



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Joana Carolina Costa Amorim

**O papel da mediação socioeducativa na
prevenção e resolução de conflitos:
desenvolvimento de um programa
com os alunos de uma escola básica**



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Joana Carolina Costa Amorim

**O papel da mediação socioeducativa na
prevenção e resolução de conflitos:
desenvolvimento de um programa
com os alunos de uma escola básica**

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Mediação Educacional

Trabalho efetuado sob a orientação da
Doutora Maria Teresa Machado Vilaça

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-SemDerivações

CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

AGRADECIMENTOS

Aqueles que passam por nós não vão sós.
Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.
(Antoine de Saint- Exupéry, 1943)

O meu percurso académico é pautado pela leveza com que encarei todos os desafios. No entanto, chegada ao estágio o contacto com futuro profissional é mais próximo e o receio de errar é constante. Contudo, ao longo deste percurso, foi fundamental ter a meu lado as pessoas a quem agora deixo o meu sincero agradecimento.

À minha família, o meu porto de abrigo, as pessoas que fizeram com que o caminho até aqui fosse possível, que tiveram sempre uma palavra de motivação e que têm no olhar a felicidade de me ver concluir este percurso.

À Coordenadora do Estabelecimento de Ensino e à Técnica de Intervenção Local por pegarem na minha mão no primeiro dia e nunca mais a largarem. É muito gratificante chegar a um lugar onde nos abrem as portas para o trabalho que fazem e ser acolhida de braços abertos. As minhas acompanhantes foram sempre disponíveis, empenhadas, atentas, assertivas, carinhosas, confiaram em mim, fizeram com que me sentisse parte deste lugar e tiveram sempre a palavra certa no momento certo.

À comunidade educativa pela forma carinhosa com que todos os dias me acolheu, em especial às docentes das turmas em que o projeto foi implementado por me integrarem e darem voz, vez e lugar e aos alunos pelo voto de confiança.

À Professora Teresa Vilaça pela dedicação a este projeto, pelo olhar sempre atento e pela forma como me motivou a valorizar o meu trabalho e o meu eu.

O meu profundo agradecimento a todos que contribuíram para que a realização deste trabalho fosse possível. Sozinha nada sou, com os outros posso ser quem eu quiser!

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

O PAPEL DA MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA NA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: DESENVOLVIMENTO DE UM PROGRAMA COM OS ALUNOS DE UMA ESCOLA BÁSICA

RESUMO

O projeto foi realizado no âmbito do Estágio Académico do 2º ano do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional, e teve como finalidade compreender o papel da mediação socioeducativa na prevenção e resolução de conflitos na comunidade escolar. Para atingir esse objetivo foi implementado um programa de mediação em turmas de uma escola básica e, a partir da mediação socioeducativa, inseriu-se a área da mediação no Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família. No que ao programa diz respeito, foi criado e realizado, em três turmas, um programa de desenvolvimento de competências para prevenir e resolver os conflitos no seio da comunidade educativa. Este programa teve quatro fases: informação, formação, sensibilização e avaliação. O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família foi dinamizado como um local multidisciplinar com o objetivo de colmatar as necessidades de todos os intervenientes da comunidade educativa. No final do estágio, é notável a evolução dos alunos que participaram no projeto no reconhecimento do conceito e prática da mediação e na mudança, principalmente na forma como resolvem os seus conflitos. Foi ainda observado o impacto positivo da dinamização do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, como um lugar que necessita de uma intervenção contínua e ativa. Estes resultados mostram que é possível dotar os jovens de competências necessárias para uma intervenção eficaz ao nível da prevenção e resolução dos conflitos, permitindo promover um ambiente saudável nas escolas.

Palavras chave: contexto escolar; mediação socioeducativa; prevenção e resolução de conflitos; programa de mediação.

THE ROLE OF SOCIO-EDUCATIONAL MEDIATION IN THE PREVENTION AND RESOLUTION OF CONFLICTS: DEVELOPMENT OF A PROGRAM WITH STUDENTS OF A BASIC SCHOOL

ABSTRACT

The project was carried out within the scope of the Academic Internship of the 2nd year of the master's in education, area of specialization in Education Mediation, and aimed to understand the role of socio-educational mediation in the prevention and resolution of conflicts in the school community. To achieve this objective, a mediation program was implemented in classes at an elementary school, and based on socio-educational mediation, the mediation area was inserted in the Student and Family Support Office. As far as the program is concerned, a skills development program was created and carried out in three groups to prevent and resolve conflicts within the educational community. This program had four phases: information, training, awareness, and evaluation. The Student and Family Support Office was promoted as a multidisciplinary place with the aim of meeting the needs of all stakeholders in the educational community. At the end of the internship, the evolution of the students who participated in the project is remarkable in the recognition of the concept and practice of mediation and in the change, especially in the way they resolve their conflicts. The positive impact of the dynamization of the Student and Family Support Office was also observed, as a place that needs a continuous and active intervention. The positive impact of the dynamization of the Student and Family Support Office was also observed, as a place that needs a continuous and active intervention. These results show that it is possible to provide young people with the necessary skills for an effective intervention in terms of conflict prevention and resolution, allowing for the promotion of a healthy environment in schools.

Keywords: school context; socio-educational mediation; conflict prevention and resolution; mediation programs.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	x
ÍNDICE DE QUADROS	xi
ÍNDICE DE TABELAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUÇÃO	1
1.2. Apresentação sumária do tema do estágio	1
1.2.1. Contexto do estágio	1
1.2.2. Atualidade e pertinência do estágio	2
1.3. Organização do relatório de estágio	2
CAPÍTULO II	4
ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO	4
2.1. Introdução	4
2.2. Enquadramento do estágio na instituição	4
2.2.1. Caracterização da instituição de acolhimento do estágio	4
2.2.2. Caracterização do contexto de intervenção	5
2.2.3. Âmbito da realização do estágio	6
2.2.4. Caracterização do público-alvo do estágio	7
2.3. Apresentação da área problemática e objetivos de intervenção/ investigação	9
2.3.1. Importância do estágio no âmbito da área de especialização do mestrado	9
2.3.2. Diagnóstico de necessidades	10
2.4. Motivações e expectativas face ao estágio	13
2.5. Problema de investigação e objetivos de intervenção/investigação	13
CAPÍTULO III	15
ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO	15
3.1. Introdução	15

3.2.	Os conflitos no seio escolar	15
3.3.	Mediação Socioeducativa	16
3.4.	Modelos de Mediação	18
3.5.	Programas de desenvolvimento de resolução de conflitos	19
3.6.	O papel da comunidade educativa na incitação de um ambiente escolar saudável	20
CAPÍTULO IV		21
ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO		21
4.1.	Introdução	21
4.2.	Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/ investigação no estágio	21
4.2.1.	Seleção dos métodos e técnicas de investigação	22
4.2.2.	Elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados	24
4.2.3.	Plano de recolha de dados	26
4.2.4.	Tratamento e análise de dados	27
4.3.	Descrição do estágio	27
4.4.	Identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo	31
CAPÍTULO V		33
APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROJETO DE INTERVENÇÃO/ INVESTIGAÇÃO		33
5.1.	Introdução	33
5.2.	Atividades desenvolvidas ao longo do estágio	33
5.2.1.	Implementação do Programa de Mediação	33
5.2.2.	Dinamização do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família	52
5.2.2.1.	<i>Casos de Mediação Atendidos em Conjunto com a TIL</i>	52
5.2.2.2.	<i>Casos de Mediação Atendidos Autonomamente</i>	58
5.3.	Avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do estágio	63
5.3.1.	Opinião dos alunos sobre o programa de Mediação	64

5.3.2. Opinião das acompanhantes de estágio sobre o Programa de Mediação e a Dinamização do GAAF	66
CAPÍTULO VI	69
CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
6.1. Introdução	69
6.2. Análise crítica dos resultados e suas implicações	69
6.2.1. Conflitos existentes na escola	69
6.2.2. Caracterizar como a escola lida com os conflitos	70
6.2.3. Evolução das formas como os alunos lidam com os conflitos	71
6.2.4. Evolução da capacidade dos alunos que participaram no projeto de mediação para prevenir e resolver os conflitos existentes na escola	71
6.2.5. Evolução da Mediação no GAAF	72
6.3. Impactos do estágio	72
6.3.1. <i>Impacto do estágio a nível pessoal</i>	72
6.3.2. <i>Impacto do estágio a nível institucional</i>	73
6.4. Implicações para o futuro	74
Referências bibliográficas	76
Apêndices	79
Apêndice 1 – Inquérito por Questionário Inicial Alunos	79
Apêndice 2 – Inquérito por Questionário Final Alunos	82
Apêndice 3 – Banda Desenhada	84
Apêndice 4 – Folheto Informativo	85
Apêndice 5 – Cartaz Porta GAAF	86

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

GAAF – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

TIL – Técnica de Intervenção Local

DT – Diretora de Turma

CEE – Coordenadora do Estabelecimento de Ensino

Ei – Entrevista Inicial

Ef – Entrevista Final

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Matriz Categorical do Inquérito por Questionário Inicial	24
Quadro 2. Matriz Categorical do Inquérito por Questionário Final	26
Quadro 3. Quadro Síntese Programa de Mediação	29
Quadro 4. Casos de Mediação no GAAF	62

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição das turmas por ano de escolaridade	4
Tabela 2. Caracterização dos participantes atendidos pela mediadora no GAAF	7
Tabela 3. Caracterização pessoal dos alunos que fizeram a formação de pares mediadores	8
Tabela 4. Percepções e concepções iniciais sobre a mediação na escola dos alunos que fizeram a formação de pares mediadores	11
Tabela 5. Avaliação do Projeto	64
Tabela 6. Avaliação da Mediadora	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Atividade de Apresentação	34
Figura 2. Brainstorming Mediação 5º ano	34
Figura 3. Brainstorming 7º ano	35
Figura 4. Brainstorming 9º ano	36
Figura 5. Atividade "Árvore do Conflito"	36
Figura 6. Atividade "À luz do conflito"	37
Figura 7. Atividade "À luz do conflito"	38
Figura 8. Atividade "Conhecer-te" 5º ano	39
Figura 9. Atividade "Conhecer-te" 7º ano	39
Figura 10. Atividade "Conhecer-te" 9º ano	40
Figura 11. Atividade "Conhecer-me" 5º ano	41
Figura 12. Atividade "Conhecer-me" 7º ano	41
Figura 13. Atividade "Conhecer-me" 9º ano	42
Figura 14. Chuva de ideias 5º ano	43
Figura 15. Ilustração 5º ano	43
Figura 16. Chuva de ideias 9º ano	44

Figura 17. Ilustração 9º ano	45
Figura 18. Conceitos 5º ano	45
Figura 19. Atividade Criar na Diversidade	46
Figura 20. Atividade Criar na Diversidade	47
Figura 21. Atividade "Colocar em Prática"	47
Figura 22. Situações da Atividade	48
Figura 23. Atividade "Colocar em Prática"	49
Figura 24. Cartaz Ação de Sensibilização	50
Figura 25. Caixa Testemunhos	51
Figura 26. Dinamização da Ação de Sensibilização	51
Figura 27. Exposição dos trabalhos dos alunos	52
Figura 28. Atividade Reflexiva	53
Figura 29. Atividade de trabalho cooperativo	54
Figura 30. Atividade "EU"	55
Figura 31. Atividade Reflexiva	56
Figura 32. Atividade das Emoções	57
Figura 33. Atividade de autoconhecimento	57
Figura 34. Atividade "EU"	58
Figura 35. Atividade "À luz do conflito"	61

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

1.1. Introdução

Neste capítulo, após uma breve introdução (1.1), apresenta-se sucintamente o tema do estágio (1.2), contextualizando-o na instituição onde foi desenvolvido (1.2.1) e evidenciando a atualidade e pertinência do mesmo (1.2.2). No final, redigo a organização deste relatório de estágio (1.3).

1.2. Apresentação sumária do tema do estágio

1.2.1. Contexto do estágio

Este relatório de estágio, intitulado de "O papel da mediação socioeducativa na prevenção e resolução de conflitos: desenvolvimento de um programa com os alunos de uma escola básica", está inserido no plano de estudos do 2º ano do Mestrado em Educação da área de especialização em Mediação Educacional, da Universidade do Minho.

O estágio decorreu numa escola de um Agrupamento de Escolas da cidade de Braga. Esta escola é diversificada, multicultural, com alunos da zona urbana e semiurbana da cidade, e constitui-se como uma escola que agrega a diversidade e promove a inclusão, que procura ir ao encontro das características e especificidades dos alunos.

Neste contexto, a escola necessitava de uma intervenção ao nível da mediação socioeducativa, porque é uma forma alternativa de resolução de conflitos que foca a atenção no indivíduo, possibilitando a mudança.

A escola já possuía um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF), cuja dinâmica incluía acompanhar os alunos com medidas seletivas e adicionais. Por essa razão, decidiu-se incluir a mediação socioeducativa como uma das áreas a trabalhar nesse gabinete.

Nos contactos iniciais feitos com a Coordenadora do Estabelecimento de Ensino (CEE) e a Técnica de Intervenção Local (TIL), compreendemos de imediato que o trabalho de uma mediadora educacional seria muito útil no gabinete, pois, na sua perspetiva, um grande número de alunos necessitava de atividades que prevenissem os conflitos. Estes conflitos, originados por falta de competência intercultural dos alunos, pela fraca interação nas relações interpessoais que advêm do

contexto pandémico que vivemos, pela desmotivação escolar e, também, pela falta de formação docente para lidar com os alunos.

Assim, a escolha do local de estágio teve por base o desafio de intervir numa escola culturalmente diversa e a proximidade com o contexto, nomeadamente por ter frequentado a escola.

Desta forma, partindo da problemática inicialmente identificada e, posteriormente, aprofundada no diagnóstico de necessidades, este projeto visou analisar as potencialidades de um projeto de mediação socioeducativa numa escola para o desenvolvimento de competências de prevenção e resolução de conflitos entre os alunos e a dinamização de um GAAF.

1.2.2. Atualidade e pertinência do estágio

Atualmente, a mediação detém, nos sistemas educativos, uma perspetiva de intervenção “ao funcionar como um processo facilitador da comunicação, quer seja entre pessoas, entre grupos, entre instituições ou entre culturas” (Freire, 2010, p.59), promovendo o restabelecimento de laços sociais e a participação alargada das pessoas na gestão dos seus problemas. Deste modo, é importante promover, junto dos alunos, dos professores, profissionais, pais e comunidade, experiências que desencadeiem uma reflexão das práticas de mediação na vida das escolas.

O processo de mediação nos contextos educativos tem-se revelado de grande importância, por se afirmar na qualidade de pilar pedagógico que auxilia os intervenientes da comunidade educativa a lidar com o conflito (Góis, 2022). Assim, é pertinente demonstrar através da mediação que ao invés dos métodos tradicionais, onde as crianças e os jovens são apenas repreendidas e não há espaço para o diálogo, a educação deve ter uma vertente mediadora através da qual as crianças aprendem a relacionar-se com os outros e a resolver os seus conflitos interiores, capacitando-os para as adversidades do dia a dia e contribuindo para a prevenção do insucesso e do abandono escolar.

Posto isto, a implementação de um programa de mediação socioeducativa na escola pretendeu desenvolver as competências e as formas de comunicação dos alunos da escola para que pudessem prevenir e resolver os conflitos existentes. Também, a dinamização do GAAF permitiu aos alunos terem um lugar onde se dirigiam para lhes dar respostas e colmatar as suas necessidades.

1.3. Organização do relatório de estágio

Este relatório, após o primeiro capítulo (Capítulo I) onde se apresentou resumidamente o tema do estágio, divide-se em seis capítulos. No segundo capítulo, (Capítulo II), é descrito o enquadramento

contextual do estágio, referindo-se o enquadramento do estágio na instituição (2.2) e a apresentação da área problemática e objetivos de intervenção e investigação (2.3).

O capítulo III, enquadramento teórico da problemática do estágio, contém bases teóricas sobre os conflitos no seio escolar (3.2), a mediação socioeducativa (3.3), os modelos de mediação (3.4), os programas de desenvolvimentos de resolução de conflitos (3.5) e o papel da comunidade educativa na incitação de um ambiente escolar saudável (3.6). No capítulo IV, é feito um enquadramento metodológico do estágio, onde é apresentado e fundamentado (4.2) e descrito, o projeto de estágio (4.3). Ainda são apresentados os recursos mobilizados e as limitações encontradas durante o projeto (4.4).

No capítulo V, apresentação e discussão do processo de intervenção e investigação, descrevem-se as atividades desenvolvidas ao longo do estágio (5.2), nomeadamente na implementação do programa de mediação (5.2.1) e na dinamização do GAAF (5.2.2). Nesta última secção são descritos os casos de mediação atendidos em conjunto com a TIL (5.2.2.1) e os casos de mediação atendidos autonomamente (5.2.2.2). Ainda neste capítulo, apresentam-se os resultados obtidos na avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do estágio (5.3).

No último capítulo (Capítulo VI), apresentam-se as considerações finais sobre o estágio. Primeiramente, é feita uma análise crítica dos resultados obtidos e das suas implicações (6.2), de seguida analisa-se o impacto do estágio, tanto a nível pessoal (6.3.1) como a nível institucional (6.3.2). No final, apresentam-se algumas implicações para o futuro (6.4).

CAPÍTULO II

ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

2.1. Introdução

Neste capítulo, faz-se o enquadramento do estágio na instituição onde foi desenvolvido (2.2.), através da caracterização da instituição de acolhimento de estágio (2.2.1), da contextualização do âmbito da sua realização (2.2.2) e da caracterização do público-alvo (2.2.3). Posteriormente, apresenta-se a área da problemática em estudo e definem-se os objetivos de intervenção/investigação (2.3), na qual se discute a importância do estágio no âmbito da área de especialização do mestrado (2.3.1), descreve-se a fase do diagnóstico de necessidades e os resultados obtidos (2.3.2), expõem-se as motivações e expectativas face ao estágio (2.3.3) e, por fim, identifica-se o problema e os objetivos de intervenção/investigação (2.3.4).

2.2. Enquadramento do estágio na instituição

2.2.1. Caracterização da instituição de acolhimento do estágio

A instituição em que decorreu o estágio situa-se no perímetro urbano da cidade de Braga. Os desafios que a Escola enfrenta são aqueles que resultam do aumento do número de habitantes que se traduz na subida da população escolar. Nesta escola, como podemos ver na Tabela 1, os alunos estão distribuídos por trinta e nove turmas, incluindo cinco turmas de Educação Bilingue para alunos surdos.

Tabela 1. *Distribuição das turmas por ano de escolaridade*

Ano de Escolaridade	5º ano	6º ano	7º ano	8º ano	9º ano
Turmas	8	6	8	9	8

A razão de existir da escola começa e termina no aluno, daí a mesma pedir aos seus alunos que sejam responsáveis, participativos, estudiosos e exigentes, uma vez que para construir um futuro promissor e com bases sólidas é fundamental esforço e dedicação (Agrupamento de Escolas, s.d., s.p.). Por sua vez, a Escola, chama a si a responsabilidade de responder de forma eficiente a todas as

solicitações e necessidades dos alunos no âmbito da sua formação integral (Agrupamento de Escolas, s.d., s.p.).

O Agrupamento de Escolas tem como missão principal “contribuir para o melhoramento da sociedade através da formação de cidadãos críticos, criativos e responsáveis” (Projeto Educativo, 2015, p. 9). Desta forma, pretende uma educação de qualidade na formação integral dos seus educandos nas dimensões ética, cultural, científica, artística, desportiva e profissional, na medida em que pretende dotar os jovens com uma educação e formação consistente.

Para o Agrupamento, através do Projeto Educativo (2015), os alunos formados no mesmo, através de um ensino orientado para a resolução de problemas, deve ser capaz de

aprender a pensar, apreendendo criticamente e em liberdade os valores, os conhecimentos e a informação veiculada pela escola; desenvolver uma consciência cívica e ética; crescer pessoal e intelectualmente com base no respeito por si próprio e pelo outro; usar o saber e os valores que lhes são transmitidos no contexto escolar para se tornar um jovem responsável, criativo, autónomo, empreendedor e empenhado na afirmação de uma cidadania democrática; empreender e marcar diferença, nos vários domínios da vida: cultura, economia, arte, desporto, ciência, literatura, tecnologia e outros; integrar-se na sociedade com um olhar para o presente e uma visão para o futuro (pp. 9-10).

Dos pontos fortes mencionados pelo Agrupamento, o GAAF na Escola Básica em que foi desenvolvido o estágio permite a integração do aluno a nível social e pedagógico, o apoio individual, garantindo a confidencialidade e a resolução, com prontidão, de problemas do aluno.

2.2.2. Caracterização do contexto de intervenção

O estágio curricular foi incluído na dinamização do GAAF. No ano transato, o mesmo foi dinamizado pela TIL da escola e frequentado, apenas, por alunos com medidas seletivas e adicionais. Segundo os artigos 9º e 10º, respetivamente, do decreto-lei 54/2018, “as medidas seletivas visam colmatar as necessidades de suporte à aprendizagem não supridas pela aplicação de medidas universais”(p. 2921), por exemplo, com apoio psicopedagógico e “as medidas adicionais visam colmatar dificuldades acentuadas e persistentes ao nível da comunicação, interação, cognição ou aprendizagem que exigem recursos especializados de apoio à aprendizagem e à inclusão”(Decreto-lei 54/2018, pp. 2921-2922), como o desenvolvimento de metodologias e estratégias de ensino estruturado.

Neste sentido, um dos objetivos do GAAF passa pelos alunos terem um acompanhamento psicoeducativo que promove o sucesso escolar, previne o absentismo, o abandono escolar e situações de risco e permite colmatar as necessidades dos alunos, cooperar com os docentes, não docentes e Encarregados de Educação.

O Gabinete quanto ao seu aspeto físico, possuía mesas de apoio e uma mesa-redonda para os atendimentos, cadeiras, armários para arrumar material necessário à dinamização de atividades com alunos e um quadro de cortiça para afixar trabalhos desenvolvidos pelos mesmos.

Após a minha apresentação como estagiária do Mestrado em Educação na área de especialização de Mediação Educacional e do diagnóstico de necessidades inicial, integrei-me no GAAF e tinha o horário das nove horas da manhã às dezassete horas da tarde, com interregno para almoço. Foi a partir deste gabinete, com articulação de atividades na sala de aula de algumas turmas selecionadas, que decorreu o estágio com a implementação de um programa de mediação, um programa de desenvolvimento de competências para a prevenção e resolução de conflitos no seio da comunidade educativa.

