma comunicação intercultural. <i>Revista Portuguesa de Pedagogia</i> , 2, 155-178. Bitti, P.R. & Zani, B. (1997). <i>A comunicação como processo social</i> . Lisboa: Editorial Estampa Marques, R. & Emília, M. (1984). <i>Comunicação</i> . Brasil: Instituto Politécnico de Ensino a Distância. Tavares, C.F. (2000). <i>Os media e a aprendizagem: a comunicação interpessoal</i> . Lisboa: Universidade Aberta
Repositório U. Lusíada	Formação de voluntários	1	Pinto, S. (2002). <i>A formação dos voluntários para uma intervenção de qualidade: algumas reflexões</i> . Consultado em março 31, 2021 em http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/is/article/view/1048
Portal b-on	Comunicação em mediação	5	Alves, C. E. L. (2012). <i>Mediação de conflitos numa escola Básica do 2º e 3º Ciclo</i> . Relatório de Estágio, universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal. Vidotti, S. A. B. G. & Lanzi, L.A.C. & Ferneda, E. (2014). A mediação da informação Aliada ao uso das tecnologias da informação e Comunicação em uma biblioteca escolar. <i>Revista Informação</i> , 2, 19, 117-137. Azevedo, M.N. & Abib, M.L.V.S. (2018). O arco-íris em foco: a linguagem como mediação do ensino e da aprendizagem sobre conhecimentos físicos. <i>Revista Scielo</i> , 23, 1809-449. Costa, E.G.P. (2019). A escola como entidade promotora de melhoria da convivência, através da mediação de conflitos, no contexto das ciências da educação. <i>Revista Dialogista</i> , 32, 1983-9294. Beltrán, L.M. (2016). A comunicação e mediação da informação na criação de videoaulas no contexto da produção do curso online Hanseníase na Atenção Básica, ofertado pela secretária Executiva da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde do Brasil (UNA SUS). <i>Revista Scielo</i> , 39, 3, 0120-0976.
Repositório IP de Coimbra	Comunicação na escola	2	Carvalho, P. G. (2014). <i>A comunicação no processo de ensino-aprendizagem entre crianças e entre intervenientes educativos</i> . Relatório de estágio, Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra, Portugal.

			Macêdo, N.A.V. (2016). <i>A implantação de um sistema de comunicação para a rede de educação do município de são Luís</i> . Tese de Mestrado, Instituto Superior de Educação e Ciências, Lisboa, Portugal.
Repositório IP Lisboa	Comunicação Pré-escolar	2	Duarte, B. (2020). <i>A importância da comunicação e da negociação interpares na gestão de conflitos em contexto de jardim de infância</i> . Relatório de Estágio, Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal. Silva, S.M.M. (2017). <i>Do jardim de infância para o 1º ciclo do ensino básico: a interação entre crianças de diferentes níveis de ensino como estratégia facilitadora da transição</i> . Relatório de Estágio, Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal.
Portal Caminho	Contexto escolar	4	Domingues, E. 2014. <i>Práticas de mediação sócio educativa em contexto escolar: um estudo de caso com alunos de uma turma PIEF</i> . Relatório de Estágio Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Serpa & Caldeira & Gomes (2014). <i>Resolução de problemas em contexto escolar</i> . Lisboa: Colibri Brandão, I. 2012. <i>Mediação de Conflitos em Contexto Escolar</i> . (Relatório de Estágio Mestrado em Educação Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação). Universidade do Minho, Instituto de Educação, Braga. Oliveira (et al.) (2012). <i>Mediação de conflitos em contexto escolar: guia de procedimentos e boas práticas</i> . Nazaré: Centro Social de Valado dos Frades.
	Resolução de Conflitos	5	Martins, A. (2012). <i>Estratégias de Resolução de Conflitos Interpessoais em Contexto de Creche e de Jardim de Infância</i> . Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Silva & Vieira (2017). <i>Competências socioemocionais e a resolução de conflitos interpessoais em contexto jardim de infância</i> . Braga: s.n. Moore (1998). <i>O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos</i> . Porto Alegre: ArtMed Millán, Gómez (2011). <i>Conflitos: como desenvolver capacidades enquanto mediador</i> . Lisboa: Escolar Jones (2010). <i>Conflitos</i> . Porto: Civilização
Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa	Gestão de Conflitos	1	Figueiredo, Lara (2012). <i>A Gestão de Conflitos numa Organização e consequente satisfação dos colaboradores</i> . Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Viseu, Portugal.
Outros Biblioteca do Autor	Escola	1	Borsa, J. C. (2007). <i>O papel da escola no processo de socialização infantil</i> . O portal dos psicólogos. Rio Grande do Sul, Brasil.
	Criança	1	Anderj, A. A., et al. (1989). <i>Psicologia Social</i> (8º Ed.). Brasil: Editora Brasiliense.
	Conflito	3	Maldonado, Maria Tereza (2010). <i>O bom conflito</i> . Autor e Guerra e Paz. Lisboa: Editores S.A. Silva, F. & Flores, P. (2014). <i>O conflito em contexto escolar: transformar barreiras em oportunidade</i> . In M. Carvalho, A. Loureiro & C. Ferreira (org.). XII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, Ciências da Educação: espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar (pp. 253-268). Vila Real: De Facto Editores.

			Brandoni, Florencia (2017). <i>Conflictos en la escuela. Manual de negociación y mediación para docentes</i> . UNTREF: EDUNTREF
	Gestão de Conflitos na Escola	1	Cunha & Monteiro (2018). <i>Gestão de Conflitos na Escola</i> . Lisboa: PACTOR.