



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Marinela Fernandes Figueiredo

**A mediação escolar como meio de promoção
de uma gestão positiva de conflitos:
Projeto 2Cs**



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Marinela Fernandes Figueiredo

**A mediação escolar como meio de promoção
de uma gestão positiva de conflitos:
Projeto 2Cs**

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

Trabalho efetuado sob a orientação da
Doutora Ana Maria Carneiro Costa e Silva

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-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND**

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

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a Deus pela sabedoria, proteção e por tudo o que tem feito e certamente irá fazer na minha vida.

Gostaria de agradecer a toda a minha família por tudo o que têm feito por mim. Estiveram sempre ao meu lado em todos os momentos, acreditando sempre no meu potencial e lembrando-me constantemente que o amanhã será melhor.

Gostaria também de agradecer a todos os meus amigos, em particular à Patrícia Vieira e à Ana Patrícia Maia que estiveram sempre presentes em todos os momentos desta jornada incentivando-me, apoiando-me e lembrando-me que o presente é apenas um “trampolim” para um futuro de sucesso. Obrigada por tudo!

É com imensa estima que agradeço a todos os professores que estiveram presentes ao longo do meu percurso académico, desde a primária até ao ensino superior, em especial à Professora Angelina Pereira e à Doutora Maria José Núncio que sempre me incentivaram a alcançar os meus sonhos.

Agradeço a todas as minhas colegas que estiveram presentes na minha vida académica, o apoio e o carinho com que me trataram ao longo destes 2 anos.

Gostaria de agradecer à Diretora da Escola Artística onde realizei o meu estágio e a toda a equipa da Direção da Escola, pela oportunidade de ter realizado o meu estágio numa escola tão prestigiada. Gostaria de agradecer à Professora Paula Peixoto, minha acompanhante, tudo o que fez por mim ao longo do período de estágio, à Professora Sónia Cerqueira, à Professora Sofia Rocha e à Professora Ana Lemos, Diretoras de Turma e Professora Titular, e aos restantes Professores e Assistentes Operacionais, a colaboração, o apoio e o carinho com que me acompanharam.

Por último, mas não menos importante, gostaria de agradecer à minha Orientadora Académica, Doutora Ana Maria Costa Silva, pelo seu apoio e disponibilidade, empenho e dedicação, cooperação nos ensinamentos que me foram transmitidos ao longo do meu percurso académico.

“Gratidão é um espírito, é uma forma de viver”

(Apóstolo Jorge Tadeu)

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.

A mediação escolar como meio de promoção de uma gestão positiva de conflitos: Projeto 2Cs

RESUMO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas ao longo do estágio realizado no âmbito do 2º ano do Mestrado em Educação na Área de Especialização em Mediação Educacional numa Escola Artística Regional do Norte.

Os objetivos de investigação consistiam em: identificar comportamentos perante situações de conflito; identificar possíveis diferenças de comportamentos e atitudes face aos conflitos em alunos do 1º ciclo e do 3º ciclo; identificar qual o tipo de conflitos mais comuns; perceber qual o modo de resolução de conflitos que impera entre os alunos; estudar qual o modelo de resolução de conflitos que melhor se adequa aos alunos do 1º Ciclo e do 3º Ciclo. Os objetivos de intervenção consistiam em: fomentar dinâmicas de promoção de uma gestão positiva de conflitos; criar estratégias de implementação de uma gestão positiva de conflitos; desenvolver competências de empatia, criatividade, comunicação, escuta ativa e respeito pelo outro; estimular atitudes de cooperação, diálogo, respeito e solidariedade; e promover o desenvolvimento pessoal e social dos alunos. Estes objetivos estabelecidos aquando da criação do projeto foram sendo atingidos ajudando a responder à questão colocada na fase inicial do projeto: “De que forma os alunos do 1º ciclo e do 3º ciclo lidam com os conflitos?”.

Os objetivos foram implementados através da criação de um projeto denominado “Projeto 2Cs”, que surgiu do levantamento de necessidades realizado na fase inicial. Trata-se de um projeto que assenta num dos pilares da mediação educacional, a mediação escolar na vertente da prevenção e gestão positiva de conflitos. A participação neste projeto foi totalmente voluntária, tendo de se adotar, por todos, desde o início, regras básicas.