2.2.3. Âmbito da realização do estágio

Manuel Góis (2022) afirma que se pensarmos a mediação socioeducativa como “uma nova forma de ação nas relações dos agentes entre si, caracterizada pela convivência saudável e pelo desenvolvimento humano entre pares, seremos capazes de a reconhecer enquanto estratégia preventiva, e não somente como uma estratégia de gestão de conflitos” (s.p.). Desta forma, o estágio enquadra-se na mediação socioeducativa, visto que a mesma é usada em contextos educacionais e não é apenas uma estratégia de resolução, mas também de prevenção e transformação dos conflitos.

O estágio foi baseado na implementação do programa de mediação, um programa de desenvolvimento de competências para a prevenção e resolução de conflitos no seio da comunidade educativa. O programa foi dividido em quatro fases: Informação, Formação, Sensibilização e Avaliação.

A primeira fase, Informação, centrada na escola, consistiu em dar a conhecer a área da mediação à comunidade educativa com a distribuição de um panfleto para os docentes e assistentes operacionais e de uma banda desenhada para os alunos.

Na segunda fase, Formação, centrada nas turmas, implementei as atividades de capacitação dos jovens mediadores para a prevenção e resolução de conflitos. Esta fase foi composta por oito sessões. A primeira e segunda sessões ajudaram os alunos a adquirir os conceitos subjacentes à Mediação, nomeadamente o próprio conceito de mediação, de conflito e de mediador. A terceira e quarta

sessões serviram para que o aluno, futuro jovem mediador, pudesse, através das atividades, conhecer-se a si e aos outros alunos envolvidos no programa. Na quinta e sexta sessões, confrontaram-se os alunos com temas da atualidade geradores de conflito, tais como o bullying e a interculturalidade. As atividades pensadas para estas sessões foram de reflexão para que numa situação real os alunos conseguissem intervir de forma adequada. A sétima e oitava sessões foram para colocarmos em prática tudo o que foi adquirido no programa com a apresentação de casos de mediação e com o trabalho reflexivo exercido pelos alunos.

A terceira fase do programa, Sensibilização, centrada na escola, foi para os jovens mediadores em formação colocarem em prática as suas aprendizagens. Com o apoio da Mediadora, organizaram uma sessão de sensibilização para a restante comunidade educativa.

A quarta fase, Avaliação final, foi o momento de avaliação do programa, utilizando um Questionário de Avaliação em que cada aluno respondeu individual e anonimamente a um conjunto de questões.

2.2.4. Caracterização do público-alvo do estágio

O foco do projeto de intervenção e investigação foram os alunos da Escola, onde se pretendeu, a partir da mediação socioeducativa inserir a área da mediação no GAAF.

No que concerne à mediação no Gabinete, o público-alvo foram todos os alunos da escola, os docentes e os não docentes que procuraram o GAAF pela mediação, com o objetivo de resolução e prevenção de conflitos. Na tabela 2 faz-se a caracterização dos participantes atendidos pela mediadora no GAAF.

Tabela 2. *Caracterização dos participantes atendidos pela mediadora no GAAF*

(n=7)

Nome fictício	Sexo	Idade	Ano	Quem encaminhou para o GAAF
Margarida	Feminino	14	9º	DT
Maria e João	Feminino Masculino	12	7º	Professora de Inglês
Alunos	Ambos	14	9º	DT
José, Manuel, António e Vítor	Masculino	14	9º	CEE
Salvador	Masculino	14	9º	Próprio Aluno
Madalena, Joana e Francisco	Ambos	12	7º	Madalena
Diogo	Masculino	10	5º	DT

Os participantes atendidos pela mediadora no GAAF tinham idades compreendidas entre os dez e catorze anos e frequentavam o 5.º, 7.º e 9.º anos de escolaridade, sendo a mediadora mais procurada pelos alunos mais velhos.

Quanto à implementação do programa de mediação, o público-alvo dividiu-se em três turmas (Tabela 3). As turmas escolhidas para colocar em prática o programa foram selecionadas conforme a compatibilidade horária e a aceitação da CEE e da respetiva DT e, tal como outras turmas da escola, responderam a um inquérito inicial para que eu pudesse conhecer os alunos, entender as práticas educativas face a uma situação de conflito e compreender o que pretendiam de um GAAF.

Tabela 3. Caracterização pessoal dos alunos que fizeram a formação de pares mediadores (n=293)

Varáveis	Turma 5.º ano (n=16)		Turma 7.º ano (n=16)		Turma 9.º ano (n=19)		Total das turmas 5.º, 6.º, 7.º, 8.º e 9.º ano (n=242)	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Sexo								
Masculino	10	62,5	8	50	12	63	118	49
Feminino	6	37,5	8	50	7	37	120	50
Não mencionaram	-	-	-	-	-	-	4	1
Idade média		10		12		14		13
Naturalidade								
Portuguesa	11	68,75	12	75	15	79	162	67
Brasileira	4	25	2	12,5	3	16	63	26
Galesa	1	6,25	-	-	-	-	-	-
Venezuelana	-	-	1	6,25	-	-	2	1
Cabo Verdiana	-	-	1	6,25	-	-	-	-
Moçambicana	-	-	-	-	1	5	-	-
Americana	-	-	-	-	-	-	2	1
Angolana	-	-	-	-	-	-	5	1,8
Gabonesa	-	-	-	-	-	-	1	0,3
Síria	-	-	-	-	-	-	1	0,3
Espanhola	-	-	-	-	-	-	2	1
Romena	-	-	-	-	-	-	1	0,3
Indiana	-	-	-	-	-	-	1	0,3
Italiana	-	-	-	-	-	-	2	1

A turma do 5.º ano tinha vinte alunos, sendo 8 do sexo feminino e 12 do sexo masculino. Destes vinte alunos, apenas dezasseis responderam ao inquérito, sendo 68,75% dos mesmos de nacionalidade portuguesa, 25% de nacionalidade brasileira e 6,25% de nacionalidade galesa.

A turma do 7.º ano tinha dezoito alunos, 8 do sexo feminino e 10 do sexo masculino. Destes dezoito alunos, apenas dezasseis responderam ao inquérito, ressalvando que ao longo do ano letivo a turma recebeu alunos novos vindos maioritariamente do Brasil. Foi a turma mais multicultural a participar

no programa, na medida em que 75% dos alunos eram de nacionalidade portuguesa, 12,5% de nacionalidade brasileira, 12,5% de nacionalidade venezuelana e cabo verdiana.

A turma do 9º ano tinha vinte alunos, 7 eram do sexo feminino e 13 do sexo masculino. Destes alunos, 79% eram de nacionalidade portuguesa, 16% de nacionalidade brasileira, e 5% de nacionalidade moçambicana.

No que diz respeito aos restantes alunos inquiridos, o país de origem dos mesmos é bastante diversificado, nomeadamente alunos de Angola, Espanha, Estados Unidos da América, Gabão, Índia, Itália, Roménia, Síria e Venezuela. No entanto, continua a ser a maioria de nacionalidade portuguesa (67%) e brasileira (26%). Neste sentido, podemos concluir que a escola é multi e intercultural, por isso, os alunos, os professores, os técnicos e os funcionários trabalham, diariamente, com a diversidade cultural existente no seio da comunidade educativa.

2.3. Apresentação da área problemática e objetivos de intervenção/ investigação

2.3.1. Importância do estágio no âmbito da área de especialização do mestrado

A sociedade está em constante mudança e a escola é considerada um local privilegiado de intervenção em situações de comportamentos socialmente inadequados, violência, abandono e absentismo escolar.

A mediação tem vindo a ganhar lugar no mundo educativo. Como afirma Manuel Góis (2022), ao invés dos métodos tradicionais onde as crianças são apenas repreendidas e punidas, a mediação abre lugar para o diálogo e para a compreensão, onde as mesmas aprendem a relacionar-se com os outros e a resolver os seus conflitos interiores, capacitando-as para enfrentarem as adversidades do dia-a-dia e contribuindo para a prevenção do insucesso e do abandono escolar.

A mediação socioeducativa neste contexto de estágio surge como uma estratégia fundamental “para a educação, para a responsabilidade, para a cidadania e participação cívica, para a inclusão e não discriminação” (Martins & Viana, 2013, p.183), uma vez que, segundo a missão principal da escola, a mesma pretende ser um lugar onde todos tenham um sentido de pertença, caminhando para a inclusão, o sucesso escolar e a convivência cívica.

Desta forma, quando se fala da importância de um GAAP nas escolas, falamos de um contributo “para o crescimento harmonioso e global da criança, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração social” (Projeto de Lei 193/XI, 2010, p.2), para que se possa detetar precocemente os problemas que afetam os alunos, as famílias e a comunidade escolar, refletir sobre os mesmos e intervir de forma adequada.

Neste sentido, o estágio revela a sua importância na medida em que a mediação socioeducativa contribuiu para dotar os alunos de competências pessoais e sociais na prevenção e resolução dos conflitos e a dinamização de um GAAF permitiu ser um local multidisciplinar a fim de dar resposta aos alunos, docentes e restante comunidade educativa.

2.3.2. Diagnóstico de necessidades

Segundo Guerra (2002), “o diagnóstico refere-se a um conhecimento alargado do meio social, nomeadamente das questões que se referem à intervenção, e tem uma dimensão, mais alargada do que a identificação do problema” (p.132). O diagnóstico de necessidades não pretende apenas ser para identificarmos as vulnerabilidades, mas também as potencialidades do meio de intervenção. Desta forma, Serrano (2008) explica que

o diagnóstico é uma fase de vital importância para a elaboração de projetos. Permite localizar os principais problemas, dá a conhecer as suas causas de fundo e oferece vias de ação para a sua resolução gradual. O objetivo do diagnóstico é o conhecimento da realidade (p.29).

O diagnóstico inicial foi realizado junto da TIL através da realização de uma entrevista, na qual identificou duas grandes necessidades, nomeadamente a urgência de os alunos terem uma metodologia de estudo, como mostra a seguinte excerto da entrevista:

estes meninos precisam de outro tipo de atividades, dentro da escola, que os ajude a autorregular-se, a automotivar-se para estarem felizes e terem sucesso. A maior parte do insucesso escolar está relacionado com esta questão, com a dificuldade em gerir as emoções, tomar a iniciativa, definir objetivos, as crianças parece que deixaram de ter sonhos (Ei).

Outra necessidade também identificada foi a importância de inserir a Mediação no GAAF, pois, na sua perspetiva, responderia a necessidades identificadas na escola que poderiam ser resolvidas através do gabinete:

esta escola precisa desse gabinete urgentemente. Este gabinete pode dar sempre uma resposta ao aluno, como algo de SOS, que é uma coisa que nunca temos, ou seja, os alunos têm um conflito e eles precisam de recorrer a alguém, precisam de perceber o que vão fazer a seguir, precisam de expor as suas preocupações, precisam de ser mediados para gerir estes conflitos,

precisam de compreender que têm de apresentar as suas necessidades para resolver os seus conflitos. As crianças precisam disto! (Ei)

Posteriormente, realizei um Inquérito por Questionário aos alunos que iriam frequentar a formação de pares mediadores com o objetivo de conhecer a convivência deles na escola e de que forma, na sua perspetiva, a escola e eles próprios poderiam resolver ou prevenir os diversos conflitos existentes. Também, compreender que conceções tinham acerca da mediação e do GAAF na sua escola (Tabela 4).

Tabela 4. *Perceções e conceções iniciais sobre a mediação na escola dos alunos que fizeram a formação de pares mediadores (n=293)*

Variáveis	Turma 5º ano (n=16)		Turma 7º ano (n=16)		Turma 9º ano (n=19)		Total das turmas 5º, 6º, 7º, 8º e 9º ano (n=242)	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Na escola tem um bom relacionamento com os colegas								
Muito Bom	3	18,75	-	-	1	5,3	31	12,8
Bom	11	68,75	10	62,5	5	26,3	121	50
Razoável	1	6,25	6	37,5	12	63,1	80	33,1
Mau	1	6,25	-	-	-	-	2	0,8
Muito Mau	-	-	-	-	1	5,3	8	3,3
Razões por que não tem um bom relacionamento com os colegas na escola *								
Insultos	12	75	12	75	11	57,9	161	66,5
Exclusão	2	12,5	6	37,5	2	10,5	73	30,2
Agressões Físicas	5	31,25	3	18,75	5	26,3	80	33,1
Discussões	10	62,5	9	56,25	10	52,6	119	49,2
Gozo	8	50	10	62,5	8	42,1	164	67,8
Ameaças	4	1,65	5	31,25	4	21,1	85	35,1
Destruição do material	3	18,75	7	43,75	3	15,8	33	13,6
Outro	-	-	-	-	-	-	1	0,4
Já ouviram falar na palavra mediação								
Sim	1	6,25	1	6,25	5	26,3	34	14
Não	15	93,75	15	93,75	14	73,7	208	86
Sabias que na escola existe um GAAF								
Sim	1	6,35	4	25	15	79	45	19
Não	15	93,75	12	75	4	21	197	81
Como soubeste da existência do GAAF *								
Uma colega foi ao GAAF e contou-lhe	-	-	-	-	9	47	9	0,4
Pelo Diretor de Turma	-	-	-	-	4	21	14	6
Por um folheto informativo	-	-	1	6,25	-	-	5	0,2
Pela escola	-	-	2	12,5	1	5	2	0,1
O que gostarias que o GAAF fizesse*								
Palestras/workshops para a escola	-	-	-	-	-	-	2	1,2
Apoio ao aluno	-	-	2	12,5	6	32	20	8,3
Intervenções eficazes	-	-	-	-	2	10,5	-	-

Nota: *os alunos puderam escolher/escrever mais do que uma resposta

Após a realização do inquérito por questionário, posso concluir que, no que concerne ao relacionamento dos alunos da escola, mais de metade dos inquiridos respondeu que o relacionamento era Bom. No entanto, 9 inquiridos afirmaram que é Muito Mau, 3 inquiridos afirmaram que é Mau, 99 inquiridos afirmaram que é Razoável e 35 inquiridos afirmaram que é Muito Bom. O que mais inquieta é que do total de inquiridos, 8 afirmaram que a relação com os colegas é muito má e, também, um inquirido da turma do 9º ano afirmou o mesmo.

No que se refere às razões pelas quais os alunos não tinham um bom relacionamento na escola, na sua percepção, advinha dos conflitos existentes entre os alunos que passam maioritariamente por insultos e gozo, discussões, agressões físicas, ameaças, destruição do material e exclusão.

Quase metade dos alunos da escola responderam ao inquérito e as respostas dadas podem ser uma chamada de atenção para uma intervenção pormenorizada e adequada.

No que diz respeito à Mediação, 86% dos inquiridos não ouviu falar da Mediação e 14% já ouviu falar da Mediação. Estes 14%, que representam 41 inquiridos, afirmaram que a mediação para eles é “uma maneira de terminar discussões”, “é o ato de mediar os conflitos e compreendê-los”, “é uma intervenção”, “é um método de resolução de conflitos”, “é ficar calmo”, “é um processo que resulta de um acordo que agrada todas as partes”, “é relaxar”, “é tentar resolver os conflitos”, “é uma ação ou efeito de mediar”, “é ser um apoio ou ser neutro”, “é uma forma de resolver debates em problemas de comunicação”, “é orientar/ajudar”, “é resolver os problemas que há com os nossos amigos ou a nossa família” e “é resolver problemas”.

Sendo um dos objetivos do projeto inserir a Mediação no GAAF, era importante compreender se os alunos tinham ou não conhecimento da existência do mesmo. Neste sentido, 228 inquiridos afirmaram que não existia um GAAF na escola e 65 inquiridos afirmaram que existia o gabinete na escola, sendo visível que os alunos da turma do 9º ano sabiam da existência do GAAF. Estes 65 inquiridos ficaram a saber da existência do mesmo através de “uma folha informativa”, “pela escola”, “outros alunos lhes contaram” e “pela Diretora de Turma”.

Para além disto, é importante perceber o que os alunos da escola gostariam que se fizesse no GAAF. Verificou-se que queriam que se fizesse mais em prol dos alunos, nomeadamente que se fizessem mais atividades extracurriculares. Os alunos também escreveram que sentiam necessidade de haver um lugar e alguém que os ajude naquilo que precisarem.

2.4. Motivações e expectativas face ao estágio

Não podemos mudar o mundo,
mas podemos mudar alguma coisa no mundo.
(Torres, 2019)

A mediação suscita interesse em mim, na medida em que é uma área em que estamos em constante descoberta. A mediação socioeducativa foi a que se destacou entre os restantes tipos de mediação, visto que intervir com crianças e jovens é desafiante, porque são as fases mais complexas do progresso do ser humano e porque me deparei com os alunos no regresso à possível normalidade depois de dois anos letivos atípicos.

A escolha do contexto de estágio foi difícil, o que me levou a iniciar este estágio curricular sem qualquer expectativa e com inúmeras questões inquietantes, tais como: será que o que idealizei vai resultar? Como é que vou fazer com que a mediação seja reconhecida? Como é que vai ser a relação com a comunidade educativa? Na verdade, questões que suscitavam em mim apreensão, pois o contacto com o futuro profissional estava próximo.

O sentimento de receio desapareceu quando entendi a necessidade do contexto em integrar, numa equipa multidisciplinar, uma estagiária na área de mediação, e quando compreendi o trabalho realizado pela escola para me receber num lugar que é de e para todos.

A partir deste momento, ambicionei implementar um projeto que fizesse a diferença no dia a dia da comunidade educativa e que pudesse deixar a marca da mediação. O lema foi, desde o princípio, encarar este estágio como um desafio imprescindível para a minha progressão pessoal e profissional.

2.5. Problema de investigação e objetivos de intervenção/investigação

As necessidades encontradas no meio escolar permitiram definir como questão de investigação: Quais as potencialidades de um projeto de mediação socioeducativa numa escola para o desenvolvimento de competências de prevenção e resolução de conflitos entre os alunos e a dinamização de um GAAP?

Desta forma, os objetivos de investigação são os seguintes:

1. Identificar os conflitos existentes na escola;
2. Caracterizar como a escola, no geral, lida com os conflitos existentes;
3. Caracterizar de que forma os alunos lidam com uma situação de conflito;

4. Caracterizar como evolui a capacidade dos alunos que participam num projeto de mediação socioeducativa para prevenir a existência de conflitos na escola;
5. Caracterizar como evolui a capacidade dos alunos que participam num projeto de mediação socioeducativa para resolver conflitos;
6. Caraterizar a evolução da mediação no GAAF.

Para responder ao problema de intervenção e investigação foi desenvolvida uma intervenção com os seguintes objetivos:

1. Diagnosticar os conflitos existentes na escola e a forma como a escola e os alunos lidam com os mesmos;
2. Planear e implementar um plano de atividades de mediação socioeducativa para dotar os alunos de competências para a resolução de conflitos;
3. Avaliar as potencialidades de um plano de atividades de mediação socioeducativa para desenvolver nos alunos participantes a sua capacidade para prevenir e resolver conflitos na escola;
4. Inserir a Mediação no GAAF.

CAPÍTULO III

ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

3.1. Introdução

Neste capítulo, apresenta-se um breve enquadramento teórico sobre os conflitos no seio escolar (3.2), o conceito de mediação socioeducativa (3.3), os modelos de mediação (3.4), os programas de desenvolvimento de resolução de conflitos (3.5) e o papel da comunidade educativa na incitação de um ambiente escolar saudável (3.6).

3.2. Os conflitos no seio escolar

O conceito de conflito é polissémico, pois como poderemos ver o conceito terá significados diferentes para os diferentes autores. Por exemplo, Torrego (2003) explica que os conflitos são situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo devido aos seus interesses, necessidades, desejos ou valores serem incompatíveis. Já Noronha (1992), esclarece que o indivíduo tem comportamentos e ações que provocam determinadas reações e, estas, podem gerar conflitos, visto que concebem estímulos que provocam respostas divergentes. O conflito, apesar de ter uma visão negativa, é algo com que todas as pessoas lidam no dia a dia e, desta forma, deve ser encarado como um incitador da mudança.

A escola é um lugar de interações sociais e é natural que surjam conflitos, opiniões diversas, diferentes formas de observar e interpretar o que acontece neste contexto. Neste sentido, é importante nas comunidades educativas haver uma gestão positiva dos conflitos com o objetivo de criar estratégias de resolução dos mesmos. Segundo Cunha (2012),

a gestão de conflitos de forma pacífica leva à assunção de uma estratégia conjunta da tomada de decisão e em ordem à obtenção de pressupostos que satisfaçam mutuamente as pessoas/partes em processo de gestão de conflitos. Nesta dialética, ganha ênfase o processo de abertura para a comunicação assertiva e para a perspetiva positiva do conflito, fazendo com que o conflito seja encarado como uma oportunidade para a aprendizagem cooperativa. (p.30)

Desta forma, é importante a comunidade educativa procurar resolver os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes, como mediadores educacionais, para prevenir conflitos futuros e incentivar ao diálogo.

3.3. Mediação Socioeducativa

Atualmente a mediação é considerada uma forma alternativa de resolução de conflitos que foca a sua atenção no ser humano e nas relações que este estabelece com os outros. Como afirmam Cunha e Leitão (2021),

a mediação é um processo assaz célere e económico de resolução de conflitos, ao qual as partes envolvidas na mesma recorrem voluntariamente, responsabilizando-se tanto pela sua permanência no processo ou término do mesmo, como pela sua implicação comprometimento face aos acordos (p.46).

Assim, a mediação consiste numa ética da liberdade, ou seja, na capacidade de os intervenientes fazerem as suas escolhas, progredirem, mudarem e melhorarem a sua capacidade de comunicação, escuta e intercompreensão.

Segundo Torremorell (2008), como a mediação acredita nesta capacidade de reinventar do indivíduo, permite que este se torne o protagonista da sua mudança. Para além disso, a mediação promove a revalorização e o reconhecimento, não só do “eu”, mas também do outro. Deste modo, isto verifica-se através dos processos comunicacionais, mas também através da estimulação e desenvolvimento de competências tais como a escola, a resolução de problemas e o pensamento crítico (Cunha & Monteiro, 2018 cit. por Leite, Flores & Rodrigues, 2020, p.34).