Como principais resultados da implementação do projeto podemos concluir que: na escola existem conflitos de diversos tipos; não existem diferenças no comportamento/atitudes face aos conflitos entre os alunos do 1º ciclo e do 3º ciclo; houve uma evolução nos comportamentos dos alunos participantes após a implementação do projeto relativamente à forma como estes lidam com os conflitos e o modelo que melhor se adequa a estes alunos é o modelo transformativo da mediação.

Palavras-chave: Alunos; Gestão Positiva de Conflitos; Mediação Escolar.

School mediation as a means of promoting positive conflict management: 2Cs Project

ABSTRACT

This report describes the activities carried out during the internship carried out within the framework of the 2nd year of the Master's in Education in the Specialization Area in Educational Mediation at a Northern Regional Art School.

The research objectives consisted of: identifying behaviors in conflict situations; identifying possible differences in behavior and attitudes towards conflicts in 1st cycle and 3rd cycle students; identifying the most common type of conflicts; understanding which mode of conflict resolution prevails among students; studying which model of conflict resolution best suits 1st and 3rd cycle students. The intervention objectives consisted of: encouraging dynamics to promote positive conflict management; create strategies for implementing positive conflict management; develop skills of empathy, creativity, communication, active listening and respect for others; encourage attitudes of cooperation, dialogue, respect and solidarity; and promote students' personal and social development. These objectives, established when the project was created, were achieved by helping to answer the question posed in the initial phase of the project: "How do 1st cycle and 3rd cycle students deal with conflicts?".

The objectives were implemented through the creation of a project called "Projeto 2Cs", which emerged from the survey of needs carried out in the initial phase. This is a project that is based on one of the pillars of educational mediation, school mediation in terms of prevention and positive management of conflicts. Participation in this project was completely voluntary, and basic rules had to be adopted by all from the beginning.

As main results of the implementation of the project we can conclude that: in the school there are conflicts of different types; there are no differences in behavior/attitudes towards conflicts between 1st cycle and 3rd cycle students; there was an evolution in the behaviors of the participating students after the implementation of the project regarding the way they deal with conflicts, and the model that best suits these students is the transformative model of mediation.

Keywords: Positive Conflict Management;.School Mediation; Students.

ÍNDICE

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE	iv
RESUMO	v
ABSTRACT.....	vi
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Apresentação sumária do tema de estágio.....	1
1.2. Atualidade e pertinência do estágio.....	2
1.3. Estrutura e organização do relatório.....	4
2. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO	6
2.1. Caracterização da instituição de acolhimento do estágio	6
2.1.1. Caracterização do público-alvo.....	7
2.2. Apresentação da problemática de investigação-intervenção	8
2.2.1. Pertinência do tema no âmbito da área de especialização do mestrado.....	10
2.2.2. Integração da estagiária na instituição	11
2.3. Necessidades constatadas.....	12
2.3.1. Motivações e expectativas	14
3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO	15
3.1. O conflito e as escolas.....	15
3.1.1. Conflito Interpessoal	16
3.1.2. Conflito Intergrupar	16
3.1.3. Conflito Intragrupal	17
3.2. A mediação na sua essência.....	17
3.3. A mediação escolar – o lado positivo do conflito.....	18
3.4. A importância do desenvolvimento de competências socioemocionais em contexto escolar.....	20
3.4.1. Empatia e Simpatia	21

3.4.2. Criatividade	23
3.4.3. Comunicação e Assertividade	23
3.4.4. Escuta Ativa	24
3.5. O lúdico como estratégia facilitadora de aprendizagem e desenvolvimento pessoal e social ...	25
4. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO	27
4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação-intervenção	27
4.1.1. A investigação-ação	27
4.1.2. Problemática, finalidade e objetivos de investigação e intervenção.....	28
4.2. Dispositivos metodológicos mobilizados	30
4.2.1. Pesquisa Documental	31
4.2.2. Conversas Informais.....	32
4.2.3. Observação e Observação Participante.....	32
4.2.4. Notas de Campo	34
4.2.5. Focus Group.....	34
4.2.6. Questionário.....	35
4.3. Análise de Dados.....	36
4.4. Identificação dos recursos mobilizados e limitações do processo	37
5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO.....	39
5.1. O Projeto 2Cs - “Conta Comigo”	39
5.1.1. Apresentação das turmas que participaram no projeto	39
5.2. Sessões desenvolvidas no “Projeto 2Cs – Conta Comigo”	40
5.2.1. Tema das sessões e objetivos.....	40
5.2.2. Dinâmicas utilizadas nas sessões e avaliação dos resultados das mesmas.....	42
5.3. Descrição e análise das atividades realizadas.....	47
5.3.1. Atividades desenvolvidas com os alunos	47
5.3.1.1. Focus Group.....	48
5.3.1.2. Contextualização do Projeto.....	50
5.3.2. Avaliação do Projeto 2Cs pelos Alunos	65
5.3.3. Avaliação dos Encarregados de Educação.....	79