A mediação revela-se com potencialidades para facilitar as relações entre os mais diversos contextos, daí ser pertinente a implementação de um Projeto de Mediação e a presença de um mediador nas escolas, uma vez que, como sabemos, o meio escolar é importante para a nossa formação enquanto membros ativos e participativos de uma sociedade. Desta forma, no meio escolar, a comunicação e o diálogo devem ser reconhecidos como processos essenciais para estabelecer ligações e interações para o desenvolvimento de competências sociais e comunicativas. Como afirmam Chrispino e Chrispino (2011 cit. Rodrigues, 2021, p.36), introduzir a mediação na escola possibilita outra forma de ver a escola e da escola ser mais aberta e verdadeira.

As principais características da mediação são o caráter voluntário das partes envolvidas, visto que deve partir das mesmas a escolha da mediação para lidar com os conflitos, a confidencialidade e a privacidade, estabelecidas previamente quer pelas partes, quer pelo mediador para assegurar um clima de confiança, a participação de um terceiro imparcial, o mediador, que deve manter uma postura equidistante, o caráter informal, que se baseia no diálogo e na autonomia na tomada de decisão, no sentido que cabe às partes chegar ao acordo, com o auxílio do mediador, sem que este último tenha poder de decisão (Cunha & Leitão, 2021).

O mediador é um dos elementos fundamentais do processo de mediação e Aguilar (2001, cit. Cunha e Leitão, 2021, p. 47) considera que o mediador, sem qualquer poder decisivo, é o facilitador do diálogo voluntariamente estabelecido entre partes, com o intuito de procurar, conjuntamente, um acordo, que permita a satisfação dos interesses das mesmas. O mediador, no processo de mediação, recorre a diversos tipos de estratégias e técnicas que subjazem à sua intervenção, nomeadamente a utilização de uma linguagem positiva, a escuta ativa e a formulação de perguntas. Neste sentido, o mediador deve utilizar a linguagem numa forma positiva, útil e precisa, uma vez que, por exemplo, uma mensagem verbal pode neutralizar ou ampliar um conflito, dependendo de como é expressa (Lemos, 2020, p.17).

Neste sentido, o mediador do meio escolar tem como principais objetivos melhorar a qualidade de vida de todos os participantes da escola, aumentar o grau de satisfação para melhorar os desempenhos, diminuir o risco de conflito e a violência no interior da escola e reduzir a discriminação, promovendo a diversidade.

Uma escola sem conflitos é uma ilusão da sociedade, visto que é formada por pessoas detentoras de valores, pensamentos e formações diferentes. Atualmente a escola precisa de mudanças na forma como aborda os conflitos, ao invés de implementar a punição ou competição.

A mediação socioeducativa surge “enquanto estratégia formadora e preventiva e não apenas como mera estratégia de gestão e resolução de conflitos nos contextos escolares” (Martins & Viana, 2013, p. 183, cit. Borges *et al.*, 2021). Ou seja, como estratégia elementar para a educação, para a responsabilidade, para a cidadania, para a participação cívica, para a inclusão e não discriminação.

Desta forma, a mediação socioeducativa é uma prática que acontece em contextos de educação, seja formal, informal ou não formal, e pode debruçar-se sobre dois pontos, nomeadamente o desenvolvimento e a integração do aluno e na dimensão social do mesmo. Assim, Chrispino e Chrispino (2011 cit. Rodrigues, 2021, p.35) considera que a mediação socioeducativa:

procura reparar laços sociais, preservar as relações e ajudar os indivíduos a entender as suas competências interpessoais e os seus sentimentos, como também a valorizar a confiança e a autoestima e, a incentivar o pensamento crítico sobre os conflitos, de modo a solucioná-los e preveni-los.

3.4. Modelos de Mediação

Na prática da mediação existem três modelos de mediação, nomeadamente o Modelo Solução de Problemas Harvard, o Modelo Transformativo de Bush e Folger e o Modelo Circular-Narrativo de Marinez Soares & Sara Cobb.

No Modelo Solução de Problemas Harvard o mediador tem como função ser um facilitador da comunicação para poder conseguir um diálogo e propiciar um ambiente favorável para que as partes encontrem as melhores alternativas para chegar ao acordo, sendo este o objetivo principal do modelo, não dando importância ao lado emocional dos intervenientes. Segundo Veríssimo (2016), “este modelo baseia-se numa causalidade linear do conflito, ignorando o contexto no qual o conflito emergiu, ignorando também os motivos que o originaram e a forma como evolui no tempo.” (p.10)

O Modelo Transformativo centra-se na comunicação e o seu principal foco é modificar a relação entre os intervenientes do processo de mediação, não interessando a resolução do conflito, mas sim a transformação da relação. Ou seja, é um modelo que trabalha para alcançar a mudança nas pessoas, na medida em que as mesmas descubram as suas habilidades, responsabilidades e o reconhecimento do outro como parte do conflito. Assim, Bush e Folger, “optam por fundamentar a sua proposta no propósito de promover e transformar a relação, torná-la viável, desenvolvendo condições mais propícias à sua vivência, obtendo como consequência natural, o acordo” (Veríssimo, 2016, p.10).

Por último, o Modelo Circular-Narrativo tem como objetivo fundamental a reformulação da história vivida por cada umas das partes, descentrando o sujeito e colocando diversos focos. Isto é, cada indivíduo é motivado a colocar-se no lugar do outro e agir de acordo com essa outra forma de estar, analisando cada etapa para compreender o problema gerado e perceber a sua causa.

Portanto, o modelo mais adequado na implementação do projeto é o Modelo Transformativo, na medida em que é pretendido melhorar a forma de ser e de estar dos alunos com eles próprios e com os outros, impulsionando um bom relacionamento interpessoal, inter e intragrupal. No processo de mediação auxiliei as partes para um processo de mudança positiva para que o conflito gerado não se voltasse a gerar e para que sejam sempre melhores do que aquilo que foram. Em suma, o mais

importante é privilegiar os alunos, ou seja, trabalhar o ser humano para que tenham autoconfiança e se sintam capazes de chegar à solução, sem menosprezar o conflito e o processo de resolução.

3.5. Programas de desenvolvimento de resolução de conflitos

No interior dos estabelecimentos de ensino a existência de conflitos podem deteriorar o ambiente escolar, dificultar a relação educativa da comunidade escolar, dificultar o processo de aprendizagem, gerar problemas e levar ao insucesso escolar.

Assim, na implementação do projeto pretendo desenvolver um programa de mediação, visto que, como afirma Sousa (2014, p.57)

permite o desenvolvimento de habilidades sociais e de autonomia, que melhoram a sua capacidade comunicativa e auto-estima dos participantes. Aumentam, assim, a capacidade de auto-regulação antes dos conflitos e, conseqüentemente, reduzem o tempo que os professores e direcção têm para resolver conflitos.

Estes programas têm como principal objetivo promover uma cultura escolar, para que se assuma o conflito como algo normal e o integre como uma oportunidade de crescimento. Martin Pérez (2003, cit. por Sousa, 2014, pp. 57-58) enumera os motivos que justificam a promoção destes projetos, sendo eles o facto de o conflito ser uma realidade nas escolas, portanto é melhor abordá-lo com naturalidade do que evitá-lo, de aplicar técnicas da mediação para melhorar a comunicação entre a comunidade educativa, ajudando os alunos e professores a entenderem-se entre si, de ser um método que coloca a responsabilidade nos alunos para solucionar os problemas na escola e aceitar que os mesmos são capazes de gerir os seus problemas, para que os ajude a crescer a nível pessoal e os dote de capacidades básicas para conviverem e, ainda, de que trabalhar estas competências prepara os alunos para o mundo multicultural e para a diversidade.

Este mundo diverso também está presente na escola onde foi realizada a intervenção, na medida em que estive perante a existência de diferentes comunidades e culturas no seio da comunidade escolar. A existência de diferentes culturas desafia a escola a promover a igualdade, o respeito, a diversidade, a interculturalidade e a integração, atitudes importantes no desenvolvimento de um programa de mediação.

O projeto de mediação escolar assentou num programa estruturado, dinâmico e coletivo, através do qual se pretendeu promover competências, criar hábitos positivos, confirmar valores e dinamizar boas

práticas que proporcionassem uma nova cultura na abordagem aos conflitos e na gestão das relações interpessoais (Lemos, 2020, p. 65).

Concluindo, a prática da mediação não pode ser vista apenas como um meio alternativo de resolução de conflitos, mas sim como uma forma de gerir a vida social e, a partir da mesma, gerar uma transformação social.

3.6. O papel da comunidade educativa na incitação de um ambiente escolar saudável

Atualmente, a escola não pode continuar a ser conhecida como o mero veículo de transmissão de conhecimentos, mas sim como um contexto em desenvolvimento. Desta forma, “numa escola que se pretende simultaneamente inclusiva e de excelência, o conhecimento das formas de envolvimento quer dos alunos, quer das famílias, quer de elementos da comunidade educativa” (Silvestre et al., 2011, p.186) leva-nos à necessidade de construir projetos e ambientes educativos de qualidade, capazes de responder às necessidades de cada aluno.

Os objetivos do desenvolvimento sustentável da Organização das Nações Unidas até 2030 (ONU, 2015) passam por uma educação de qualidade. Este objetivo pretende, entre outras coisas, garantir que todas as crianças completem o ensino obrigatório com acesso livre, equitativo e de qualidade com resultados de aprendizagem relevantes e eficazes. É desejado eliminar as disparidades de género na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e crianças em situação de vulnerabilidade. E, ainda, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de género, promoção de uma cultura de paz e da não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.

Neste sentido, a prática da mediação socioeducativa nas escolas tem um papel importante, na medida em que propõe uma nova forma de pensar as relações escolares, porque ao desenvolver uma abordagem diferente do conflito estimula a “cooperação, a responsabilidade, a assertividade, a solidariedade e a justiça” (Lemos, 2020, p. 14), conduzindo à mudança, promovendo a comunicação e a comunidade educativa aprende a lidar melhor com o conflito.

Concluindo, a comunidade educativa, ao apresentar uma visão positiva do conflito está a criar sentimentos de fraternidade e cooperação na escola, sistemas organizados para enfrentar o problema e uma boa convivência entre todos, promovendo na escola um ambiente saudável.

CAPÍTULO IV

ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

4.1. Introdução

Neste capítulo, realiza-se o enquadramento metodológico do estágio, destacando a apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/ investigação no estágio (4.2), acrescentando a seleção dos métodos e técnicas de investigação (4.2.1), a elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados (4.2.2), o plano de recolha de dados (4.2.3), o tratamento e análise de dados (4.2.4). Seguidamente, procede a descrição do estágio (4.3) e a identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo (4.4).

4.2. Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/ investigação no estágio

No decorrer do estágio, utilizei a abordagem metodológica de cariz qualitativo que se desenrolou pelo método de investigação-ação e pelas técnicas e instrumentos fundamentados no ponto seguinte.

Segundo Kemmis e McTaggart (1988), a investigação-ação constitui uma forma de questionamento reflexivo e coletivo de situações sociais, com vista a melhorar a racionalidade e a justiça das suas próprias práticas, bem como a compreensão das mesmas e as situações nas quais são desenvolvidas. Esta abordagem dá uma enorme importância ao sujeito, devido “aquilo que eles experimentam, o modo como eles interpretam as suas experiências e o modo como eles próprios estruturam o mundo social em que vivem” (Psathas, 1973, cit. por Bogdan & Biklen, 1994, p.51). Assim, os dados qualitativos recolhidos são “ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas” (Bogdan & Biklen, 1994, p.16).

Desta forma, a abordagem metodológica de cariz qualitativo irá possibilitar o conhecimento mais profundo dos intervenientes no projeto e do meio em que se inserem, visto que se caracteriza pela interação e proximidade com os mesmos.

De acordo com Guerra (2002), as metodologias de investigação-ação permitem, em simultâneo, a produção de conhecimentos sobre a realidade, a inovação no sentido da singularidade de cada caso, a produção de mudanças sociais e a formação de competências dos intervenientes.

Desta forma, observei, planeei, atuei e refleti cuidadosa e constantemente ao longo da implementação do meu projeto e, simultaneamente, utilizei este método como ponto de partida para a minha autorreflexão, de forma a aperfeiçoar e refletir sobre a minha prática.

4.2.1. Seleção dos métodos e técnicas de investigação

Na medida em que o paradigma de investigação é qualitativo, os métodos e as técnicas de recolha de dados adotadas foram de cariz qualitativo, tais como análise documental, observação, inquérito por questionário, questionário de avaliação, conversas informais e diários de bordo.

Análise Documental

A análise documental consiste no uso de documentos, como leis, regulamentos, normas, pareceres, arquivos, entre outros, para a análise de fontes de informação estáveis e ricas de conteúdo e fundamentação de afirmações ou declarações. Guba e Lincoln “resumem as vantagens do uso de documentos dizendo que uma fonte tão repleta de informações sobre a natureza do contexto nunca deve ser ignorada” (1981 cit. Ludke e André, 1986, pp. 38-39).

Em relação ao contexto onde se insere o projeto, recorri ao *site* e ao projeto educativo da escola para conhecer de forma mais profunda a mesma e a documentos da CEE, para compreender como a escola resolvia os conflitos existentes, os designados registos de comportamento realizados pelos alunos.

Observação

Segundo Haguette (2013), a observação participante é “uma busca de conhecimento da sociedade” (p.61). A observação participante não se concretiza apenas através da participação, mas esta deve significar um envolvimento maior do observador, na medida em deve partilhar interesses e afetos que se desenrolam na vida diária dos indivíduos.

A observação “permite o conhecimento direto dos fenómenos tal como eles acontecem num determinado contexto” (Esteves, 2008, p. 87) e o facto de ser curiosa levou-me a observar constantemente tudo ao meu redor, utilizando esta técnica ao longo do estágio. Inicialmente, para compreender o dia a dia do contexto, os comportamentos dos alunos no geral, a vivência dos alunos na sala de aula, em grupo turma, e as relações interpessoais da comunidade educativa. Posteriormente, permitiu perceber qual o processo utilizado para resolver os conflitos existentes, a evolução dos alunos, a forma como comunicavam, a forma como a mediação foi ganhando lugar e a forma como a comunidade educativa reagia, no momento, a algum acontecimento positivo e negativo.

Inquérito por Questionário

Este instrumento de recolha de informação insere-se, segundo Santos e Henrique (2021), numa tradição positivista da investigação e, de acordo com este paradigma, a investigação é baseada na afirmação e prática da neutralidade dos métodos de investigação, no uso próprio da palavra e da compreensão do objetivo da investigação. Deste modo, o inquérito por questionário consiste em questões escritas de forma sequencial dirigidas a um conjunto de indivíduos, abrangendo as opiniões, representações, crenças e informações factuais sobre eles próprios e o meio em que estão inseridos (Quivy & Campenhoudt, 2008).

O inquérito por questionário realizado neste projeto é misto, visto que contemplou perguntas de resposta aberta e fechada. Este foi usado por a investigadora querer “obter informação qualitativa para contextualizar e complementar a informação quantitativa” (Santos e Henriques, 2021, p.14).

Inicialmente, o recurso ao inquérito por questionário permitiu conhecer os alunos e o contexto, compreendendo que conceção tinham da mediação e dos conflitos, que conflitos existiam na escola entre todos os elementos da comunidade educativa e como queriam ver, os alunos, dinamizado o GAAF. No final, possibilitou a avaliação por parte dos alunos do programa de mediação implementado, nomeadamente das atividades, das aprendizagens adquiridas e do trabalho concretizado pela mediadora.

Conversas Informais

As conversas informais decorreram ao longo do ano letivo, revelando a sua importância na consolidação das relações de confiança com os alunos com as Diretoras de Turma (DT) e com a TIL e a CEE. Essas conversas também incluíam perguntas sobre a minha prática como mediadora e a viabilidade do projeto de estágio. As conversas com os docentes que procuravam ajuda para os seus alunos incluíam um primeiro diagnóstico do caso a ser mediado e das possíveis soluções na perspetiva dos docentes.

Diários de Bordo

Os diários de bordo constituem uma prática reflexiva, com base nos registos dos acontecimentos decorrentes ao longo do desenvolvimento do projeto. Segundo Zabalza (1994), o diário de bordo é um instrumento de supervisão, visto que é utilizado para refletir sobre as próprias práticas, na medida em que possibilita a reestruturação das mesmas no decorrer da implementação do projeto.

Nesta intervenção, os diários de bordo permitiram narrar o que aconteceu ao longo do meu estágio, nomeadamente, sentimentos, atitudes, expressões, emoções, comportamentos e vivências, positivas e negativas, manifestadas pelo público-alvo e por mim própria.

4.2.2. Elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados

Como referido anteriormente, foram utilizados métodos e técnicas de recolha de dados qualitativos, entre eles dois inquéritos por questionário. Na fase do diagnóstico de necessidades foi elaborado e aplicado um inquérito por questionário (Apêndice 1) e no Quadro 1 observa-se a planificação do mesmo para todos alunos da escola. Na fase de avaliação, também, foi elaborado e aplicado um inquérito por questionário (Apêndice 2) e no Quadro 2 temos a planificação do mesmo para os alunos inseridos no programa realizarem a sua avaliação.

Quadro 1. Matriz Categorial do Inquérito por Questionário Inicial

Dimensões	Subdimensões	Objetivos	Questões
I.Caracterização pessoal		Identificar a idade, sexo e naturalidade dos participantes	1,2,3
		Identificar o ano de escolaridade	4
II.Mediação na escola e Gabinete de Apoio à Criança e à Família	Conceções sobre mediação	Caraterizar as conceções dos participantes sobre mediação	5, 5.1
		Identificar a gravidade atribuída pelos participantes ao conflito	5.2
	Conceções sobre o Gabinete de Apoio à Criança e à Família	Identificar as fontes de divulgação do Gabinete de Apoio à Criança e à Família (GACF)	6, 6.1
		Caraterizar o conhecimento dos participantes sobre o que se faz no GACF	6.2
		Identificar o que os participantes gostavam que se fizesse no GACF	6.3

Quadro 1. Matriz Categorical do Inquérito por Questionário Inicial (cont.)

III.Convivência e conflito na escola	Convivência na escola	Identificar os locais da escola em que os alunos convivem mais uns com os outros	7
		Identificar a opinião dos participantes sobre o relacionamento entre os alunos na tua escola	8
		Identificar entre que atores da comunidade escolar existem conflitos	9
	Como a escola lida com os conflitos existentes	Identificar os conflitos predominantes na escola	10, 11, 12
		Identificar quem resolve os conflitos existentes entre os alunos	13
		Identificar se já foi abordado o tema da resolução de conflito na escola	20, 20.1
	Como os alunos lidam com uma situação de conflito	Identificar as estratégias utilizadas pelos alunos e professores perante um conflito	14, 15
		Caraterizar a satisfação dos participantes em relação ao modo como os alunos e escola resolvem os conflitos	16, 16.1, 19, 19.1
		Identificar se os participantes já assistiram a um conflito entre alunos	17
		Caraterizar como é que os participantes reagem perante um conflito entre alunos	17.1, 17.2
		Identificar o tipo de conflitos em que os alunos já estiveram envolvidos	18, 18.1
		Identificar estratégias sugeridas pelos participantes para diminuir os conflitos	21

Este inquérito foi sujeito a uma primeira validação por duas especialistas do seu conteúdo e formato, a fim de analisarem se as perguntas estavam de acordo com os objetivos de investigação, formuladas com clareza e rigor e adequadas ao público-alvo. Desta análise, sugeriram acrescentar questões em falta e necessárias para o estudo atingir os objetivos estabelecidos e tornar a linguagem mais clara.

Posteriormente, para testar a adequação do questionário, aplicou-se o questionário a uma turma-piloto do 7º ano para determinar o tempo que os alunos o demoravam a preencher, analisar se a extensão e o formato do questionário eram adequados às características do público-alvo e identificar as dificuldades que sentiram na compreensão das questões. Concluiu-se que não era necessário fazer alterações no questionário, por isso, o questionário não foi de novo apreciado pelos especialistas tendo-se terminado o processo de validação (Quadro 2).

Quadro 2. *Matriz Categorical do Inquérito por Questionário Final*

Dimensões	Subdimensões	Objetivos	Questões
Caracterização Pessoal		Identificar o sexo dos participantes	1
		Identificar o ano de escolaridade	2
Avaliação do Projeto	Como os alunos avaliam o projeto implementado	Identificar as percepções dos alunos sobre as atividades	3
		Identificar a conceção de Mediação	
		Caracterizar a atividade preferida	4
		Caracterizar a atividade menosprezada	5
		Caracterizar mudanças efetuadas	6
Avaliação da Mediadora	Como os alunos avaliam a Mediadora	Identificar as percepções dos alunos sobre o trabalho da mediadora	7

O questionário final teve como principal objetivo a avaliação das atividades desenvolvidas pela mediadora por parte dos alunos. O mesmo foi submetido a uma validação realizada pela TIL, que recomendou o uso de afirmações no questionário. Desta forma, foi organizado em três áreas distintas, especificamente as características pessoais dos alunos, avaliação das atividades desenvolvidas e avaliação da mediadora.

4.2.3. Plano de recolha de dados

O inquérito por questionário inicial foi aplicado em formato digital a duzentos e noventa e três alunos na disciplina de TIC. Inicialmente, clarificou-se a importância do preenchimento do inquérito e realçou-se o anonimato e a sinceridade. Este questionário foi aplicado a fim de compreender o contexto do público-alvo, as conceções que tinham de mediação e de conflitos, a percepção sobre o GAAF e o que perspectivavam para o mesmo e a convivência entre os elementos da comunidade educativa.

O inquérito por questionário final foi aplicado na última sessão às turmas que fizeram parte da intervenção no projeto de estágio, nomeadamente em formato digital aos alunos das turmas do 7º e 9º anos e em formato papel aos alunos da turma do 5º ano, tendo sido esclarecido a confidencialidade do inquérito e a importância da sinceridade nas respostas.

4.2.4. Tratamento e análise de dados

Para a análise dos dados qualitativos recolhidos privilegiou-se a técnica de análise de conteúdo, utilizada para descrever e interpretar o conteúdo dos documentos.

Segundo Bradin (2011), a análise de conteúdo é definida como sendo um

conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (p.47).

Neste sentido, a análise de conteúdo organiza-se em três fases: a pré-análise é a fase onde se escolhe os documentos, formula-se as hipóteses e os objetos e elabora-se os indicadores que fundamentam a interpretação final; a exploração do material é uma fase longa, visto que consiste em definir as categorias e a codificação; e o tratamento dos resultados, a inferência e interpretação, abrange o tratamento dos resultados provenientes das fases anteriores, submetidos a provas estatísticas e testes de validação.

No que concerne aos dados quantitativos, realizou-se uma análise estatística descritiva em tabelas que evidenciam a frequência e a percentagem da resposta.

4.3. Descrição do estágio

Seguidamente serão apresentadas as ações desenvolvidas ao longo do estágio: Apresentação da Mediação e do GAAF; Dinamização do GAAF; Implementação do Programa de Mediação.

Apresentação da Mediação e do GAAF

O processo de mediação era praticamente desconhecido pela comunidade educativa e o GAAF estava a ganhar forma no seio escolar a partir do trabalho da TIL. Desta forma, foram idealizadas duas formas distintas de apresentar quer a mediação quer o GAAF aos alunos e aos docentes e técnicos da escola. A apresentação da mediação e do GAAF insere-se na fase de Informação do programa de mediação.

Para os alunos criei uma banda desenhada (Apêndice 3) que chegasse de igual forma a todos e que suscitasse a curiosidade por parte dos mesmos. Esta banda desenhada foi enviada pela CEE a todos os DT para que pudessem na aula de Cidadania apresentar aos seus alunos.

Para os docentes e técnicos da escola elaborei um folheto informativo (Apêndice 4) que foi distribuído na sala dos professores e em lugares frequentados por estes elementos da comunidade educativa.

Além disto, juntamente com a TIL criamos um cartaz (Apêndice 5) para colocar na porta do gabinete, a fim de a comunidade educativa identificar facilmente o nosso local de trabalho. Este cartaz possui mãos interligadas com cores distintas para representar um gabinete de todos e para todos e o gesto de dar a mão a quem precisa de nós, bem como a célebre frase de Fernando Pessoa “Tenho em mim todos os sonhos do mundo”, para que os alunos compreendessem que os sonhos pelos quais eles lutam podem tornar-se realidade com uma simples ajuda.

Dinamização do GAAF

O GAAF existe no projeto educativo da escola, no entanto estava apenas voltado para os alunos, como já mencionado anteriormente, com medidas seletivas e adicionais acompanhados pela TIL. Na primeira entrevista realizada à mesma, ainda antes de iniciar o estágio, revelou que um dos seus projetos para a escola é dinamizar um GAAF (E.i., TIL, 2021).

Entretanto, partilhei que um dos objetivos do projeto de estágio era a dinamização do GAAF, arranjando um local para a mediadora estagiária e a TIL trabalharem, mesmo antes de iniciar o estágio. O GAAF continuou a ser o lugar em que a TIL acompanhava os seus alunos e, com o meu projeto de estágio, disponibilizava um atendimento de casos destinado a toda a comunidade educativa que precisasse de recorrer ao mesmo. O atendimento era realizado quer pela mediadora estagiária quer pela TIL.

Implementação do Programa de Mediação

Para além da dinamização do GAAF, o projeto de estágio incluiu a implementação de um programa de mediação, um programa de desenvolvimento de competências para a prevenção e resolução de conflitos no seio da comunidade educativa. Desta forma, projetei um programa com quatro fases, elucidadas anteriormente, sendo esta fase de Formação constituída por oito sessões (Quadro 3).

Quadro 3. Quadro Síntese Programa de Mediação

Nº Sessão	Objetivos	Estratégia
1 Adquirir conceitos de Mediação	Atividade 1 Conhecer mais profundamente os colegas;	5º ano - Num papel cada aluno desenha a sua mão. Em cada dedo os alunos colocam características para se apresentar ao grupo: nome, idade, nacionalidade, um gosto pessoal e o que quer ser quando for grande. 7º e 9º ano – Os alunos juntam-se a pares e o par apresenta-se um ao outro dizendo nome, idade, um gosto pessoal e o que quer ser quando for grande.
	Atividade 2 Compreender o conceito de mediação.	Apresentação de um vídeo sobre a Mediação (Powtoon) e realizar um <i>brain storming</i> sobre o tema da Mediação. Dinamização de um diálogo sobre o conceito de Mediação e o Papel dos Mediadores.
2 Adquirir conceitos de Mediação	Atividade 1 Conhecer o que os alunos mencionam como conflito; Saber de que forma resolveriam o conflito.	5º ano – uma árvore tem escrito no tronco “CONFLITO”, é entregue aos alunos uma folha e uma flor, a folha serve para eles dizerem o que acham ser um conflito, a flor é para mencionarem como podem resolver o conflito. 7º e 9º ano – é colocado um ponto de interrogação com a palavra “CONFLITO”, é entregue aos alunos, em versão papel, uma lâmpada desligada onde vão escrever o que acham ser um conflito e uma lâmpada acesa para mencionarem como podem resolver o conflito.
	Atividade 2 Conhecer o conceito de conflito; Conhecer os conflitos existentes na Escola.	Apresentação de um vídeo sobre o conceito de conflito (Powtoon) Identificação, por parte dos alunos, de conflitos existentes na escola, dentro e fora da sala de aula.
3 Conhecimento do Eu e do Outro	Atividade 1 Aumentar a autoestima dos participantes; Aprofundar o conhecimento sobre as características pessoais dos colegas da turma.	Os alunos colocam-se em roda e cada um terá um <i>post-it</i> nas costas. Um de cada vez irá escrever uma característica positiva de cada colega. No fim, regressam ao lugar e partilham com a restante turma as características que os colegas lhes deram.

Quadro 3. Quadro Síntese Programa de Mediação (cont.)

Nº Sessão	Objetivos	Estratégia
4 Conhecimento do Eu e do Outro	Atividade 1 Conhecer os seus sentimentos pessoais; Desenvolver competências para exprimir os seus sentimentos pessoais; Aprofundar o conhecimento interpessoal.	Num primeiro momento a mediadora solicita aos alunos que se concentrem, em silêncio, com os olhos fechados, procurando refletir e tomar consciência sobre como se estão a sentir naquele momento; De seguida, a mediadora pede para que cada aluno, em silêncio, escolha uma folha de papel, relacionando a cor da mesma com os seus sentimentos atuais. Prosseguindo, formam-se subgrupos obedecendo às cores das folhas de papel, resultando daí grupos numericamente variados. Cada membro desses grupos irá explicar ao seu grupo a relação entre a escolha da cor de papel e os seus sentimentos no momento. Terminada esta fase da dinâmica, os alunos voltam ao seu lugar e vão dar uma forma à sua folha (dobrar, recortar ou pintar), expressando, por fim, em grupo turma os seus sentimentos atuais.
5 Temas geradores de conflitos	Atividade 1 Compreender o que é o bullying; Conhecer os diferentes tipos de bullying. Atividade 2 Compreender a relação entre o bullying e os conflitos; Compreender que fazer mal aos outros nunca é totalmente eliminado.	Apresentação o vídeo “Voltamos Juntos” Conversar sobre o tema do bullying Dar a todos os alunos uma folha de papel e dizer para a amachucarem, deitarem-na ao chão e pisarem (podem estragar a folha o mais possível, mas não a rasgar). De seguida, pedir para apanharem a folha e abrirem-na com cuidado para não rasgar (chamar a atenção de como a folha está suja e cheia de marcas). Dizer para pedirem desculpa à folha em voz alta e tentarem-na endireitar (a folha não volta ao seu estado original, as marcas ficam bem marcadas e nunca vão desaparecer). Explicar que é isto que acontece com as crianças e jovens que são gozados por outras crianças e jovens. Para concluir, apresenta-se os vídeos: 5º ano – Sei quem sou 7º e 9º ano – “Bullying é para os fracos.”
6 Temas geradores de conflitos	Atividade 1 Desenvolver a criatividade para propor estratégias de promoção da interculturalidade na escola. Atividade 2 Compreender o que é a Multiculturalidade; Compreender o que é a Interculturalidade; Compreender a importância da Educação Intercultural;	Pedir aos alunos que ilustrem numa folha de papel o que é para eles a Interculturalidade; Apresentação de um vídeo sobre a Multiculturalidade e a Interculturalidade; Realização de questões.

Quadro 3. Quadro Síntese Programa de Mediação (cont.)

Nº Sessão	Objetivos	Estratégia
7 Colocar em Prática	Desenvolver competências para identificar conflitos; Compreender as estratégias que podem ser usadas para resolver conflitos; Desenvolver competências de disseminação do conhecimento adquirido.	Divisão da turma em 3 grupos. Entrega-se um caso de mediação a cada grupo. A partir do caso têm de identificar o problema e como resolveriam o mesmo. Através da criatividade, realizam as suas conclusões numa cartolina com um desenho, uma pintura ou, apenas, palavras. No fim, haverá um momento de partilha em grupo turma.
8 Colocar em Prática	Desenvolver competências para identificar conflitos; Compreender que há diferentes estratégias de resolução de conflitos; Compreender quais as vantagens e desvantagens de cada uma das estratégias de resolução de conflitos.	Ler uma história e realizar questões reflexivas acerca da mesma; Por fim, elaborar um painel com as palavras-chave desta atividade para que os alunos reconheçam o conflito e as formas alternativas de o resolverem.

Este programa foi implementado numa turma de 5º ano, numa turma de 7º ano e numa turma de 9º ano. Os anos de escolaridade foram escolhidos propositadamente, na medida em que estava numa turma recente na escola, numa turma intermédia com idades rotuladas de difíceis, na medida em que estão na fase da adolescência e com uma turma finalista afetada pelos confinamentos provenientes da pandemia que o mundo enfrentou e enfrenta.

O programa foi realizado nas aulas de Cidadania, de quinze em quinze dias, para conseguir intercalar com as DT que tinham um programa para cumprir. Cada sessão teve uma duração de 45 minutos.

4.4. Identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo

Os recursos mobilizados neste projeto foram essencialmente materiais e espaciais. A nível de recursos materiais foram disponibilizados os materiais necessários para a realização das atividades e a nível de recurso espacial foi indispensável um lugar em que funcionasse o GAAF, tendo sido este lugar preparado pela TIL e pela CEE.

No que às limitações concerne, a utilização da máscara não permitia compreender o estado emocional dos alunos. O facto de trabalhar com alunos da etnia cigana, inicialmente deixava-me desconfortável pelo preconceito existente da sociedade face à etnia. No entanto, com o passar do tempo, com as observações realizadas ao trabalho da TIL e com a aquisição de conhecimentos foi havendo mais proximidade com estes alunos. No fundo, o que estas crianças e jovens precisam é de um lugar em que se sintam integrados e de alguém que os ajude, como qualquer outra criança ou jovem.

Por fim, pelo facto de ser o ano “normal” após os confinamentos, senti que as relações interpessoais dos alunos deviam ser trabalhadas com todos. Nas sessões de mediação que dinamizei este foi o principal problema.

CAPÍTULO V

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROJETO DE INTERVENÇÃO/ INVESTIGAÇÃO

5.1. Introdução

Neste capítulo será apresentado o processo de intervenção/investigação do estágio curricular desenvolvido neste projeto. Deste modo, para responder à problemática de investigação e intervenção supramencionada serão descritas todas as atividades realizadas (5.2), nomeadamente a Implementação do Programa de Mediação (5.2.1) e a dinamização do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (5.2.2).

Posteriormente, serão apresentados e discutidos os resultados sobre a evolução das competências dos jovens mediadores durante a implementação do programa de mediação (5.3), em particular a perceção dos alunos sobre as atividades (5.3.1) e a perceção das acompanhantes de estágio sobre o projeto desenvolvido (5.3.2).

5.2. Atividades desenvolvidas ao longo do estágio

5.2.1. Implementação do Programa de Mediação

Como já referido anteriormente, foi implementado um programa de mediação numa escola para analisar quais as potencialidades do mesmo para o desenvolvimento de competências de prevenção e resolução de conflitos entre os alunos.

O programa de mediação tem quatro fases, como já explicado no capítulo 2. A primeira fase, Informação, consistiu em apresentar a mediação e o GAAF à comunidade educativa, através de um folheto informativo e de uma Banda Desenhada, elucidados no capítulo anterior.

A segunda fase, Formação, foi o momento de a mediadora implementar as atividades de capacitação dos jovens mediadores para a prevenção e resolução de conflitos no seio da comunidade educativa. Desta forma, o programa foi desenvolvido numa turma de 5º ano, numa de 7º ano e numa de 9º ano, entre janeiro e junho, na disciplina de Cidadania, com um período quinzenal, e teve a duração de oito sessões que serão descritas em seguida.

Sessão nº 1 – Descoberta da Mediação

Os objetivos da primeira sessão passaram por os alunos conhecerem mais profundamente os colegas, compreenderem o conceito de mediação, como ocorre o seu processo e qual o papel da mediadora no mesmo.

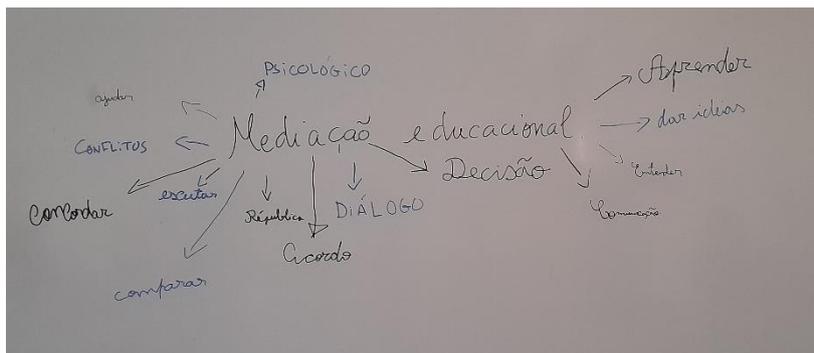
Iniciei a implementação do Programa de Mediação na turma do 5º ano com a apresentação dos alunos. Para fazerem a sua apresentação, os alunos foram desafiados desenhar a sua mão e escrever o nome, a idade, a nacionalidade, um gosto pessoal e o que queriam ser quando fossem adultos (Figura 1).

Figura 1. Atividade de Apresentação



Terminada a apresentação, conheceram o conceito de mediação com a apresentação de um vídeo explicativo ([Watch my Powtoon: Mediação](#)) e um *brainstorming* sobre a mediação, onde os alunos à medida que foram escrevendo no quadro, foram explicando a sua palavra (Figura 2).

Figura 2. Brainstorming Mediação 5º ano



Na minha perspectiva, a sessão correu muito bem, fiquei entusiasmada e surpreendida pelos alunos reterem o que ouviram no vídeo e conseguirem explicar, por palavras suas, o que entenderam sobre a mediação. Nesta primeira sessão, houve um momento especial, quando me apercebi que a DT apoiava a minha intervenção, interagindo de forma adequada e auxiliando na interação com a turma. Após esta sessão, o que tinha a melhorar era a linguagem que usava para com os alunos mais novos, porque podia ser muito elaborada para a idade deles.

Na turma do 7º ano, comecei com a apresentação a pares e os alunos corresponderam ao esperado, apresentando o colega e vice-versa. De seguida, mostrei o vídeo sobre o conceito de mediação e realizei o *brainstorming* de forma diferente da turma anterior. Foi escrita a palavra mediação no quadro e os alunos foram dizendo algumas palavras, como mostra a figura 3.

Figura 3. *Brainstorming 7º ano*



Uma curiosidade desta turma diz respeito à mediação, pedindo exemplos práticos da mesma. A sessão decorreu com normalidade e os alunos mais velhos tinham outra forma de participar nas atividades implementadas. Os aspetos a melhorar para a sessão seguinte foram colocar os vídeos mais perceptíveis para que todos os alunos pudessem acompanhar e compreender de que forma podia manter os alunos mais atentos ao longo da sessão.

Em síntese, a primeira sessão com a turma do 9º ano foi idêntica à do 7º ano, na qual os alunos tiveram de apresentar o seu par e vice-versa. De seguida, conseguimos conversar sobre o conceito de mediação, onde mencionaram que desconheciam, mas que era importante na escola por considerarem que os professores não conseguem resolver todos os conflitos. No final da sessão, chegaram às palavras relacionadas com a mediação que se encontram representadas na figura 4.

Figura 4. Brainstorming 9º ano



Como expectável, os alunos do 9º ano estavam muito pouco participativos e o aspeto apontado a melhorar para a sessão seguinte foi pensar numa forma de colocar os alunos todos a participar.

Sessão nº 2 – À luz do conflito

Os objetivos desta sessão foram conhecer o que os alunos mencionam como conflito, saber de que forma resolveriam um conflito, conhecer o conceito de conflito e os conflitos existentes na escola.

Na turma do 5º ano, coloquei um tronco de uma árvore com a palavra “conflito” e os alunos tiveram de escrever numa folha seca um conflito e numa flor a forma como resolveriam um conflito (Figura 5).

Figura 5. Atividade "Árvore do Conflito"



Os alunos escreveram diversos conflitos, nomeadamente “racismo”, “bullying”, “guerra”, “julgar pelas aparências”, e escreveram que estes conflitos se resolveriam “entendendo que somos todos iguais”, “dialogando”, “lutando pela paz” e “ignorando”.

Posteriormente, coloquei um vídeo animado ([Watch my Powtoon: Conflito](#)) sobre os conflitos para consolidar o conceito e, por fim, pedi que identificassem os conflitos existentes na escola. Os alunos ficaram reticentes em partilhar no grupo turma, mas conseguiram mencionar como conflitos na turma insultos, agressões, discussões e na escola o bullying.

Os alunos desta turma foram muito participativos e o trabalho com eles foi positivo. Nesta sessão, a TIL esteve presente e destacou como pontos positivos a linguagem adequada com os alunos e a importância da atividade realizada.

Nas turmas do 7º e 9º ano, coloquei a palavra “conflito” em destaque e os alunos escreveram um conflito na lâmpada desligada e a forma como resolveriam esse conflito na lâmpada acesa (Figura 6).

Figura 6. Atividade “À luz do conflito”



Durante a atividade, os alunos chamaram a atenção para conflitos como “brigas”, “violência doméstica”, “stress” e destaque “solidão” e “agressões psicológicas”. De seguida, viram o vídeo sobre os conflitos para aprofundar o conceito. Por fim, quando identificaram os conflitos na escola houve muita censura no grupo turma, visto que um aluno identificava um conflito e os outros contestavam, ouvindo comentários como “é a brincar”, “habitua-te” e “o quê? nós não somos assim”. Os alunos identificaram como conflitos no seio da turma o preconceito, o racismo, o desrespeito e na escola a discriminação, o bullying e a homofobia.

Terminada a sessão, refleti que foi a turma mais desafiante, uma vez que os alunos estão constantemente em conversas paralelas, chegando a faltar ao respeito, tornando a concretização da atividade difícil.

Na turma do 9º ano, a sessão foi muito interessante, todos os alunos participaram sem receio e partilharam conflitos como “guerra”, “ansiedade”, “bullying”, “discriminação”, “depressão”, “igualdade de género” e mencionaram como resolução “procura de um profissional”, “conversar”, “respeito e igualdade”, “direitos e deveres iguais” (Figura 7).

Figura 7. Atividade "À luz do conflito"



A turma abordou mais conflitos ao nível pessoal, incluindo a DT que participou na atividade. Depois viram o vídeo de animação sobre os conflitos e, no final, mencionaram conflitos existentes na turma e na escola, nomeadamente o facto de alguns alunos terem comentários depreciativos para com outros alunos da turma e de os alunos terem receio de conversar em grupo turma, já na escola mencionaram bullying e discriminação.

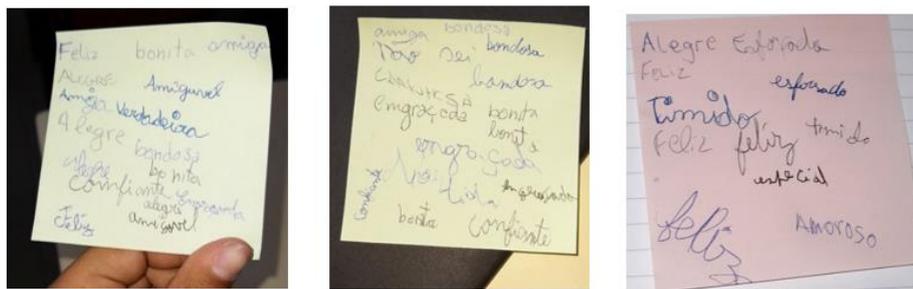
Este exercício foi mais difícil nesta turma, pois senti que estavam com receio de dizer alguma coisa que a restante turma censurasse. Terminada a sessão, propus que todos refletissem até à sessão seguinte nos conflitos identificados por eles e que tentassem melhorar.

Sessão nº 3 – Conhecer-te

Os dois grandes objetivos desta sessão foram aumentar a autoestima dos participantes e aumentar o conhecimento sobre as características pessoais dos colegas de turma. Os alunos tinham de estar em roda e os colegas tinham de escrever uma característica positiva de cada colega num *post-it* colado nas costas.

Na turma do 5º ano, os alunos comentaram ser uma atividade difícil, uma vez que demoraram muito tempo a escrever uma característica positiva de um colega que conheciam menos ou com o qual não tinham qualquer contacto. Se por um lado, é difícil compreender porque demoram tanto tempo a escrever algo positivo de um colega de turma, por outro lado, conseguiram escrever em todos os meninos, nomeadamente em meninos que não são assíduos, como podemos ver na figura 8.

Figura 8. Atividade "Conhecer-te" 5º ano



No fim, questionei os alunos sobre como se tinham sentido por receber palavras positivas dos colegas, ao qual responderam que ficaram felizes e impressionados com o que os colegas escreveram.

Nesta sessão, senti que aproximei mais os alunos da turma, porém um dos aspetos a melhorar foi a forma de coordenar a turma nas atividades, para que não se criasse uma confusão dentro da sala de aula.

A sessão com os alunos do 7º ano decorreu com muito barulho, mas dentro da normalidade. Os alunos conseguiram colocar uma característica positiva em todos os colegas (Figura 9).

Figura 9. Atividade "Conhecer-te" 7º ano

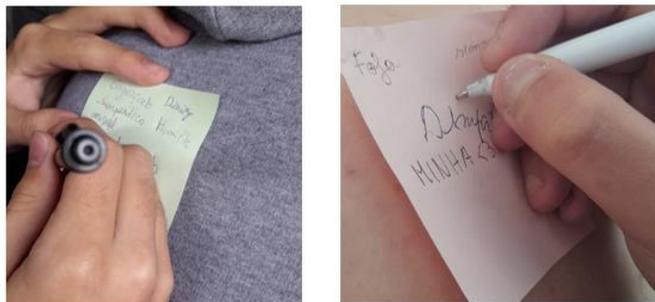


No final, questionei “o que sentiram com esta atividade?”, ao qual me responderam que sentiram “felicidade” e “não sabiam que os colegas pensavam tudo aquilo deles”. De seguida, perguntei “o que aprenderam?” e surgiram as seguintes respostas: “aprendi a elogiar mais os outros”, “a ver primeiro o lado bom os outros”, “em vez de reclamar com os outros, devemos primeiro conhecer os nossos colegas” e “a atividade foi muito divertida”.