5.3.4. Avaliação dos Professores.....	80
5.4. Discussão dos resultados	81
6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS e APÊNDICES	91
APÊNDICE N°1 – Autorização para Educandos participarem no Projeto	92
APÊNDICE N°2 – Matriz utilizada na elaboração do guião do Focus Group.....	93
APÊNDICE N°3 – Guião <i>Focus Group</i> 1C	94
APÊNDICE N°4 – Guião <i>Focus Group</i> 3C1 & 3C2.....	95
APÊNDICE N°5 – Evidências Focus Group turma 1C	96
APÊNDICE N°6 – Evidências Focus Group turma 3C1	98
APÊNDICE N°7 – Evidências Focus Group turma 3C2	100
APÊNDICE N°8 – Evidências da segunda sessão da turma 1C.....	101
APÊNDICE N°9 – Evidências da segunda sessão da turma 3C1	102
APÊNDICE N°10 – Evidências da segunda sessão da turma 3C2	103
APÊNDICE N°11 – Evidências da terceira sessão da turma 1C.....	104
APÊNDICE N°12 – Evidências da terceira sessão da turma 3C1	105
APÊNDICE N°13 – Evidências da terceira sessão da turma 3C2.....	106
APÊNDICE N°14 – Evidências da quarta sessão da turma 1C.....	107
APÊNDICE N°15 – Evidências da quarta sessão da turma 3C1	109
APÊNDICE N°16 – Evidências da quarta sessão da turma 3C2	111
APÊNDICE N°17 – Evidências da nona sessão da turma 1C.....	113
APÊNDICE N°18 – Evidências da nona sessão da turma 3C1.....	115
APÊNDICE N°19 – Evidências da nona sessão da turma 3C2.....	117
APÊNDICE N°20 – Vídeos apresentados nas diferentes sessões	119
APÊNDICE N°21 – Quadro resumo da turma 1C – 2ª sessão.....	120
APÊNDICE N°22 – Frases do desafio	121
APÊNDICE N°23 – Resultado do desafio	122

APÊNDICE N°24 – Certificados de Participação dos alunos do 1C	123
APÊNDICE N°25 – Certificados de Participação dos alunos do 3C1 e 3C2.....	124
APÊNDICE N°26 – Trabalhos realizados na Dinâmica de Grupo (CREATE) da 5ª Sessão – Criatividade	125
APÊNDICE N°27 – Trabalhos realizados na Dinâmica Individual (Vamos ser Criativos!) da 5ª Sessão - Criatividade	127
APÊNDICE N°28 – Fotografias do momento em que os alunos estão a desenvolver a atividade dos trabalhos manuais da 9ª sessão.	130
APÊNDICE N°29 – Trabalhos finais da turma 1C.....	131
APÊNDICE N°30 – Trabalhos finais da turma 3C1.....	133
APÊNDICE N°31– Trabalhos finais da turma 3C2.....	136
APÊNDICE N°32 – Questionário realizado aos Participantes do Projeto.....	138
APÊNDICE N°33 – Slides da apresentação feita aos Encarregados de Educação das turmas 3C1 e 3C2	141
APÊNDICE N°34 – Questionário realizado aos Encarregados de Educação	149
APÊNDICE N°35 – Análise dos Questionários realizados aos Encarregados de Educação	152
APÊNDICE N°36 – Análise feita por Professores que assistiram a algumas sessões.....	157
APÊNDICE N°37 – Um diário de bordo preenchido seguindo o modelo.....	160
ANEXO N°1 – Modelo de diário de bordo utilizado	162

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - N° da Sessão, tema e objetivos.....	41
Tabela 2 - Evidências do Focus Group sobre a identificação do conflito.....	49
Tabela 3 - Evidências do Focus Group sobre as estratégias para resolver conflitos	50
Tabela 4 - Evidências da Dinâmica "Me. Myself & I".....	52
Tabela 5 - Evidências da Dinâmica "Me & We"	53
Tabela 6 - Evidências da Dinâmica "Análise individual de dois casos reais" (diagnóstico)	54
Tabela 7 - Evidências da Atividade - Empatia - Breve Reflexão.....	55
Tabela 8 - Criatividade - turmas 1C, 3C1 e 3C2	59
Tabela 9 - Comunicação - turmas 1C, 3C1 e 3C2	61
Tabela 10 - Escuta Ativa - turmas 1C, 3C1 e 3C2.....	62
Tabela 11 - Respeito pelo outro - turmas 1C, 3C1 e 3C2.....	63
Tabela 12 - Evidências da Dinâmica "Análise individual de dois casos reais" (avaliação)	64
Tabela 13 - Questionários & Encerramento - turmas 1C, 3C1 e 3C2.....	65
Tabela 14 - Resultados das respostas à pergunta: qual foi a sessão que mais gostaste?	66
Tabela 15 - Motivo das escolhas dos alunos sobre a(s) sessão(ões) que mais gostaram.....	67
Tabela 16 - Resultados das respostas à questão "qual foi a sessão que menos gostaste?"	69
Tabela 17 - Motivo das escolhas dos alunos sobre a(s) sessão(ões) que menos gostaram.....	70
Tabela 18 - Respostas dos alunos à questão "Para ti o que é um conflito?"	71
Tabela 19 - Respostas dos alunos à questão "O que entendes por mediação?".....	72
Tabela 20 - Respostas dos alunos à questão "Se estivesses perante um conflito como o resolverias?"	73
Tabela 21 - Respostas dos alunos à questão "De todas as competências (temas) abordados nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto em ti? Justifica.".....	74
Tabela 22 - Resultados das respostas dos alunos sobre a Avaliação do desempenho da Mediadora ...	75
Tabela 23 - Respostas dos alunos à questão "Eu gostava que a Mediadora fizesse...".....	76
Tabela 24 - Respostas dos alunos à questão "Este projeto foi importante para ti? Porquê?"	77
Tabela 25 - Respostas dos alunos à questão: "Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica."	78
Tabela 26 - Respostas dos alunos à questão "Escolhe 3 palavras para dizeres o que significou o "Projeto 2Cs" para ti."	79

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Objetivos de investigação e objetivos de intervenção	30
Quadro 2 - Metodologia, método, técnicas, instrumentos, participantes e fase de aplicação	31
Quadro 3 - Dinâmica de Quebra-gelo.....	42
Quadro 4 - Dinâmica de Grupo - "Me & We"	43
Quadro 5 - Dinâmica Individual - Casos reais em contexto escolar	44
Quadro 6 - Dinâmica de Grupo - "O que eu mais gosto"	44
Quadro 7 - Dinâmica de Grupo - "Create".....	45
Quadro 8 - Dinâmica Individual - "Vamos ser criativos".....	45
Quadro 9 - Dinâmica de Grupo - "Arte de Argumentar"	46
Quadro 10 - Dinâmica de Grupo - "Listening"	47

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação sumária do tema de estágio

Desde tenra idade que as crianças encontram um novo espaço no mundo que lhes permitirá descobrir e desenvolver – a escola. Um espaço de novas oportunidades tanto de aprendizagem como de novos relacionamentos interpares. A criança, que começa uma nova jornada na sua vida, depara-se também com um conjunto de normas que tem de seguir e respeitar e percebe que o mundo, que outrora girava em seu redor, afinal tem outros seres semelhantes com ideias e opiniões diferentes e que por isso entram em desacordo e daí surgem os primeiros conflitos. Contudo, é importante que a criança conviva com os seus semelhantes e aprenda a lidar com estas situações.

A escola tem vindo a acompanhar a evolução e transformação das pessoas enquanto seres sociais e por isso tem encarado inúmeros desafios. Quando refletimos sobre o ser humano e nos remetemos à época da pós-modernidade podemos verificar que houve um despertar para a sua necessidade de convivência, que acabou por se constatar em diversas áreas, nomeadamente na educação (Costa, 2010). De acordo com Costa (2010, p.3), “a convivência e a educação andam juntas”. Por tal motivo, a preocupação das escolas com problemas resultantes da convivência tem sido paralela ao aumento dos diversos tipos de conflitos, que acometem o seu ambiente social (Costa, 2019).