Concluindo, gostei muito de realizar esta atividade nesta turma, porque independentemente do comportamento e de na última sessão terem censurado a opinião de um colega, conseguiram, sem hesitação, escrever características positivas dos colegas.

Na turma do 9º ano, a atividade decorreu com normalidade (Figura 10) e realizei a mesma questão “o que sentiram com esta atividade?”, à qual os alunos responderam que se sentiam bem depois de ler o que os colegas escreveram e sentiam felicidade. Por fim, perguntei “o que aprenderam?” e recebi respostas como “um elogio é sempre melhor que um comentário negativo” e “devemos ver sempre o lado bom de todas as pessoas”.

Figura 10. Atividade “Conhecer-te” 9º ano



A turma do 9º ano é uma turma que foi evoluindo gradualmente o seu comportamento e a participação nas atividades.

Sessão nº 4 – Conhecer-me

Nesta sessão os objetivos foram os alunos conhecerem os seus sentimentos pessoais, desenvolverem competências para expressarem esses sentimentos e aprofundarem o conhecimento interpessoal.

Com os alunos do 5º ano, comecei a sessão a perguntar que sentimentos é que os alunos conheciam, ao qual me responderam “alegria, tristeza, angústia, medo, orgulho, amor, culpa, solidão e tranquilidade”. Depois, pedi que todos fechassem os olhos e pensassem no que estavam a sentir, continuando em silêncio tinham de escolher um cartão (branco, verde, preto ou vermelho) e fazer um recorte, uma pintura ou uma dobragem que expressasse o que estavam a sentir (Figura 11).

Figura 11. Atividade “Conhecer-me” 5º ano

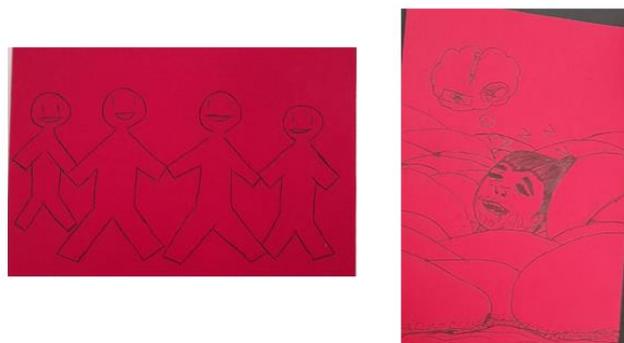


Por fim, compartilharam que se sentiam felizes por estar na escola, por ter uma família, por poder usufruir da natureza, sentiam culpa porque estragaram o brinquedo da colega, sentiam amor dos professores, dos amigos, da família e, um menino disse que sentia solidão, porque o amigo não tinha vindo à escola.

No final da sessão, senti que foi uma boa sessão de partilha de sentimentos, visto que os alunos conseguiram partilhar e expressar o que estavam a sentir.

Com os alunos do 7º ano, inicialmente questionei quais os sentimentos que os alunos conheciam e mencionaram “culpa, nojo, felicidade, tristeza, amor, raiva, afeto, desprezo, insegurança, frustração, receio, solidão, ansiedade, agitação, desconforto, solidariedade e medo”. Depois pedi que todos fechassem os olhos e tentassem compreender o que estavam a sentir naquele momento, mas quase todos os alunos ficaram com os olhos abertos. Passado uns minutos, pedi que abrissem os olhos, que escolhessem um cartão e que fizessem uma pintura, um recorte ou uma dobragem para dar sentido ao que estavam a sentir (Figura 12).

Figura 12. Atividade “Conhecer-me” 7º ano



No final, fiz questão que todos os alunos partilhassem o que fizeram. Um aluno desenhou o mar, porque se sentia agitado, muitos alunos estavam com fome, outros expressaram o sentimento de felicidade e amor e outros desenharam-se a si e à volta todas as inseguranças/incertezas que tinham.

Também, questionei se consideravam esta atividade importante, ao qual responderam que era para se conhecerem entre eles e para partilharem as coisas uns dos outros. Curiosamente, foi a turma que mais sentimentos identificou, mas que mais dificuldade teve em expressá-los.

Com os alunos do 9º ano o desenvolvimento da atividade foi o mesmo que nas turmas anteriores, sendo os sentimentos que conheciam “alegria, tristeza, angústia, frustração, insegurança, paixão, raiva, vingança, decepção, euforia e culpa”. A forma de eles expressarem os seus sentimentos foi interessante e diferente (Figura 13).

Figura 13. Atividade “Conhecer-me” 9º ano



No momento de partilha, alguns alunos estavam a sentir felicidade desenhando um *emoji* feliz, um aluno desenhou uma caixa vazia, afirmando que “naquele momento não estava a sentir nada”, uma aluna fez uma dobragem em forma de flor, explicando que as flores lhe transmitem tranquilidade e era isso que sentia, uma aluna desenhou-se pequenina no gigante mundo em que vivemos devido à insegurança que sente perante os outros e, uma outra aluna, desenhou-se a si mesma com várias palavras que foi ouvindo ao longo do tempo, dizendo que sente frustração por não conseguir ultrapassar estes comentários negativos.

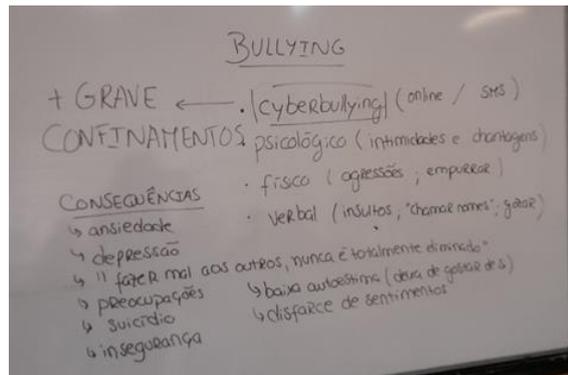
Gostei muito desta sessão com o 9º ano, os alunos foram para além do óbvio e quando eles o fizeram foi quando consegui descobrir mais um bocadinho do ser humano que eles eram. A partilha de sentimentos no grupo turma foi fundamental para que eles se conhecessem melhor uns aos outros.

Sessão nº 5 – Ao redor do bullying

Os objetivos da quinta sessão foram compreender o conceito de bullying, conhecer os diferentes tipos de bullying, compreender a relação entre o bullying e os conflitos e passar a mensagem de que fazer mal aos outros nunca é totalmente eliminado.

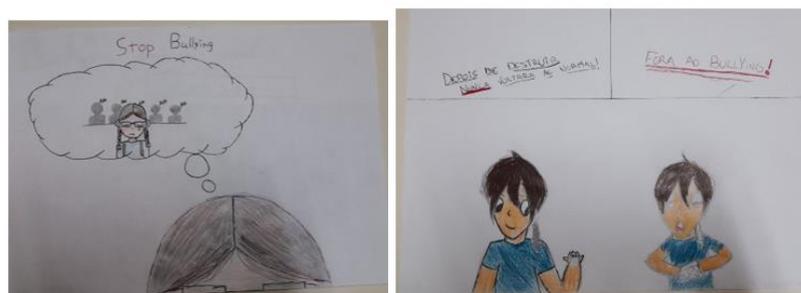
Na turma do 5º ano, dei início à sessão com a apresentação do vídeo “Voltamos Juntos” (<https://youtu.be/6EI3fZLGQXQ>) do regresso às aulas da Staples e depois pedi aos alunos para fazermos uma chuva de ideias sobre o tema gerador de conflitos, começando por identificar as formas de bullying que conheciam e dando exemplos, como podemos ver na imagem abaixo: verbal, físico, psicológico e cyberbullying (Figura 14).

Figura 14. Chuva de ideias 5º ano



A partir daqui os alunos é que tomaram o rumo da conversa sobre as consequências do bullying, indicando a ansiedade, depressão, preocupações, suicídio, insegurança, baixa autoestima e disfarce de sentimentos. Depois, apresentei um outro vídeo “Sei quem sou!” (<https://youtu.be/P-wY490I2Fw>) em que são as crianças que mostram aquilo que é o bullying e, deixei a mensagem “fazer mal aos outros nunca é totalmente eliminado”. No final, desafiei os alunos a fazerem uma ilustração de combate ao bullying (Figura 15).

Figura 15. Ilustração 5º ano



A sessão foi uma surpresa! Os alunos falaram corretamente e acertadamente e sinto que estes temas suscitaram a sua curiosidade. Nesta turma, senti que de alguma forma estava a fazer a diferença ao longo do tempo.

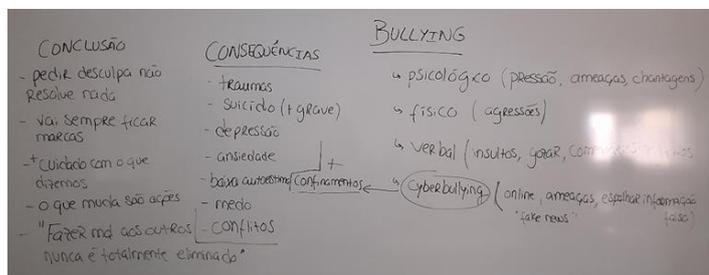
Na turma do 7º ano, comecei por pedir para me dizerem as formas de bullying que conheciam participando todos ao mesmo tempo, mas iam de acordo ao pedido, nomeadamente mencionaram como consequências do bullying o “suicídio, a baixa autoestima, a solidão, a tristeza e a insegurança”.

De seguida, apresentei o vídeo da PSP, “Bullying é para os fracos” (<https://youtu.be/9UWSw7TPN2I>), e ao longo do vídeo os alunos falaram paralelamente, gozando com os protagonistas do vídeo. No fim, um aluno fez um comentário e todos se riram. De imediato, afirmei: “é muito triste falarmos de um assunto tão importante e vocês rirem-se”.

Terminei a sessão com uma conversa. Nesta conversa inclusive a DT interveio no sentido de lhes passar a mensagem que o tema não é nenhuma brincadeira e que as pessoas que praticam o bullying também têm consequências. Em seguida pedi que, em casa, realizassem um desenho sobre o mesmo tema, porém nenhum aluno realizou o desenho.

Com a turma do 9º ano, inicialmente pedi aos alunos para me dizerem quais as formas de bullying que conheciam. Identificaram as quatro formas de bullying sem a minha ajuda e explicaram-nas corretamente. De seguida, pedi-lhes as consequências do bullying, ao qual me responderam “traumas, suicídio, ansiedade, depressão, baixa autoestima, medo, conflitos” (Figura 16).

Figura 16. Chuva de ideias 9º ano



Seguidamente, entreguei uma folha a cada aluno, pedi que amarrotassem a folha e depois que a abrissem com cuidado e que a tentassem pôr direita. Depois de comentários como “não consigo professora, é impossível, nunca vamos conseguir pôr a folha como nos entregou”, pedi que partilhassem a conclusão desta pequena atividade. Responderam: “pedir desculpa não resolve nada, vai sempre ficar marcas”. Eu completei: “fazer mal aos outros nunca é totalmente eliminado”.

Notei que hoje estavam mais agitados, mas estavam participativos e notei que foi um tema que eles gostaram de conversar. Tal como a turma do 5º ano realizaram um desenho ilustrativo sobre o tema (Figura 17).

Figura 17. Ilustração 9º ano

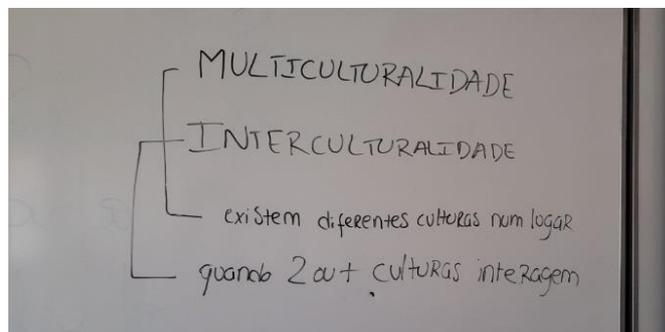


Sessão nº 6 – Criar na diversidade

A sexta sessão tinha como principais objetivos desenvolver a criatividade para propor estratégias de promoção da interculturalidade na escola, compreender o que é a multiculturalidade e a interculturalidade e compreender a importância da Educação Intercultural.

Na turma do 5º ano mostrei um vídeo de animação sobre a multiculturalidade e a interculturalidade ([Watch my Powtoon: MultiInterculturalidade](#)) e, depois, questionei: “então para vós o que é a multiculturalidade? E a interculturalidade?”. Os alunos responderam da forma que podemos ver na figura 18.

Figura 18. Conceitos 5º ano



De seguida, juntei-os em grupos e pedi que fizessem um trabalho sobre a interculturalidade. Os resultados foram surpreendentes (Figura 19).

Figura 20. Atividade Criar na Diversidade

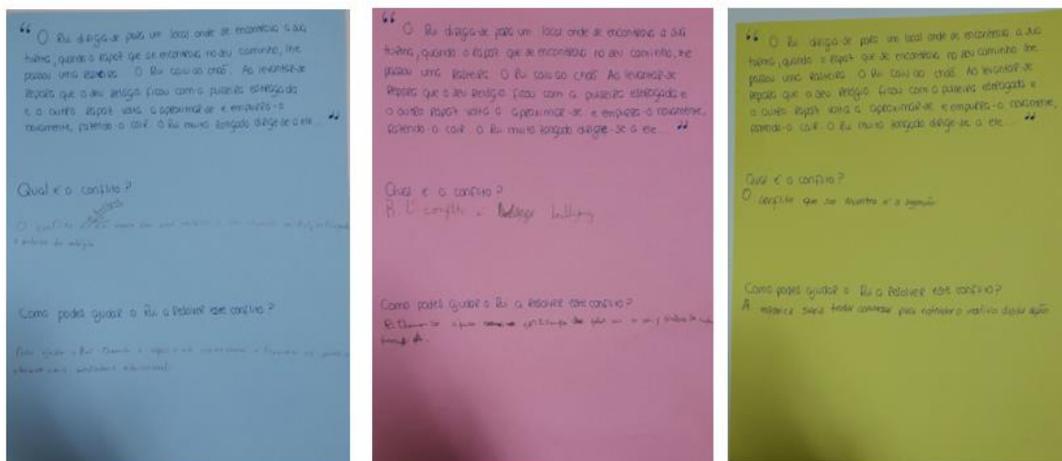


Sessão nº 7 – Colocar em Prática

Os objetivos foram desenvolver competências para identificar conflitos, compreender as estratégias que podem ser utilizadas para resolver os conflitos e desenvolver competências de disseminação do conhecimento adquirido.

Na turma do 5º ano, solicitei que me falassem sobre o que tínhamos conversado, participando quase toda a turma. Seguidamente, dividimos a turma em três grupos, que tinham um excerto de um caso de mediação sobre o qual tinham de responder às perguntas: “Qual é o conflito?” e “Como podes ajudar o interveniente a resolver este conflito?”. Nesta última questão surgiram respostas como: “tentar conversar para entender o motivo da ação”, “chamar ajuda de professores, pais ou diretor da escola” e “colocar o Rui e o rapaz a conversarem, fazerem as pazes e chamar um mediador educacional” (Figura 21).

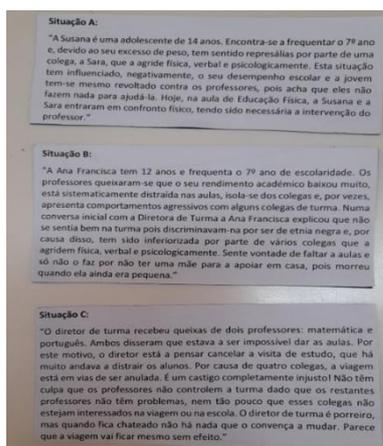
Figura 21. Atividade “Colocar em Prática”



Após isto, estivemos a conversar sobre a atividade, sobre a importância de identificarmos os conflitos e sobre possíveis conflitos que tenham surgido na turma ao longo do tempo em que não estive com a mesma.

Na turma do 7º ano dividi a turma em grupos. Estavam muito reticentes em colocar-se em grupo. Em seguida distribuí três situações e durante dez minutos tinham de ler a situação, identificar o problema e escrever as possíveis resoluções (Figura 22).

Figura 22. *Situações da Atividade*

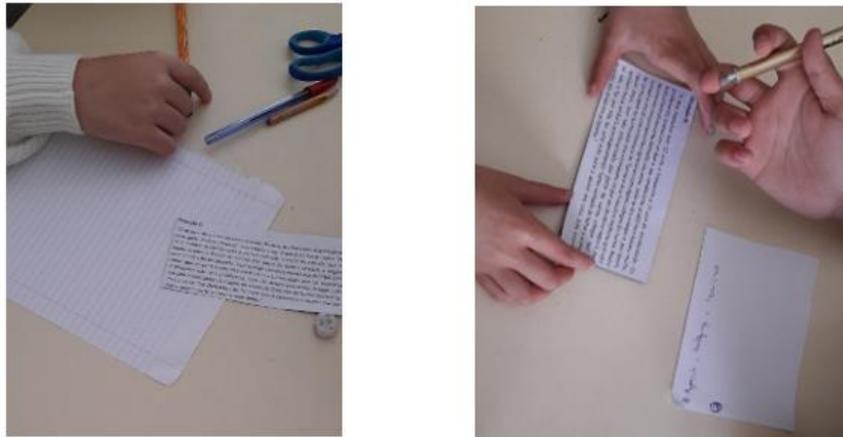


Posteriormente, escolheram duas pessoas do grupo para dramatizar o caso que trabalharam. O primeiro grupo identificou como problema o bullying e como resoluções: "dizer aos pais e à direção da escola, ir à CPCJ". O segundo grupo disse que o problema é a discriminação e apresentou como resolução a aluna falar com a DT. O último grupo afirmou que o problema era os quatro alunos terem mau comportamento e apresentaram quatro soluções, tais como: não levar os alunos com mau comportamento à visita, expulsá-los da escola, aplicar um castigo, conversar com o Encarregado de Educação e transferi-los para outra escola.

No final, estive a compreender o porquê das respostas e expliquei o que faria um mediador em cada um dos casos, referindo que a mediação é um meio de resolução do conflito para que não seja preciso consequências mais graves, como a intervenção da CPCJ ou da Escola Segura.

Com a turma do 9º ano utilizei a mesma estratégia e obtive respostas mais completas (Figura 23).

Figura 23. Atividade "Colocar em Prática"



Os alunos que analisaram a situação A responderam: “A Susana deve contactar os seus pais para resolver a solução rapidamente. Se a situação não ficar resolvida deve mudar de turma e/ou falar com o mediador e diretor.” Na situação B, identificaram como problemas “bullying e racismo” e solucionavam da seguinte forma “apoio psicológico à vítima, conversa com os agressores e as suas famílias, apoio em casa, mudança de turma ou de escola e intervenção da CPCJ”. Na situação C solucionaram assim: “a DT falar com os professores para ter mais calma e depois falar com os alunos para corrigir os problemas. Se não resolver, conversar com os pais.”

Sessão nº 8 – Ação de Sensibilização

A oitava sessão coincidiu com a fase três do programa de mediação, Sensibilização, que foi a fase mais prática por parte dos jovens mediadores em formação. Nesta fase foram eles, com o apoio da mediadora, que organizaram uma sessão de sensibilização para a restante comunidade educativa.

A turma do 9º ano foi desafiada, logo no início, a escolher um tema para a Ação de Sensibilização e a estruturar a mesma, direcionada para a restante comunidade educativa, tendo de incluir os alunos das turmas do 5º e 7º ano que estavam inseridos, também, no programa. Logo após aceitarem o desafio, criaram um cartaz (Figura 24).

Figura 24. Cartaz Ação de Sensibilização



Chegado o dia da Ação de Sensibilização, ao longo da manhã, em três sessões distintas, os alunos das turmas em que implementei o programa dinamizaram a Ação de Sensibilização na biblioteca escolar. Esta contou com a participação dos mesmos, na medida em que alertaram os outros alunos para a gravidade do tema do bullying com encenações, com uma atividade no *kahoot* e com uma caixa onde podiam colocar testemunhos. Também convidaram a TIL para conversar sobre o bullying e sobre as consequências da prática desta forma de violência.

A caixa que os alunos dispuseram (Figura 25) serviu para outros alunos colocarem testemunhos anónimos, no sentido de partilhar uma situação de bullying que passaram ou presenciaram. Esta caixa ficou com a mediadora e contou com alguns testemunhos, tal como: “já presenciei várias situações de bullying, mas a que mais me incomodou passou-se na minha turma, quando os meus colegas agrediam verbalmente a mim e a outros dois colegas, em ocasiões diferentes”, “eu vi um menino do 6º ano a sofrer de bullying por ser uma pessoa diferente”, “já me trancaram na casa de banho e começaram a bater-me”, “eu passei por uma situação traumatizante no início do ano letivo e a única vez que tive coragem de denunciar o que aconteceu à direção, senti que o assunto não recebeu a importância que devia, sendo completamente esquecido depois de umas semanas. E quem praticou bullying saiu praticamente ileso no meu ponto de vista, provando mais uma vez que a escola falha nesse aspeto”, “já vi um colega a gozar com um indivíduo em particular só pela sua sexualidade”, “tenho sido gozado pela minha altura”, “houve uma situação em que estávamos na aula de educação física e um colega chamou

o outro gordo só porque tem menos capacidades para certas atividades”, “acontece que há um grupo de ciganos na escola que está sempre a meter-se comigo e fazem bullying psicológico e verbal”.

Figura 25. Caixa Testemunhos



A Ação de Sensibilização (Figura 26 e 27) correu muito bem. A forma como os alunos se dedicaram a esta atividade foi excelente, estavam contentes por participarem e foi importante abordarmos este assunto. Sinto que ainda há um longo caminho a fazer tanto com alunos como com os docentes. A Ação de Sensibilização foi a cereja no topo do bolo e terminei com o coração cheio, porque poder partilhar com os alunos uma outra forma de ajuda, totalmente desconhecida pela comunidade educativa, é abrir lugar à mediação e àquilo que nós acreditamos.

Figura 26. Dinamização da Ação de Sensibilização



Figura 27. *Exposição dos trabalhos dos alunos*



5.2.2. Dinamização do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

O GAAF visou ser um lugar multidisciplinar para dar resposta aos alunos e colmatar as necessidades dos mesmos. No interior do gabinete inseriu-se a área da mediação para promover o restabelecimento de laços sociais e a participação alargada das pessoas na gestão dos seus problemas.