Esta nova realidade com a qual as escolas se deparam e que tende a piorar com o avançar do tempo, exige a necessidade de estas entidades recorrerem à mediação para que seja cultivada uma cultura de paz.

A mediação, como processo que permite melhorar a qualidade de vida nas escolas e simultaneamente o processo de ensino-aprendizagem, incute novas formas de diálogo e de (re)encontro interpessoal, pois assenta em regras, técnicas e saberes ao nível da cooperação, da comunicação e da negociação entre os intervenientes em conflito, auxiliando-os na resolução de problemas que os opõem, através de soluções mutuamente benéficas, construídas pelos próprios sujeitos envolvidos (Costa, 2010).

A mediação escolar é considerada um meio de promoção de uma gestão positiva de conflitos e, quando esta é feita de forma eficiente permite a prevenção de futuros conflitos.

De acordo com Costa (2010),

a escola encontra na mediação de conflitos uma ferramenta pedagógica para ensinar a lidar com o conflito e a adotar estratégias positivas, criativas e de colaboração na gestão da convivência, contribuindo assim para o cumprimento das suas funções de educação e de

socialização (Costa, 2010, p. 4).

A mediação procura centrar-se no empoderamento do indivíduo, ou seja, na sua capacitação e no desenvolvimento de competências. De acordo com Costa (2010), a mediação procura a solução para os litígios, capacitando os indivíduos que participam no processo de mediação, seja o mediador ou o mediado, através do desenvolvimento de competências sociais/relacionais; capacidades e atitudes comunicacionais; capacidades e atitudes emocionais; atitudes de cooperação e negociação e ainda capacidade de autodeterminação e autonomia.

Partindo da ideia que a mediação contribuiu positivamente para melhorar a qualidade de vida na escola, como referido anteriormente, foi criado um projeto denominado “Projeto 2Cs - Conta Comigo” que assenta num dos pilares da mediação educacional, a mediação escolar na vertente da prevenção e gestão positiva de conflitos.

Com este projeto pretendemos desenvolver as competências das crianças e jovens para que sejam os próprios a gerirem os conflitos de uma forma positiva. Assim, a implementação deste projeto ocorreu na Escola Artística Regional do Norte, envolvendo crianças que no ano letivo 21/22 frequentavam uma turma do 4º ano – 1º ciclo e duas turmas do 8º ano – 3º ciclo. O enfoque deste projeto é a mediação escolar sustentado pela metodologia de investigação-ação com vista a perceber de que forma as crianças e adolescentes lidam com os conflitos e, para tal, foi formulada uma questão de investigação: “De que forma os alunos do 1º ciclo e do 3º ciclo lidam com os conflitos?”.

No que concerne à intervenção, foi realizado um conjunto de 10 sessões que decorreram no 2º e 3º período letivo em sala de aula. Para que as sessões acontecessem em sala de aula, os professores de algumas disciplinas cederam gentilmente as suas aulas, estando presentes na maioria delas, mesmo sem intervir.

As atividades propostas tiveram como finalidade capacitar os alunos para a prevenção e gestão positiva de conflitos, pelo que tiveram como ponto de partida as características e interesses dos alunos, bem como as suas idades.

1.2. Atualidade e pertinência do estágio

A escola, instituição inserida numa sociedade em constante evolução e transformação, tem assumido novos papéis e, por tal motivo, teve a necessidade de se ir adaptando ao longo do tempo. São muitos os novos desafios que têm sido lançados e a escola que outrora instruía os alunos, agora, para além dessa nobre missão, tem também outras funções como o desenvolvimento das qualidades

socioeducativas, passando por uma gestão do espaço social, relacional e cultural numa vertente de socialização dos alunos. No entanto, a escola tem vindo a deparar-se com a existência de indisciplina, conflitualidade e violência que prejudicam o bom ambiente escolar. Por tal motivo, as escolas têm vindo a refletir sobre si próprias e chegaram à conclusão que existe a necessidade de investir na convivência saudável e para tal é imprescindível recorrer a uma gestão positiva de relações e de conflitos.

Costa (2019, p.89) considera que:

a Escola contemporânea tem-se confrontado com inúmeras problemáticas sociais que a obrigam a refletir sobre si mesma. Entre a tradição à qual a Escola se prende, do paradigma da instrução e a pressão de ser uma plataforma de mudança social, exigindo-se-lhe novas funções e novos papéis, que permitam atender à pluralidade de responsabilidades socioeducativas atribuídas, lança-se-lhe o complexo desafio da busca de novas e eficazes fórmulas de gestão do seu espaço social, relacional e cultural, numa lógica de socialização, de cidadania, de inclusão e de qualidade socioeducativa. Contudo, as dissensões e as ruturas relacionais, que se revelam nos índices de indisciplina, de conflitualidade e de violência, constituem tanto uma fratura à normalidade escolar, como colocam em causa a cultura disciplinar, que se espera que aí exista. A necessidade de fomentar a convivência, pela gestão positiva das relações e dos conflitos tornou-se uma prioridade da Escola. Esta dimensão social assume-se também como uma questão educativa, pedagógica e organizacional.

A escola é uma entidade com um papel importantíssimo na sociedade, uma vez que é responsável na promoção de sujeitos conscientes, críticos e criativos, participantes e comprometidos no processo do seu próprio desenvolvimento. No que concerne às competências sociais, como saber lidar com o conflito e reconhecer o valor positivo dos mesmos é extremamente enriquecedor e necessário desenvolvê-las (Costa & Barandela, 2010). Ainda segundo as mesmas autoras, o conflito não tem de ser algo com uma conotação necessariamente negativa. Este pode ser considerado como uma alavanca para a mudança e para o desenvolvimento. Como tal, é imprescindível ter a capacidade de transformar o conflito em algo positivo (Costa & Barandela, 2010).

O surgimento de projetos de mediação, numa vertente de gestão positiva de conflitos têm contribuído para a melhoria da convivência nas escolas. De acordo com Costa (2019, p.90) os projetos de mediação de conflitos em contexto escolar devem fundamentar-se em quatro vertentes:

- a) técnica de intervenção na gestão e resolução de conflitos;

- b) metodologia integrada de prevenção: primária, secundária e terciária;
- c) ferramenta de desenvolvimento pessoal e social;
- d) estratégia de melhoria orgânico-cultural.

A mediação, de um ponto de vista geral, pode ser uma metodologia aplicada a toda e qualquer situação desde que os indivíduos queiram chegar a um acordo e onde a comunicação é deficiente ou se apresentam dificuldades ao nível da resolução de problemas. Podemos considerar que a mediação é essencialmente uma estratégia reflexiva e incentivadora no sentido de provocar o despertar para o que há de melhor em cada indivíduo (Costa & Barandela, 2010, p. 1355). Se este despertar do melhor que há em cada indivíduo acontecer desde cedo nas escolas, estamos a construir uma sociedade que reflete sobre as suas decisões e se responsabiliza por elas, e que em caso de desacordo recorre às competências inerentes à mediação, como a empatia, a comunicação, a escuta ativa, a criatividade, entre outras.

Em suma, o estudo do conflito em contexto escolar e a gestão positiva do mesmo estão na ordem do dia, daí a pertinência da realização deste estágio.

1.3. Estrutura e organização do relatório

O presente relatório está organizado em seis capítulos apresentando, assim, todos os conteúdos detalhadamente.

No primeiro capítulo é apresentada uma introdução que inclui uma apresentação sumária do tema do estágio bem como a atualidade e pertinência do mesmo.

O segundo capítulo, denominado por enquadramento contextual do estágio, apresenta uma breve caracterização da instituição de acolhimento que engloba a caracterização do público-alvo, pertinência do tema no âmbito da área de especialização do mestrado e a integração da estagiária na instituição. Este capítulo refere ainda as necessidades constatadas bem como as motivações e expectativas face ao estágio.

O terceiro capítulo, designado por enquadramento teórico da problemática do estágio, apresenta várias temáticas relacionadas com o enfoque do estágio, nomeadamente o conflito e as escolas enquadrando a mediação na sua essência, a mediação escolar – o lado positivo do conflito e o lúdico como estratégia facilitadora de aprendizagem e desenvolvimento pessoal e social.