No gabinete, a TIL realizava o acompanhamento aos alunos e a mediadora estagiária estava presente sempre que se encontrava na escola, realizando a sua intervenção fundamental, dando a TIL espaço para, sempre que necessário, dinamizar algumas atividades com os seus alunos. Seguidamente, apresentam-se quatro casos de alunos, com nome fictício, que frequentavam o acompanhamento, bem como as atividades realizadas ao longo do ano letivo. Estes alunos tinham acompanhamento semanal com a TIL e, para além das atividades descritas, em algumas sessões, conforme as necessidades dos alunos, dava-se lugar ao diálogo, nomeadamente reflexões sobre as atitudes desadequadas, os objetivos para os diferentes períodos escolares e as situações familiares frágeis.

5.2.2.1. Casos de Mediação Atendidos em Conjunto com a TIL

Caso do Afonso e do Rodrigo

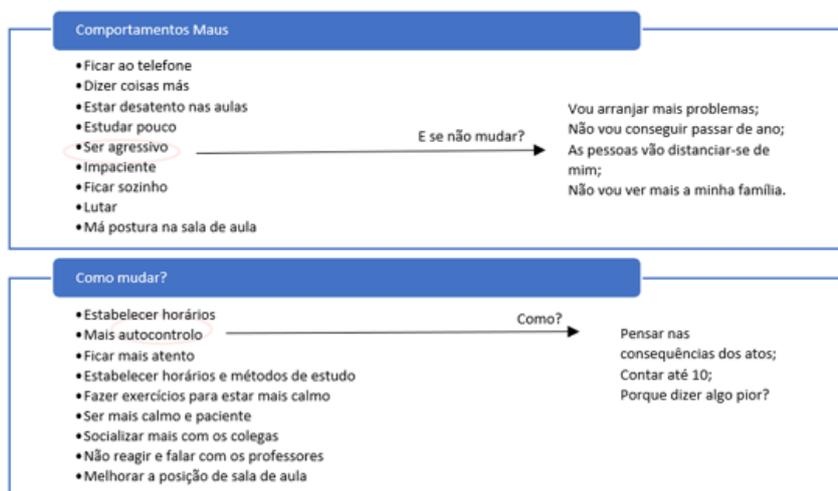
O Afonso e o Rodrigo eram dois jovens com 14 e 16 anos. Frequentavam o 9º ano de escolaridade e tinham acompanhamento juntos devido à disponibilidade horária. Este último facto, foi bastante importante, na medida em que os alunos se entretinham.

O Rodrigo era um aluno que vivia numa enorme fragilidade familiar, com as emoções à flor da pele e tinha enormes dificuldades em resolver um conflito através do diálogo, passando de imediato para

a agressão. O Afonso era um aluno, que também, tinha uma fragilidade económica e familiar complexa, um jovem extremamente carente e que tinha enormes dificuldades escolares.

A primeira sessão em que estive presente, o Rodrigo tinha-se envolvido num conflito e a TIL afirmou “ainda bem que está aqui a Dra. Joana Amorim, que assim vai ajudar-te a refletir sobre o que aconteceu!”. Conversei com o aluno que me explicou a situação que chegou à Direção da Escola e, no final, a TIL sugeriu que fizesse uma reflexão com o aluno sobre os comportamentos obtidos (Figura 28).

Figura 28. *Atividade Reflexiva*



Numa sessão posterior, o aluno identificou o que tentou mudar ao longo da semana e como o fez, por exemplo conseguiu autocontrolar-se “ficando sossegado e não reagindo a provocações nem provocando os outros colegas”, ou, para estudar mais “deixou o telefone num local diferente do de estudo”.

Numa outra sessão, a TIL pediu-me que realizasse uma atividade com ambos os alunos e fizesse uma atividade de autoconhecimento para refletirem sobre a forma como pensam que os outros os veem e como eles se veem a si próprios, comparando com quem os vê da mesma forma que eles e identificando os acontecimentos que os levaram a ser quem são hoje. A atividade consistia em identificar numa lista de palavras o que os pais, os amigos e eles próprios utilizariam para os descrever.

Numa sessão seguinte, realizei uma atividade com o objetivo de refletirem sobre as suas qualidades e os seus defeitos. O ponto inquietante foi o Rodrigo ter colocado em todas as atividades propostas “eu sou agressivo”. Ao longo do ano, o Rodrigo tentou melhorar o seu comportamento e a forma como lidava com as provocações dos outros meninos, mas mesmo assim reconhecia-se agressivo.

Como o Afonso e o Rodrigo tinham acompanhamento juntos, consegui realizar uma atividade para fomentar o trabalho cooperativo. Esta atividade consistia em construir uma estrutura o maior

possível com vinte pauzinhos de massa, uma fita-cola e uma tesoura, que segurasse um marshmallow (Figura 29).

Figura 29. *Atividade de trabalho cooperativo*



O Afonso pegou logo nas coisas e mostrou vontade na realização da atividade e o Rodrigo estava completamente sem vontade e disse logo: “nós não vamos conseguir”. A certa altura, começaram a falar entre eles e a partilhar teorias sobre como chegar ao resultado, até que questionei: “qual acham ser a mensagem desta atividade?”. Um dos alunos respondeu: “trabalho em equipa”.

Concluindo, o processo de mediação para o Rodrigo ajudou-o a controlar os impulsos agressivos e refletir antes de agir para que os seus atos não trouxessem consequências negativas. Já para o Afonso, serviu para autoconhecer-se e autovalorizar-se.

Caso da Carolina

A Carolina era uma jovem de 13 anos, uma aluna de sucesso, mas com uma autoestima fragilizada. A Carolina iniciou o seu acompanhamento com a TIL devido a um problema com um docente, onde o mesmo afirmou numa aula que a aluna “não tinha aptidão física” e que “se não melhorasse teria negativa no fim do período”.

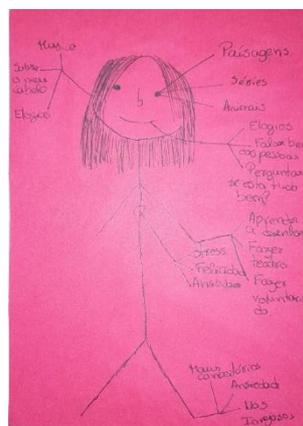
Ao longo do ano, a Carolina melhorou significativamente, visto que na primeira sessão chegou escondida, com o casaco muito fechado e o cabelo preso, mostrando sentimentos negativos em relação à sua imagem. No final, a Carolina já utilizava a roupa que queria, usava o cabelo solto e sorria sem preocupações.

Uma das primeiras atividades com a Carolina foi descrever o que a fez sentir-se deprimida, como estava antes dessa situação e o que aprendeu a fazer para se reerguer. A aluna falou da situação com o

professor de Educação Física que teve uma atitude negativa consigo, afirmando que antes desta situação se sentia “mais ou menos” e que aprendeu a ser sempre superior aos outros, independentemente de a rebaixarem.

Numa sessão posterior, a atividade “EU” permitiu à Carolina conhecer-se a si própria. Deste modo, tinha de se desenhar a si mesma e escrever as três coisas que mais gostava de ver, que mais gostava de falar, que mais gostava de ouvir, que mais gostava de fazer, que mais detestava e os três sentimentos mais frequentes (Figura 30).

Figura 30. Atividade “EU”



Como forma de colocar a Carolina a pensar na forma como vê o mundo, coloquei a música “Astronauta” de Gabriel O Pensador e uma folha com a questão: “Como vejo o mundo em que vivo?”. A Carolina respondeu: “existência de pessoas genuínas” e “conflitos entre países”.

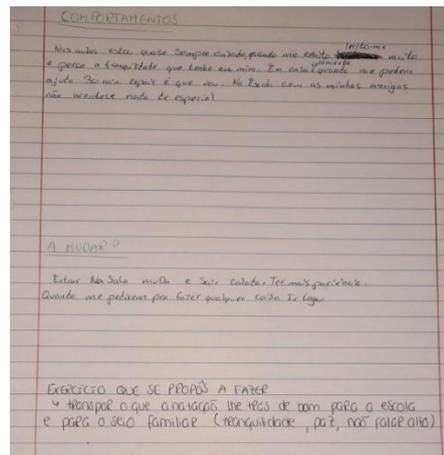
A modos de conclusão, o processo de mediação com a Carolina foi positivo na medida em que permitiu que a mesma aumentasse a sua autoestima e trabalhasse as relações interpessoais.

Caso da Clara

A Clara era uma menina de 11 anos, uma aluna de sucesso, atleta de alta competição e com uma boa estrutura familiar. Começou a ter acompanhamento com a TIL a pedido da DT, uma vez que teve uma falta disciplinar por faltar ao respeito a um docente. A Clara precisava de alguém que a ajudasse a trabalhar as suas emoções e ao longo do ano fomos ajudando nesse sentido.

Quando a Clara chegou com a notícia de uma segunda falta disciplinar, decidimos refletir em conjunto sobre os seus comportamentos e o que poderia mudar, colocando o que se iria propor fazer (Figura 31).

Figura 31. *Atividade Reflexiva*



Ao longo das sessões trabalhamos algumas emoções. A primeira foi a raiva. Nesta atividade, tinha de explicar o que lhe trazia raiva e as formas positivas que tinha para combater a raiva. De seguida, a emoção trabalhada foi a tristeza, onde se expôs três situações e a Clara tinha de afirmar o que faria nessas situações. A partir desta atividade, a Clara sentiu vontade em partilhar que estava a passar um momento familiar frágil.

Numa das sessões com a Clara, pedi para fazer um barquinho de papel, imaginar o que estaria dentro do barco e escrever se o mar estaria calmo ou agitado, para onde queria navegar, que objetivos e sonhos tinha e o que era preciso para chegar a um bom porto. A aluna respondeu que o mar estava calmo, que gostaria de ir às Maldivas, ser uma pessoa melhor, escutar mais os outros e que tem de ser mais calma.

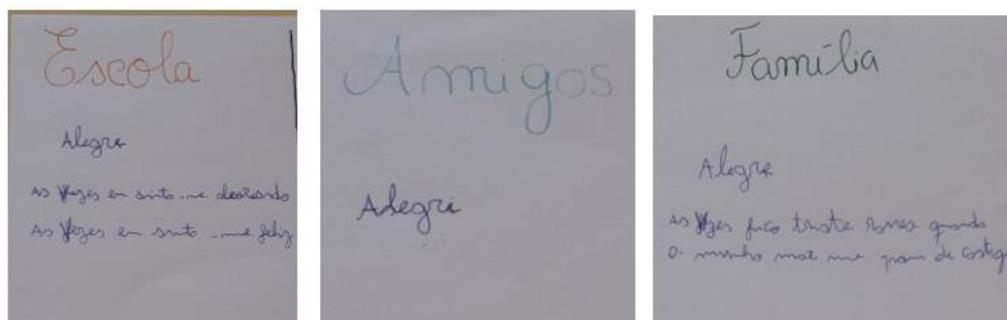
Neste sentido, o processo de mediação ajudou a Clara nas suas relações familiares e interpessoais na escola e nas suas emoções.

Caso do Benjamin

O Benjamin, era um jovem de 12 anos que tem uma base familiar bem estruturada. Este aluno tinha imensas dificuldades na aprendizagem e colocava-se em risco em diversos momentos, como por exemplo agredir um aluno no recreio ou saltar divisões da escola proibidas, acarretando consequências negativas, sendo chamado à Direção da Escola. O Benjamin era extremamente tímido, tinha um diálogo curto, o que dificultava a interação, no entanto, com diversas atividades conseguimos que melhorasse. O Benjamin também tinha dificuldades visíveis na escrita, o que o levava a realizar durante a sessão de acompanhamento alguns exercícios de escrita.

A primeira atividade realizada foi sobre as emoções que sentia quando se encontrava na escola, com os amigos e com a família (Figura 32).

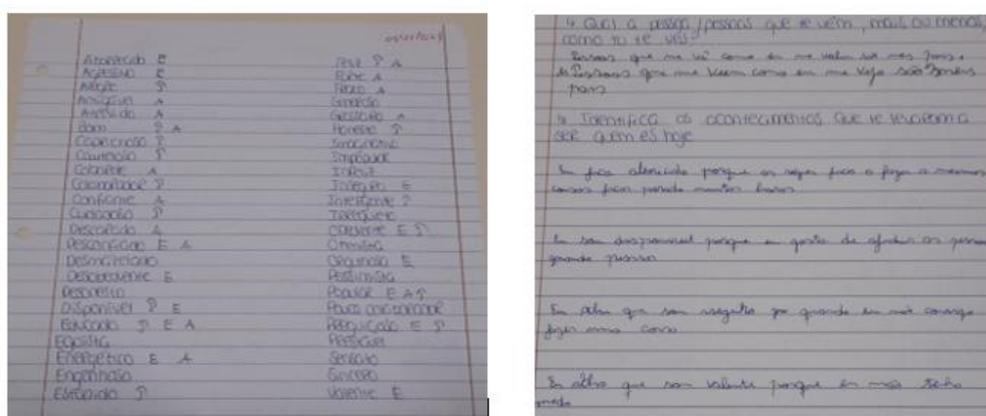
Figura 32. Atividade das Emoções



O aluno conseguiu realizar a atividade, também com a ajuda da TIL, dando a perceber que era um jovem que se isolava da família, não dialogava com ninguém e com dificuldades em expressar as suas emoções.

Numa sessão seguinte, a TIL sugeriu que realizasse com ele a atividade que preparei para os alunos do 9º ano, pois a partir da atividade também conseguia fazer a sua intervenção ao nível da escrita (Figura 33).

Figura 33. Atividade de autoconhecimento

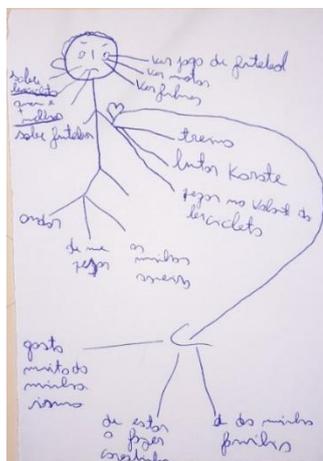


O aluno escolheu mais as palavras negativas para se descrever como “aborrecido”, “agressivo”, “preguiçoso” e “desconfiado”. De seguida, a atividade consistia em identificar acontecimentos que o levaram a ser quem é nos dias de hoje. O aluno identificou duas características positivas e duas características negativas e explicou o porquê, por exemplo: “Eu fico aborrecido porque às vezes fico sem fazer nada durante muito tempo” e “Eu sou disponível, porque eu gosto de ajudar as pessoas quando precisam”.

O Benjamin, tal como a Carolina, realizou a atividade do “EU” com enorme dificuldade em mencionar o que mais gostava de ver, falar, ouvir, fazer, o que mais detestava e os sentimentos mais

frequentes, porém com tempo conseguiu encontrar as palavras certas (Figura 34). Nesta atividade, o Benjamim respondeu que o mundo “é bonito” e “tem muitos assaltos”.

Figura 34. Atividade "EU"



Além disto, é importante referir que muitos destes alunos vivem numa situação de extrema fragilidade económica e familiar, impulsionando em nós emoções que ficam connosco, mas que demonstram a importância da existência do gabinete na escola e da importância do trabalho multidisciplinar para a promoção de uma escola saudável.

Em suma, o processo de mediação ajudou o aluno na facilitação do diálogo para com os pares, no controlo das suas atitudes negativas e na valorização do mesmo.

5.2.2.2. Casos de Mediação Atendidos Autonomamente

No que concerne aos casos de mediação atendidos pela mediadora estagiária no gabinete foram cerca de oito casos que surgiram da procura de ajuda por parte dos alunos e do encaminhamento de docentes, DT, CEE e colegas de turma. O quadro 4 apresenta uma síntese desses casos.

Quadro 4. Casos de Mediação no GAAF

(n=7)

Nome fictício	Sexo	Idade	Ano	Quem encaminhou para o GAAF	Situação-Problema	Encaminhamento
Margarida	Feminino	14	9º	DT	Sentimento de ansiedade em momento de avaliação; relação desagradável com os pais.	A aluna iniciou o acompanhamento semanal com a TIL.
Maria e João	Feminino Masculino	12	7º	Professora de Inglês	O João pegou no telemóvel da Maria sem autorização.	Os alunos realizaram um acordo escrito.

Quadro 4. *Casos de Mediação no GAAF (cont.)**(n=7)*

Nome fictício	Género	Idade	Ano	Quem encaminhou para o GAAF	Situação-problema	Encaminhamento
Alunos	Ambos	14	9º	DT	Vários conflitos entre os alunos da turma.	Realização de 3 sessões com a turma.
José, Manuel, António e Vítor	Masculino	14	9º	CEE	Os alunos tiveram um conjunto de atitudes negativas para com os colegas.	Conversa informal com os alunos.
Salvador	Masculino	14	9º	Próprio Aluno	Conflito entre o aluno e outros alunos de outra escola.	O assunto foi encaminhado para a Direção da Escola.
Madalena, Joana e Francisco	Ambos	12	7º	Madalena	Insultos nas redes sociais.	Ambas as partes acordaram em pedir desculpa e refletir nas atitudes.
Diogo	Masculino	10	5º	DT	Interrupção constante na sala de aula e insultos aos colegas de turma.	O aluno realizou um acordo.

O caso da Margarida

A aluna Margarida recorreu ao GAAF a pedido da mesma, porque sentia ansiedade em todos os momentos de avaliação e durante o período de descanso acordava recorrentemente. A aluna tem uma relação agradável com os amigos e com a escola, porém a descoberta da sua orientação sexual por parte dos pais quebrou a forte ligação, o que entristeceu a aluna.

Após compreender a razão de aluna ter procurado ajuda, entendi que a aluna tentava solucionar o seu problema de ansiedade com conversas regulares e com um exercício prático, como escrever, desenhar ou pintar. Entretanto pedi permissão à aluna para conversar com a TIL. Depois de expor a situação à TIL, a aluna iniciou o acompanhamento semanal com a mesma.

Este caso não foi um caso de mediação, na medida em que a aluna carecia de dialogar para compreender a sua orientação sexual e controlar a ansiedade, daí a necessidade de recorrer a um profissional da área da psicologia.

O caso da Maria e do Francisco

A Maria e o Francisco dirigiram-se ao gabinete a pedido da Professora de Inglês, porque na sua aula o Francisco retirou o telemóvel à Maria sem a sua autorização.

Na sessão de mediação comecei por questionar a Maria sobre o que tinha acontecido. Ela respondeu que na aula de inglês o colega ao seu lado era o Francisco e quando foi apresentar um

trabalho deixou o seu telemóvel em cima da mesa. O Francisco pegou no telemóvel, acedeu à galeria e viu vídeos desapropriados para a sua idade. Seguidamente, questionei a aluna sobre como se tinha sentido. Ela afirmou que se sentiu insegura e que tinham invadido a sua privacidade.

Logo depois escutei o Francisco, que demonstrava nervosismo e afirmou: “a Maria deixou o telemóvel desbloqueado”. Confirmou que acedeu aos vídeos, contudo o aluno não teve uma explicação para o sucedido e acredita que foi por impulso.

No final, questionei ambos sobre qual seria a possível solução para o seu problema. O Francisco respondeu: “pedir desculpa” e “prometer que não volta a acontecer”. A Maria, por outro lado, não soube dizer como gostaria de ver resolvido o assunto, mas que concordava com o pedido de desculpas do Francisco, porque todos as pessoas cometem erros.

Deste modo, o processo de mediação ajudou os alunos a conversarem um com o outro, a reconhecerem o erro e a realizar um acordo favorável a ambos.

Caso Turma Escolar

Numa das manhãs do estágio, a TIL dinamizou uma apresentação, na qual estive presente, intitulada “A vida por entre ecrãs” para quatro turmas do 9º ano. No final de uma das sessões, uma turma teve curiosidade em me conhecer melhor e questionaram-me sobre o que estava a fazer na escola.

Depois de uma breve explicação, a Diretora de Turma sugeriu que preparasse uma sessão sobre os conflitos para os alunos da turma, pois eram recorrentes entre os mesmos. Não realizei uma, mas sim três sessões com a turma sobre a mediação, os conflitos e a importância de se conhecerem uns aos outros e expressarem o que sentem em grupo turma.

Na primeira sessão, realizei um *brainstorming* sobre a Mediação e pedi que os alunos desenhassem duas lâmpadas onde colocassem numa um conflito e, na outra, a forma como resolveriam o conflito (figura 35).

Figura 35. Atividade "À luz do conflito"



Na partilha mencionaram conflitos como bullying, xenofobia e desentendimentos. No final, pedi que identificassem os conflitos na turma deles, o que levou a um desentendimento entre raparigas e rapazes, onde conclui que era o grande problema da turma e precisava de uma intervenção específica.

Neste sentido, na segunda sessão pedi à TIL que viesse comigo e estivemos a conversar com os alunos sobre o problema da turma, visto que os mesmos em vez de se unirem para se entretajudarem, apontavam o dedo uns aos outros, metiam-se nos problemas uns dos outros, o que culminava numa autêntica confusão. A mensagem que a TIL passou foi de que é mais bonito se dermos a mão ao outro do que se lhe apontarmos o dedo.

Na última sessão, pedi que se colocassem em grupos mistos e que descobrissem as características em comum. Ficaram admirados por terem tanto em comum com os colegas que desconheciam por completo. Depois, como havia tempo, realizei a atividade "Conhecer-me", onde tinham de refletir sobre o que estavam a sentir e expressar através de um cartão. Apenas quatro alunos chegaram a sentimentos de felicidade, cansaço e sufoco, os outros foi "fome e sono". Questionei porque estaria eu a fazer a atividade e eles responderam "para nos conhecermos uns aos outros".

Em suma, as sessões de mediação com a turma de 9º ano serviram para os alunos interagirem uns com os outros, saberem partilhar em grupo turma sem censura e, principalmente, conhecerem-se uns aos outros e a si próprios.

Caso do José, Manuel, António e Vítor

A pedido da CEE conversei com o José, o Manuel, o António e o Vítor, porque tiveram comportamentos desajustados, faltas de respeito para com a Direção, intimidação de alunos mais novos e gozaram com um aluno que vive uma enorme fragilidade no seio familiar.

Os alunos partilharam que a CEE não escutou o ponto de vista deles, o que levou a exaltarem-se com a mesma. Os alunos afirmaram que queriam ser ouvidos e não conseguiram e isso era importante para eles.

A estratégia para promover a resolução deste caso foi apenas uma conversa informal, onde os alunos chegaram à conclusão que devem ser mais tranquilos e quando algo não estiver bem devem procurar um adulto de confiança. Nesta conversa informal, senti a importância de os alunos serem escutados e de haver um lugar e alguém que tenha a possibilidade de os ouvir sem fazer julgamentos prévios.

Desta forma, o processo de mediação permitiu aos alunos refletirem sobre as atitudes negativas perante os membros da comunidade educativa e a partilharem o seu ponto de vista.

Caso do Salvador

O GAFF esteve sempre com a porta aberta e, no regresso depois de uma interrupção letiva, o Salvador procurou-nos, visto que durante as férias entraram nas suas contas das redes sociais e enviaram mensagens de teor agressivo para outras pessoas. Essas pessoas pensaram que fosse o aluno e ameaçaram-no, mas o aluno esclareceu afincadamente que não foi ele que enviou as mensagens.

Perante esta situação e sem saber o que poderia eu fazer, dirigi-me com o aluno à Direção para conversarmos com a CEE. A mesma afirmou que o aluno tinha de contar aos pais e só depois poderia decidir se interviria a Escola Segura.

Este não é um caso de mediação, uma vez que foi aceite, por parte da família do aluno, a ajuda da Escola Segura para resolver o sucedido.

Caso da Madalena

Ao início de uma manhã na escola, a Madalena dirigiu-se ao gabinete no sentido de pedir ajuda, uma vez que a Joana e o Francisco a tinham insultado.

Chamei a Joana e o Francisco que me explicaram que tudo aconteceu no grupo privado da turma na rede social WhatsApp. Explicaram que os insultos começaram porque a Madalena adicionou uma colega que não pertence à turma. Depois tudo se desenvolveu e os alunos insultaram-se por mensagens. A Joana não entendeu o que estava a acontecer, porque estava a ser arrastada para o problema que não era com ela, mas sim com a Madalena e o Francisco. A solução que a Joana e o Francisco deram foi as colegas pararem de culpar pessoas que nada tinham a ver com o conflito. Posteriormente, perguntei se podia chamar a Madalena e eles aceitaram.

Quando chegou coloquei-os a conversar sobre o problema, até que o Francisco questionou “porque arrastaste todo este problema se eu já tinha reconhecido o erro e tinha pedido desculpa?”. A Madalena não soube responder. Entretanto, eles conversaram e chegaram à conclusão de que a melhor solução para o conflito era crescerem, não terem atitudes infantis e quando houver um problema intervir apenas quem está no problema.

Neste caso, o processo de mediação estimulou o diálogo entre os alunos e permitiu que realizassem um acordo benéfico para ambas as partes.

Caso do Diogo

O último caso que tive foi a pedido da DT do Diogo, visto que era um aluno que cria pequenos conflitos no seio da turma.

Comecei por compreender o contexto familiar em que o aluno se inseria. O Diogo partilhou comigo que vive com os pais e a irmã, que a mãe tem um problema de saúde e que tinha a sensação de que os pais se iam separar muito em breve. O Diogo reconhece que tem hiperatividade e que é teimoso, até afirmou “sou um menino de defeitos”. Ele sente que não faz parte da turma e tem noção que está sozinho na carteira, porque incomoda os outros colegas.

Como era a turma em que fiz intervenção ao longo do ano, sei que os colegas se afastavam do Diogo devido às suas atitudes. Questionei o aluno sobre o que podia fazer para melhorar a relação com os colegas e ele respondeu-me: “levantar o braço sempre que quiser falar, deixar os colegas participar e tentar ir brincar com eles”.

Após a sessão, o aluno melhorou os seus comportamentos e recomeçou a integração na turma, bem como os seus colegas começaram a integrá-lo. Neste caso, o processo de mediação permitiu o aluno refletir sobre os seus comportamentos e solucionar estratégias para a sua integração na turma.

5.3. Avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do estágio

De forma a compreender quais as potencialidades de um projeto de mediação socioeducativa numa escola para o desenvolvimento de competências de prevenção e resolução de conflitos entre os alunos foi realizado um inquérito de avaliação aos alunos no final da concretização do programa e uma entrevista às minhas acompanhantes de estágio, a TIL e a CEE.

5.3.1. Opinião dos alunos sobre o programa de Mediação

A quarta fase do programa de mediação, Avaliação, permite avaliar os resultados obtidos após a implementação do mesmo. Deste modo, foi aplicado um inquérito de avaliação (Apêndice 2), onde responderam os alunos das três turmas onde implementei o Programa de Mediação. No total responderam cinquenta inquiridos. Como já referido, este questionário foi aplicado em formato papel aos alunos da turma do 5º ano e em formato digital aos alunos do 7º e 9º ano.

O inquérito dividiu-se em dois grandes momentos de avaliação. Primeiro pediu-se aos alunos para fazerem a avaliação do projeto (Tabela 5). Dentro deste ponto existiam três perguntas: “O que gostaste mais?”, “O que gostaste menos?” e “O que mudarias?” Na segunda parte do questionário pediu-se aos alunos para fazerem uma avaliação da Mediadora.

A Tabela 5 apresenta a avaliação que os alunos fizeram do projeto de Mediação.

Tabela 5. Avaliação do Projeto

(n=50)

Avaliação	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
As atividades foram adequadas.	-	-	-	-	21	42	29	58
Participei ativamente nas atividades.	-	-	4	8	36	72	10	20
Empenhei-me na concretização dos trabalhos pedidos.	-	-	3	6	35	70	12	24
Os temas abordados foram úteis.	1	2	3	6	17	34	29	58
Entendi o que é a Mediação.	1	2	5	10	27	54	17	34
Sinto-me capaz de aplicar o que aprendi.	-	-	1	2	35	70	14	28
Mudei a forma de resolver os conflitos.	-	-	4	8	31	62	15	30
É importante um projeto como este na escola.	-	-	1	2	12	24	37	74

A nível global, a avaliação do projeto implementado foi positiva, visto que em todos os parâmetros os alunos responderam “concordo” ou “concordo totalmente”. Nas afirmações “Participei ativamente nas atividades” e “Empenhei-me na concretização dos trabalhos pedidos”, 8% e 6% dos inquiridos discordam, respetivamente, uma vez que alguns alunos tiveram consciência de que não participaram nem se empenharam totalmente nas atividades propostas.

Na afirmação “Entendi o que é a Mediação”, 12% dos inquiridos colocaram discordo totalmente ou discordo, o que foi compreensível, porque o conceito apenas foi abordado numa sessão. No entanto, no final do projeto os alunos já reconheciam a mediação como meio alternativo de resolver os seus problemas e/ou conflitos.

Seguidamente, à questão “O que gostaste mais?”, obteve-se diferentes respostas, tais como: “o momento que mais gostei foi o bullying”, “como resolver conflitos”, “atividades práticas”, “de conhecer melhores os colegas”, “atividades em grupo”, “gostei dos temas abordados e de como a mediação procura resolver os conflitos”, “gostei de como os temas foram explorados”, “gostei muito dos temas das aulas, que foram muito úteis e gostei muito da mediadora, achei ela muito simpática e inteligente”, “gostei das aulas em si. A forma de ser da mediadora é muito boa, tal como as atividades práticas” e “eu gostei de tudo, mas eu gostei mais da mediadora. Ela é muito boa a falar com todos nós, gosto muito das suas atividades e ela é muito boa”.

À questão “O que gostaste menos?”, as respostas variam consoante o nível de escolaridade. Os alunos do 5º ano responderam “gostei de tudo”, os alunos do 7º ano responderam que gostaram, menos das “apresentações” e os alunos do 9º ano responderam que gostaram, menos dos seguintes aspetos: “da parte teórica”; “poderíamos apresentar novos temas que ainda não foram debatidos”; “o barulho que a turma em geral fazia enquanto a Mediadora falava”.

Finalmente, à questão “O que mudarias?”, os alunos responderam: “adicionaria alguns assuntos como a homofobia, o racismo”, “o meu comportamento”, “acredito que foi tudo deveras complementar, eficaz e pertinente, então não mudaria nada”. Muitos alunos responderam “mudaria a duração da aula de 45 minutos para 90 minutos” e “não mudaria nada”.

No que concerne à avaliação da mediadora (Tabela 6), esta foi uma avaliação extraordinariamente positiva. Apenas, na afirmação “A mediadora criou laços com os alunos”, 6% dos inquiridos concordou que ao longo do tempo a afinidade com os alunos varia consoante diversos aspetos, porém a mediadora chegou a todos de igual forma.

Também, na afirmação “A mediadora adaptou-se à turma”, 4% dos inquiridos discordam, uma vez que houve uma turma em que a adaptação não foi conforme o esperado, devido à dificuldade em trabalhar com eles.

Tabela 6. Avaliação da Mediadora*(n=50)*

Avaliação	Discordo Totalmente		Discordo		Concordo		Concordo Totalmente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
A mediadora estabeleceu um ambiente positivo.	-	-	-	-	16	32	34	68
A mediadora foi clara nas explicações.	-	-	-	-	23	46	27	54
A mediadora criou laços com os alunos.	-	-	3	6	29	58	18	36
A mediadora interagiu com os alunos.	-	-	-	-	15	30	35	70
A mediadora incentivou à participação de todos os alunos.	-	-	-	-	25	50	25	50
A mediadora esclareceu as dúvidas que surgiram.	-	-	-	-	25	50	25	50
A mediadora adaptou-se à turma.	-	-	2	4	23	46	25	50
Os materiais utilizados foram claros e funcionais.	-	-	-	-	19	38	31	62

Concluindo, a avaliação da implementação do projeto nas turmas foi muito positiva. Os alunos concordaram que as atividades foram adequadas e os temas abordados foram úteis. A maior parte deles participou ativamente nas atividades, sentiam-se capazes de aplicar o que aprenderam, reconheciam a mediação como meio alternativo de resolver os conflitos e concordaram com a importância de um projeto como o que implementei na escola. Um apontamento a fazer foi que apesar de os alunos terem compreendido o conceito de mediação, devia ter sido melhor trabalhado e com mais tempo.

No que diz respeito à avaliação da mediadora, concordo com os alunos, tentei sempre estabelecer um ambiente positivo, adaptar a minha linguagem a cada turma, tratar todos os alunos por igual, interagir com eles, incentivar os mesmos à participação e demonstrar a minha disponibilidade para os receber fora do contexto sala de aula.

5.3.2. Opinião das acompanhantes de estágio sobre o Programa de Mediação e a Dinamização do GAAP

De modo a avaliar o impacto da implementação do programa de mediação e da dinamização do GAAP na escola realizei uma entrevista semiestruturada às minhas acompanhantes no final do período de estágio.

No que concerne à intervenção realizada com as turmas a TIL realça que o trabalho desenvolvido resultou na mudança afirmando:

o cuidado que tiveste na construção e preparação das atividades e o facto de teres conseguido que os alunos valorizassem o trabalho e participassem foi excelente. Eles foram muito pró-ativos, foi uma mais-valia para eles realmente perceberem os conceitos de mediação, de conflito, de

gestão de conflitos, a interculturalidade, a multiculturalidade, a capacidade deles de exprimir, o entendimento de tudo o que foi abordado fez com que eles realmente alterassem o comportamento e, isso, é que é importante (E.f.)

No que diz respeito à dinamização do GAAF, o seu impacto no seio da comunidade educativa é extremamente positivo e demonstra a extrema necessidade de existir GAAF nesta escola, nomeadamente a TIL afirma que:

foi e é um recurso necessário e imprescindível, ter um espaço onde os alunos a qualquer momento podem recorrer para refletir, para mediar os seus conflitos, resolver os problemas no momento para consequências futuras menos significativas e o trabalho que é feito em colaboração com os professores, funcionários, com os outros técnicos, como o meu caso, com a Direção, tudo isso faz com que seja mais fácil criar um ambiente saudável na escola (E.f)

A CEE ainda acrescenta que a dinamização de um espaço como o GAAF a que o aluno pode recorrer, que sente que é dele para resolver os seus problemas, onde está alguém que o vai escutar, que o vai ajudar, que vai falar de um para um, é fundamental nas escolas.

Ainda relativamente ao GAAF, ter sempre a porta aberta do mesmo, segundo a TIL, colmatou as necessidades apontadas inicialmente, fazendo com que os alunos sentissem que tinham sempre uma resposta para a necessidade deles, fosse qual fosse a necessidade. A CEE acrescenta que “quando não estão, os alunos procuram-vos. É sinal de que o espaço já é conhecido e isso é muito importante. Os alunos passavam a vida na minha sala e, agora, são poucos os que recorrem a mim. Portanto, é sinal de grande sucesso” (E.f.).

Relativamente ao desempenho da mediadora estagiária, de acordo com a CEE a avaliação foi excelente, na medida em que considerou que a mesma teve facilidade na sua integração, no acompanhamento dos alunos, na disponibilidade e no trabalho lado a lado com a todos os intervenientes. A CEE explica:

eu adorei acompanhar-te e teve muito haver com a tua personalidade, a tua forma de estar, tu envolveste-te e muitas vezes os estagiários têm dificuldades na envolvência, mas tu fizeste parte de nós. Para mim foi diferente, mesmo diferente das estagiárias que acompanhei, houve muita proximidade, tu criaste algo de novo. Toda a gente conhece a Joana e ninguém conhece os mais

oito estagiários que temos na escola. A tua envolvimento e o teu sentido de pertença na escola fez a diferença (E.f.)

Já a TIL clarifica a evolução da mediadora estagiária, referindo que:

noto a tua evolução de como tu eras quando chegaste e como tu saís daqui e, isso, também faz toda a diferença, porque se nós desenvolvemos um estágio e não acrescentamos nada, então é muito oco. É incrível como tu eras quando aqui chegaste, muito mais tímida, mais reservada, menos autoconfiante, muito diferente. Tu saís daqui, tenho a certeza, muito mais autoconfiante, a perceber muito melhor aquilo que queres da tua vida e isso é um crescimento. A relação que estabelecemos foi um crescimento, eu aprendi contigo e tu aprendeste comigo e é muito bom. Eu gosto de olhar para ti agora e ver a diferença, a forma como tu abordas os meninos, até a forma de comunicares está diferente (E.f.).

Em síntese, a opinião das acompanhantes de estágio foi positiva. As mesmas mencionaram a importância de um projeto, como o implementado, nas escolas e a mudança eficaz nos comportamentos dos alunos, porque refletiam antes de terem uma atitude negativa para com os outros. A criação do GAAP foi imprescindível, na medida em que criar um lugar onde os alunos pudessem recorrer para resolver as suas necessidades era necessário na escola. Realçaram, ainda, a capacidade da mediadora estagiária para o trabalho multidisciplinar e para a forma como se integrou e envolveu ao longo do ano letivo.

CAPÍTULO VI

CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1. Introdução

Neste capítulo surge uma reflexão final sobre o projeto desenvolvido ao longo do estágio e as suas implicações (6.2), especificamente os conflitos existentes na escola (6.2.1), a caracterização da forma como a escola lida com os conflitos (6.2.2), a evolução das formas como os alunos lidam com os conflitos (6.2.3), a evolução da capacidade dos alunos que participaram no projeto de mediação para prevenir e resolver os conflitos existentes na escola (6.2.4) e a evolução da mediação no GAAF (6.2.5). Posteriormente, apresento o impacto do estágio a nível pessoal (6.3.1) e a nível institucional (6.3.2). No final, exponho as implicações do estágio para o futuro (6.4).

6.2. Análise crítica dos resultados e suas implicações

Os resultados aqui apresentados derivam da análise dos dados recolhidos com os instrumentos de avaliação aplicados ao longo deste projeto, assim como as evidências aqui apresentadas resultam do estudo realizado no diagnóstico de necessidades. Estes dados permitem-nos não só analisar a evolução do projeto, como compreender e responder aos objetivos de investigação, que serão a base desta análise.

6.2.1. Conflitos existentes na escola

Conflitos entre alunos

Como verificamos no inquérito inicial existiam conflitos entre os alunos que passavam, maioritariamente, por insultos e gozo, discussões, agressões físicas, ameaças, destruição do material e exclusão.

No decorrer e no final da implementação do projeto verifica-se a diminuição dos conflitos entre os alunos, uma vez que recorreram ao GAAF para os ajudar a resolver os seus conflitos, como “estávamos no gabinete e 4 alunos bateram à porta afirmando: temos aqui um amigo que precisa de ajuda” e nas sessões com as turmas era evidente no diálogo dos alunos, nomeadamente numa atividade ao solucionarem um problema concluíram que “se a situação não ficar resolvida deve mudar de turma e/ou falar com o mediador e diretor” (Diário de Bordo, 2022) e frisam que “ter uma mediadora na nossa

escola é fundamental, porque tem os conhecimentos certos para resolver conflitos” (Diário de Bordo, 2022).

Conflitos entre alunos e professores

Durante o período de estágio apenas houve dois grandes conflitos entre alunos e professores. Um dos conflitos foi entre uma aluna e um professor, que “numa aula, em frente a todos os colegas da turma, afirmou que a aluna não tinha aptidão física e que poderia vir a tirar negativa à sua disciplina” (Diário de Bordo, 2022). Este comentário alterou a autoestima da aula e recorrer ao GAAP para conseguimos ajudá-la. Outro conflito, foi entre uma turma e a professora de matemática e, segundo os alunos, “a mesma não tem vontade de dar aulas à turma e cede aos alunos comentários inoportunos e que ferem a suscetibilidade dos alunos mais sensíveis” (Diário de Bordo, 2022).

No primeiro conflito, a TIL realizou sessões com a aluna para amenizar o seu problema e conversou com o professor. No segundo conflito, a mediadora estagiária entrevistou conversando com a CEE sobre o sucedido e, a mesma, tomou medidas.

Concluindo, se o projeto continuasse por mais tempo era necessário realizar uma intervenção com os professores, visto que eles também precisam de ser dotados de competências para lidarem com os conflitos.

6.2.2. Caracterizar como a escola lida com os conflitos

A escola tenta lidar com todos os conflitos de forma positiva. Maioritariamente são reconduzidos para a Direção da Escola e, após a avaliação da direção são encaminhados para a TIL ou para a Psicóloga da Escola. Ao longo do ano, com o conhecimento da mediação e da sua prática, alguns casos foram reencaminhados para a mediadora estagiária, como por exemplo no Diário de Bordo (2022):

A professora de Inglês dos mediados, ontem, veio ter comigo para explicar que na sua aula o aluno A pegou no telemóvel da aluna B sem a sua autorização. Nessa mesma altura, marquei uma sessão de mediação com os dois em conjunto, uma vez que na escola temos de intervir de imediato.

Apenas, os casos mais graves detêm a intervenção da Escola Segura ou Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, como o caso do aluno que “teve comportamentos inadequados no recreio,

situações muito graves que tiveram a intervenção da Escola Segura e o aluno teve de fazer trabalho comunitário num lar de idosos” (Diário de Bordo, 2022).

6.2.3. Evolução das formas como os alunos lidam com os conflitos

Como já mencionado anteriormente, os alunos resolviam os seus conflitos partindo para a agressão ou recorrendo de imediato à CEE. Com a integração da mediação no GAAF e com a sua divulgação os alunos começaram a recorrer ao lugar que eles detinham como certo que tinha profissionais que podiam não resolver por completo os seus problemas, mas iriam fazer algo para os tentar solucionar. Um exemplo descrito do Diário de Bordo (2022) foi “ao início da manhã uma aluna dirigiu-se ao gabinete no sentido de pedir ajuda, uma vez que os colegas da turma a tinham insultado e a aluna não sabia o que fazer” e o exemplo descrito pela CEE foi “os alunos passavam a vida na minha sala e, agora, são poucos os que recorrem a mim. Quando vocês não estão, eles procuram-vos” (E.f.).

6.2.4. Evolução da capacidade dos alunos que participaram no projeto de mediação para prevenir e resolver os conflitos existentes na escola

Nos alunos que participaram no projeto, no início, era evidente as hesitações na partilha e participação em grupo turma, muito pela crítica ou pelo gozo que podiam ter por parte dos seus colegas. A realização das atividades, o autoconhecimento e o conhecimento dos outros, permitiu que os alunos tivessem uma maior abertura neste sentido, participando ativamente sem receio.

Os alunos da turma do 5º ano foram os mais participativos, criando um ambiente positivo de trabalho, foram sempre mais além do que o pedido e foi significativa a mudança neles em contexto turma e neles individualmente. Os alunos do 7º ano foram os mais desafiantes, visto que a dado momento interrompeu-se a implementação do projeto para fazer uma atividade de reflexão comportamental, e se tivesse havido maior colaboração notar-se-ia mudanças mais significativas, porque foi uma turma que demonstrou o seu potencial para ter sucesso e para ser um exemplo, porque tinha alunos portugueses, brasileiros e de etnia cigana e havia uma relação positiva entre eles, mas o que deixam que passe para os professores e para a restante comunidade educativa é sempre o lado negativo. Os alunos da turma do 9º ano, marcados pelos confinamentos da situação pandémica vivida, fizeram sempre o pretendido, mas a participação deles foi sempre com receio, progredindo muito lentamente.

Além disso, os alunos, desconheciam totalmente o conceito e a prática da mediação e a forma como resolviam os conflitos não era a mais correta. No decorrer da implementação do projeto, foi notável como colocaram em prática o conhecimento adquirido. No que concerne, à resolução de conflitos

começaram a recorrer ao GAAF e a pedir ajuda a um adulto da sua confiança, como “estava sozinha no gabinete e um numa situação delicada pediu ajuda” (Diário de Bordo, 2022). No que diz respeito à prevenção dos conflitos foi excelente a dinamização da Ação de Sensibilização que os permitiu ser jovens mediadores por uma manhã, onde em três sessões diferentes “os alunos das turmas que implementei o programa dinamizaram a Ação de Sensibilização, alertaram os outros alunos para a gravidade do tema do bullying” (Diário de Bordo, 2022).

6.2.5. Evolução da Mediação no GAAF

Inicialmente, apenas a TIL conhecia o conceito e a prática da mediação. Ao longo do tempo, após a divulgação e a explicação cuidada, os alunos e os professores começaram a ver o GAAF como um lugar a que pudessem recorrer para os ajudar, resolver os conflitos e, até mesmo, reconfortar.

Os alunos começaram de uma forma espontânea a dirigir-se ao GAAF, exemplos desta evolução, retirados do Diário de Bordo (2022), são “a pedido de uma aluna do 9º ano, marquei uma hora para conversarmos”, “duas alunas vieram ao GAAF para conversarem connosco sobre uma situação que aconteceu com uma colega” e “estava no gabinete esta manhã e uma aluna bateu à porta e perguntou-me se me podia dar um abraço”.

Os professores e o conselho diretivo também sentiram a necessidade da nossa intervenção para ajudar os seus alunos, como por exemplo estes excertos retirados do Diário de Bordo (2022) “hoje tive um aluno do 6º ano que a Diretora de Turma pediu que conversasse com ele”, “ao fim da manhã, a pedido da Diretora de Turma dinamizei uma sessão de mediação numa turma de 9º ano” e “a pedido da Coordenadora do Estabelecimento de Ensino, por não saber o que podia fazer, conversei com quatro alunos que estiveram em situações desagradáveis”.

6.3. Impactos do estágio

6.3.1. Impacto do estágio a nível pessoal

A realização do estágio no contexto escolar foi, desde cedo, a minha primeira escolha, porém a decisão demorada do estabelecimento de ensino deu-se devido a querer encontrar um local predisposto a receber uma estagiária e disposto a aceitar um projeto criado de raiz.

A partir do momento em que o estabelecimento de ensino me acolheu e integrou extraordinariamente, compreendi que seria um ano desafiante e complexo devido à diversidade existente. Entrei tímida, com inúmeras inquietações, com a curiosidade que me é característica, preparada para

fazer o melhor pela escola e pelos intervenientes da comunidade educativa, porém sem a mochila pronta para todas as aprendizagens pessoais e académicas adquiridas.

É notório, ao longo do ano letivo, o impacto que o estágio teve no meu percurso académico e terá no meu futuro profissional, nomeadamente, ao longo do tempo superei dificuldades, superei a forma de estar na escola, de comunicar com os alunos e com a comunidade educativa, a adaptação a cada turma, tentei trabalhar sempre em equipa e dialoguei constantemente com as minhas acompanhantes e com as DT sobre o meu desempenho para que pudesse melhorar.

Deste modo, o estágio permitiu que colocasse em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico, desenvolvendo, assim, competências fundamentais para o futuro profissional. Também, o contacto com um contexto real, a possibilidade de estar presente em sessões com a TIL e a independência concedida para implementar o projeto permitiu adquirir novos conhecimentos.

No entanto, nada teria sido possível sem a liberdade que me foi concedida para implementar o meu projeto e trabalhar a mediação num contexto escolar diferente, inclusivo, dinâmico e atento a todos os seus intervenientes, principalmente os alunos. Igualmente, sem a mão amiga da CEE e da TIL, é gratificante a forma como me fizeram parte da escola e como me ampararam no decorrer do ano letivo.

Ao longo do mesmo, é perceptível a evolução do reconhecimento da mediação no contexto escolar, na medida em que no início era totalmente desconhecida pela comunidade educativa e, no final, todos conheciam a mediadora e a prática da mediação, sendo um estágio que abriu portas à área da mediação neste contexto.

Em suma, este estágio foi o culminar para a compreensão do que entendia querer para o meu futuro profissional e, certamente, passará pela prática da mediação em contexto escolar. É neste local que me sinto com todas as capacidades para exercer o meu trabalho, sempre com o lema: deixar o melhor de mim a onde quer que habite.

6.3.2. Impacto do estágio a nível institucional

A escolha demorada do contexto de estágio levou a encontrar uma escola diversa culturalmente a requerer a intervenção imediata da mediação, o que permitiu implementar um projeto que, no final, respondeu de forma eficaz e efetiva às necessidades do contexto e, o seu impacto, foi observado por toda a comunidade educativa. Nomeadamente, no que concerne à resolução dos conflitos, os alunos e os professores envolvidos, à medida que o projeto foi implementado, alteraram a forma de lidar com os conflitos e os comportamentos geradores de conflitos foram diminuindo.

A divulgação da mediação foi uma prática regular e, no final do ano letivo, alunos, docentes, funcionários e técnicos identificaram e reconheceram a importância da prática da mediação na escola, bem como a urgente contratação de um técnico especializado na área para trabalhar em equipa multidisciplinar com outros técnicos da escola, uma vez que a mediação tem como características fundamentais a neutralidade e a imparcialidade. Com o decorrer do estágio, foi notório a necessidade dos alunos recorrerem a um profissional que os escutasse e não os julgasse nem punisse.

Ademais, sentiu-se a necessidade de formação nesta área específica, porque é uma comunidade suscetível à criação de conflitos e os profissionais envolvidos requerem uma formação contínua para trabalharem e lidarem com as diferentes situações que possam surgir.

De igual forma, a dinamização do GAAP teve um resultado extremamente positivo no seio da comunidade educativa, tornando-se um recurso imprescindível na escola. A longo prazo, a continuação da dinamização do GAAP seria uma ferramenta útil para a comunidade educativa, contribuindo para um ambiente institucional mais pacificador.

6.4. Implicações para o futuro

Ao longo deste percurso foi possível compreender a necessidade do contexto escolar na contratação de um técnico especializado na área da mediação que trabalhe em equipa multidisciplinar, a importância da implementação de um projeto de mediação, bem como a prática da mesma neste contexto específico, na medida em que potencia a transformação de espaços de aprendizagem, promove relações interpessoais positivas, promove a inclusão e favorece o respeito.

No que diz respeito ao futuro do contexto, sendo o mesmo sensível e complexo, o projeto desenvolvido ajudou a dinamizar o GAAP, que passou a ser um lugar onde os alunos pudessem recorrer para colmatar as suas necessidades, conseguindo que abrangesse toda a comunidade educativa e não, apenas os alunos com medidas especiais. Também, desenvolver um programa que dotasse os alunos de competências para prevenirem e resolverem os conflitos, revelou a importância da mediação no contexto escolar, ganhando a mediação socioeducativa reconhecimento e a exploração de novas possibilidades de intervenção, possibilitando um processo de reflexão, conhecimento e valorização.

Relativamente à mediadora estagiária, desde o início do estágio que estabeleci relações fortes que ficaram para o futuro, vivenciei momentos únicos de aprendizagem pessoal e profissional, contactei diretamente com realidades que jamais pensei contactar, presenciei momentos delicados e situações de alunos em perigo, porém foram momentos que impulsionaram a minha forma de ser e de estar em comunidade e, sem dúvida, a minha forma de trabalhar a mediação.

Além disso, a proporcionou o contacto próximo com o futuro profissional, na medida em que adquiriu conhecimentos das teorias e práticas da mediação educacional, desenvolveu capacidades de conceção e gestão de um projeto, bem como características importantes do mediador, por exemplo a comunicação, o sigilo, a imparcialidade, a promoção de uma cultura de paz e o restabelecimento de relações interpessoais.

Contudo, os resultados deste projeto evidenciam que é possível implementar projetos na área da mediação em contextos escolares para promover ambientes escolares saudáveis, contribuindo para a afirmação e desenvolvimento desta área.

Referências bibliográficas

- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.
- Borges, F., Amorim, J., Fernandes, S., Silva, A. M. & Viana, I. (2021). Mediação Socioeducativa na Prevenção de Conflitos: uma revisão de literatura. In I. C. Viana & M. T. Vilaça (Orgs.). *Desafios, Desigualdades, Emergências e Respostas em tempo de Covid-19* (pp. 229-242). CIEC – Centro de Investigação em Estudos da Criança, Instituto de Educação. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/77379>
- Cunha, P. (2008). *Conflito e negociação*. Edições Asa.
- Cunha, P. & Leitão, S. (2021). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. Publicações Fundação Fernando Pessoa.
- Esteves, L. (2008). *Visão Panorâmica da Investigação – Ação*. Porto Editora
- Freire, I. P. (2010). A mediação em educação em Portugal. In J. Correia & A. M. C. Silva (Orgs.), *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp. 59-70). CIE.
- Góis, M. (2022). A Escola e a gestão de conflitos: precisamos de valorizar o poder do mediador. *Uniarea*. <https://uniarea.com/a-escola-e-a-gestao-de-conflitos-precisamos-de-valorizar-mais-o-poder-mediador/>
- Goulart, J. (2016). Conheça os principais modelos de mediação de conflito. *Empório do Direito*. <https://emporiiododireito.com.br/leitura/conheca-os-principais-modelos-de-mediacao-de-conflitos>
- Guerra, I. S. (2002). *Fundamentos e Processos de Uma Sociologia de Acção*. Principia.
- Haguette, T. (2013). *Metodologias Qualitativas na Sociologia*. Vozes
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *Cómo Planificar la Investigación-Acción*. Editorial Laertes
- Leite, G., Flores, M. A. & Rodrigues, E. (2020). O jogo cooperativo como estratégia para a mediação socioeducativa num contexto de ensino domiciliário. In I. C. Viana & M. T. Vilaça (Orgs.). *Formação, Mediação e Supervisão. Contextos responsáveis pela promoção sustentável de comunidades pacíficas e inclusivas* (pp. 30-46). CIEC – Centro de Investigação em Estudos da Criança, Instituto de Educação. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/70000>
- Lemos, L. (2020). *A Mediação nos Caminhos da Escola*. [Trabalho de Projeto, Instituto Superior de Serviço Social]. Porto. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/33025>
- Ludke, M. & André, M. (1986). *Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas*. E.P.U.

- Martins, L. & Viana, I. C. (2013). *A Mediação Socioeducativa como agente de inclusão escolar – aprender a construir o sucesso escolar em conjunto*. Atas do XII Congresso Internacional Galego-Português da Psicopedagogia, Universidade do Minho. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/33135>
- Noronha, Z. & Noronha, M. (1992). *Escola/Conflitos. Como evitá-los? como geri-los?* Escolar Editora.
- Organização das Nações Unidas. (2015). Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. *ONU*. <https://unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/>
- Presidência do Conselho de Ministros. (2010). “Projeto de Lei 193/XI”. Iniciativa parlamentar, nº 52 (março): 1-6. <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetailIniciativa.aspx?BID=35162>
- Presidência do Conselho de Ministros. (2018). “Decreto-lei 54/2018”. *Diário da República* 1ª série, nº 129 (julho): 2918-2928. <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/54-2018-115652961>
- Projeto Educativo do Agrupamento. (2015/2018). *Projeto Educativo*. Braga
- Quivy, R. & Campenhoudt, V. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Gradiva.
- Rodrigues, A. R. (2021). *A mediação socioeducativa como promotora de ambientes de convivência positiva em contexto escolar*. [Relatório de Estágio, Universidade do Minho] Braga. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/77105>
- Saint-Exupéry, A. (1943). *O Príncipezinho*. Assírio & Alvim
- Santos, J. R. & Henriques, S. (2021). *Inquérito por Questionário: contributos de conceção e utilização em contextos educativos*. Universidade Aberta.
- Serrano, G. P. (2008). *Elaboração de Projectos Sociais. Casos Práticos*. Porto Editora
- Silva, A. Et al. (2010). *Novos Actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos*. In *Revista Portuguesa da Educação*, 23 (2). CIED. <https://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/13989>
- Silvestre, M. J., Gomes, S., Fialho, I., Cid, M. (2011, 30 junho – 2 julho). Interação escola, família e comunidade no processo de autoavaliação das escolas: sinais de mudanças educacionais. *Atas XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências de Educação* (pp. 185-191). Instituto Politécnico de Leiria. http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/8677/1/atas_SPCE2011_volume1%20%28185-191%29.pdf
- Sousa, A. (2014). *(Inter)Mediar. Projectos de Mediação de conflitos em contexto escolar*. [Relatório de Estágio, Universidade de Lisboa] Lisboa. <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/10998>

- Torrego, J. (2003). *Mediação de Conflitos em Instituições Educacionais*. Edições ASA.
- Torremorell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.
- Torres, J. (2019). *Conquista da Identidade. Projeto de Vida*. [Formato Presencial].
- Veríssimo, M. (2016). Mediação escolar um projecto de intervenção na UMUM natureza, função e actores implicados. *E Revista de Estudos Interculturais do CEI ISCAP*, 4, 1-33.
- Zabalza, M. A. (1994). *Diário de aula. Contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores*. Porto Editora.

Apêndices

Apêndice 1 – Inquérito por Questionário Inicial Alunos

QUESTIONÁRIO INICIAL

Este projeto faz parte do estágio que estou a realizar aqui na escola no âmbito do Mestrado em Educação, área de Especialização em Mediação Educacional, sob a supervisão da Professora Teresa Vilaça, do Instituto de Educação. As perguntas que te vamos fazer têm como objetivo saber o que pensas e sentes sobre a **convivência e os conflitos na tua escola** entre alunos, alunos e professores ou alunos e outros adultos da comunidade escolar.

Para nós, **existe um conflito quando existe um confronto de interesses, de valores ou de pensamentos diferentes, geralmente entre duas ou mais pessoas.**

Este questionário é **anónimo**, por isso, pedimos que respondas com sinceridade.

Muito obrigada pela tua colaboração, que nos vai ajudar a tornar esta escola ainda melhor!

Joana Carolina Costa Amorim

I. Caracterização pessoal

1. Qual é o teu sexo?

- Masculino Feminino Outro. Qual? _____

2. Que idade tens? _____

3. Qual é o teu país de origem? _____

4. Qual é o teu ano de escolaridade?

- 5º ano 6º ano 7º ano 8º ano 9º ano

II. Mediação na escola e Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

5. Alguma vez ouviste falar na palavra mediação?

- Não (passa para a questão 5.2) Sim

5.1.0 que é para ti a mediação?

5.2. Na tua opinião, um conflito é:

- Sempre negativo
 Frequentemente negativo
 Sempre positivo
 Frequentemente positivo

6. Na tua Escola existe um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família?

- Não (passa para a questão 7) Sim

6.1. Como ficaste a saber da existência desse gabinete?

6.2.O que se faz no Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família?

6.3.O que gostavas que se fizesse no Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família?

III. Convivência e conflito na tua escola (Baseado em Rodrigues 2021)

7.Quais são os locais da escola em que os alunos convivem mais uns com os outros?

(Podes assinalar três locais)

- Cantina Sala de alunos
 Bar Aulas
 Recreio Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família
 Corredores Outros locais. Quais?

8.Qual é a tua opinião sobre o relacionamento entre os alunos na tua escola? (Escolhe apenas uma opção)

- Muito mau Mau Razoável Bom Muito bom

9. Na tua opinião com que frequência ocorrem as seguintes situações entre as pessoas da tua escola? (escolhe apenas uma opção em cada linha)

	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não Sei
Conflito entre professor e o aluno	<input type="radio"/>					
Conflito entre professores	<input type="radio"/>					
Conflito entre alunos	<input type="radio"/>					
Conflito entre aluno e assistente operacional	<input type="radio"/>					
Conflito entre assistentes operacionais	<input type="radio"/>					
Conflito entre professor e assistente operacional	<input type="radio"/>					
Conflito entre encarregados de educação e diretor de turma	<input type="radio"/>					
Conflito entre encarregados de educação e assistentes operacionais	<input type="radio"/>					
Conflitos com a direção da escola	<input type="radio"/>					

10. Que conflitos existem com mais frequência entre os alunos da tua escola? (Assinala no máximo três opções)

- Não existem conflitos Discussões
 Insultos Gozar, dizer mal
 Exclusão, isolamento Ameaças
 Agressões físicas Destruição de material
 Outros.

Quais? _____

11. Que conflitos existem com mais frequência entre os alunos e professores da tua escola? (assinala no máximo três opções)

- Não existem conflitos Gozar, dizer mal
 Agressões físicas Mau comportamento na sala de aula
 Insultos, discussões Não dar atenção aos alunos que se portam mal na sala de aula
 Outros.

Quais? _____

12. Que conflitos existem com mais frequência entre os alunos e assistentes operacionais? (assinala no máximo três opções, por ordem de frequência)

- Não existem conflitos Gozar, dizer mal
 Agressões físicas Mau comportamento
 Insultos, discussões Outros. Quais? _____

13. Quando existem conflitos entre os alunos quem os resolve?

- Os próprios alunos
 Diretor de Turma
 Professores
 Direção da Escola
 Assistentes operacionais
 Outros. Quais? _____

14. De que maneira é que os alunos geralmente reagem quando veem um conflito entre colegas? (assinala no máximo três opções)

- Ignoram o conflito
 Dão conselhos aos colegas sobre a forma como devem resolver o conflito
 Ajudam os colegas a conversarem para que eles próprios resolvam o conflito
 Dizem-lhes para irem ao Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família
 Dizem-lhes para irem ao Gabinete de Psicologia
 Falam com o Diretor de Turma
 Falam com a Direção da escola
 Outras. Quais? _____

15. De que maneira é que os alunos envolvidos num conflito geralmente o resolvem? (assinala no máximo três opções)

- Com agressões verbais
 Com agressões físicas
 Conversam para encontrarem uma solução em conjunto para resolver o conflito
 Procuram a ajuda dos amigos
 Procuram a ajuda do professor que gostam mais
 Procuram a ajuda do Diretor de Turma
 Procuram a ajuda no Gabinete de Apoio à Criança e à Família
 Procuram a ajuda no Gabinete de Psicologia
 Outras. Quais? _____

16. Concordas com a forma como os alunos resolvem os conflitos entre si? (escolhe apenas uma opção)

- Concordo totalmente Concordo Não concordo nem discordo Discordo Discordo totalmente

16.1. Porquê?

17. Já alguma vez assististe a um conflito entre alunos?

- Não Sim

17.1. Se respondeste sim, fizeste alguma coisa?

- Não Sim

17.2 Porquê?

18. Já alguma vez estiveste envolvido num conflito na escola?

Não Sim

18.1. Se sim, em que tipo de conflitos?

Insultos, discussões

Excluir ou isolar alguém

Agressões físicas

Gozar, dizer mal

Ameaças, chantagem

Destruição de material

Outros. Quais? _____

19. Concordas com a forma como a escola resolve os conflitos? (escolhe apenas uma opção)

Concordo totalmente Concordo Não concordo nem discordo Discordo Discordo totalmente

19.1. Porquê?

20. Já alguma vez alguém te ensinou na escola como se resolvem e previnem os conflitos?

Não Sim

20.1. Sim. Onde? (assinala todas as opções que desejares)

Na sala de aula

Atividades fora da sala de aula

Na disciplina Cidadania e Desenvolvimento

Na disciplina Educação Moral e Religiosa Católica

Outras. Quais? _____

21. O que pode fazer-se na tua escola para diminuir os conflitos entre os alunos?

Muito obrigada pela tua colaboração!

Apêndice 2 – Inquérito por Questionário Final Alunos

Questionário de Avaliação

Este questionário tem como objetivo **avaliar a implementação do Programa de Mediação na tua turma**, inserido no estágio realizado na escola no âmbito do Mestrado em Educação, área de Especialização em Mediação Educacional, sob a supervisão da Professora Teresa Vilaça, do Instituto de Educação.

Este questionário é **anónimo**, por isso, pedimos que respondas com sinceridade.

“Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido,
mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe.”

Clarice Lispector

Muito obrigada pela tua colaboração!

Joana Amorim

1. Qual é o teu sexo?

Masculino Feminino

2. Qual é o teu ano de escolaridade?

5º ano 7º ano 9ºano

3. Avaliação do projeto

Assinala com X a tua opinião acerca da implementação do projeto, utilizando a escala:
DT – Discordo Totalmente; D – Discordo; C – Concordo; CT – Concordo Totalmente

	DT	D	C	CT
As atividades foram adequadas.				
Participei ativamente nas atividades.				
Empenhei-me na concretização dos trabalhos pedidos.				
Os temas abordados foram úteis.				
Entendi o que é a Mediação.				
Sinto-me capaz de aplicar o que aprendi no dia a dia.				
Mudei a forma de resolver os meus conflitos.				
É importante um projeto como este na tua escola.				

4. O que gostaste mais?

5. O que gostaste menos?

6. O que mudarias?

7. Avaliação da Mediadora

Assinala com X a tua opinião acerca da mediadora, utilizando a escala:
DT – Discordo Totalmente; D – Discordo; C – Concordo; CT – Concordo Totalmente

	DT	D	C	CT
A mediadora estabeleceu um ambiente positivo.				
A mediadora foi clara nas explicações.				
A mediadora criou laços com os alunos.				
A mediadora interagiu com os alunos.				
A mediadora incentivou à participação de todos os alunos.				
A mediadora esclareceu as dúvidas que surgiram.				
A mediadora adaptou-se à turma.				
Os materiais utilizados foram claros e funcionais.				

Apêndice 3 – Banda Desenhada

Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

QUEM SOMOS?
Joana Amorim
Estagiária de Mediação Educacional

ONDE ESTAMOS?
PISO 1 – Gabinete 2

João: Maria, alguma vez ouviste falar deste Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família?

Maria: Não João! Nem faço ideia para que serve.

João: Ahahah!

João: Eu vou explicar-te!

João: O Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família existe na nossa escola para te apoiar e promover um ambiente seguro e saudável para TODOS!

Maria: João, não te esqueças que a área da Mediação também faz parte do GAAF.

João: Exatamente. A Mediação é um área importante na nossa escola.

Maria: A mediadora vai ajudar-nos a resolver os conflitos, caso eles existam.

Carolina: Como assim conflitos, Carolina?

Maria: Se algum menino ou menina gozar contigo ou te fizer mal tu vais ter com a mediadora e ela vai ajudar-te a resolver os teus problemas.

Este espaço faz mais sentido contigo, APARECE!

Apêndice 4 – Folheto Informativo

GABINETE DE APOIO AO ALUNO E À FAMÍLIA

"NÃO SE PODE FALAR EM EDUCAÇÃO SEM AMOR"
(PAULO FREIRE)

Joana Amorim
Estagiária Mediação Educacional

VENHAM TER CONNOSCO!

FINALIDADE

O GAAF visa ser um local multidisciplinar para dar resposta aos alunos e colmatar as necessidades dos mesmos. No interior do gabinete insere-se a área da Mediação que promove o restabelecimento de laços sociais e a participação alargada das pessoas na gestão dos seus problemas. Neste sentido, o conceito de mediação diz respeito a um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes são ajudadas por um profissional, o mediador, que visa o envolvimento e a colaboração das mesmas na resolução dos seus problemas.



**"APENAS OS QUE
DIALOGAM PODEM
CONSTRUIR PONTES E
VÍNCULOS"
(PAPA FRANCISCO)**

OBJETIVOS DO GABINETE

- Acompanhamento psicoeducativo dos alunos;
- Colmatar as necessidades dos alunos;
- Prevenir e ajudar a resolver possíveis conflitos.

Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