No quarto capítulo, explora-se o enquadramento metodológico do estágio. Este capítulo encontra-se subdividido nos seguintes pontos: apresentação e fundamentação da metodologia de investigação-

intervenção, tratamento e análise de dados, identificação dos recursos mobilizados e limitações do processo.

O quinto capítulo é um capítulo direcionado para a apresentação e discussão do processo de investigação-intervenção. Neste capítulo é apresentado o “Projeto 2Cs” desde a calendarização das atividades realizadas, passando pelas sessões desenvolvidas, até à apresentação e discussão dos resultados obtidos.

No sexto e último capítulo, são apresentadas as considerações finais, com ênfase numa análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos em três vertentes: a nível pessoal, a nível institucional e a nível de conhecimento na área de especialização.

2. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

2.1. Caracterização da instituição de acolhimento do estágio

A Escola Artística Regional do Norte é uma escola pública especializada no ensino da música desde o 1º Ciclo ao Ensino Secundário, situada na região norte de Portugal.

Esta é uma escola com identidade exclusiva, não só pelos seus planos curriculares próprios, organizados em regime de ensino integrado e onde os alunos frequentam todas as componentes do currículo no mesmo estabelecimento de ensino, como pelos princípios orientadores que favorecem o seu Projeto Educativo, tais como:

uma educação que visa a participação consciente e democrática, possibilitando o desenvolvimento e a formação de cidadãos responsáveis, criativos e tolerantes; uma educação humanista, centrando-se no respeito por si mesmo, pelos outros e pelo ambiente, fomentando práticas saudáveis de camaradagem e de defesa dos Direitos Humanos e da Natureza, sempre numa ótica de globalização do mundo atual; Uma educação que fomenta a colaboração ativa de todos os elementos que constituem a comunidade educativa nas suas relações internas e externas; Uma formação que promove o sucesso musical dos jovens e uma carreira nesta área, mas que não lhes fecha a possibilidade de outros percursos curriculares; Uma escola que promove e valoriza fortemente a qualidade, a organização, a eficácia e o rigor como formas de favorecer o sucesso educativo (Norte, Projeto Educativo, 2014-2018).

O que distingue esta Escola Artística Regional do Norte do ensino regular é a predominância da componente artística especializada.

Ao nível da caracterização dos alunos é possível constatar que se trata de uma escola com turmas homogêneas na idade e com uma percentagem muito reduzida de alunos a repetir o ano de escolaridade. Os alunos que frequentam este estabelecimento de ensino demonstram interesse pela escola e na sua grande maioria são participativos, trabalhadores, empenhados e bem-comportados.

A missão passa por “garantir uma formação integral e de excelência, dotando a população escolar de conhecimentos aprofundados ao nível da música na perspetiva da continuidade de estudos a nível superior” (Norte, Projeto Educativo, 2021-2024). Mais ainda, a sua visão consiste em investir

nas ações pedagógicas e vivências artístico-musicais dos seus atores, integradas num plano cultural e artístico vasto, pretende constituir uma escola de referência a nível nacional e internacional através do seu sucesso académico e profissional dos seus alunos, pela qualidade

do ambiente escolar e das relações institucionais diversificadas, visando o bem-estar da comunidade educativa (Norte, Projeto Educativo, 2021-2024).

Os valores desta entidade escolar são: “Responsabilidade e integridade; Excelência e exigência; Curiosidade, reflexão e inovação; Cidadania e participação; Liberdade” (Norte, Projeto Educativo, 2021-2024).

2.1.1. Caracterização do público-alvo

A Escola Artística Regional do Norte é uma escola cuja comunidade educativa é maioritariamente proveniente da cidade onde se situa geograficamente, tendo também alunos das localidades circundantes, abrangendo um raio de aproximadamente 50 Km.

Tal como o Projeto Educativo (2021-2024, p.11) refere “os alunos são a razão de ser de qualquer escola, por isso eles são o cerne de todas as ações desenvolvidas por esta estrutura educativa”.

A população discente da Escola Artística Regional do Norte é constituída por “crianças e jovens entre os 6 anos de idade (idade com que entram no 1º ciclo) e os 17/18 anos (idade em que terminam o 12º ano). Tem também alguns jovens adultos do curso supletivo com idades até aos 23/24 anos” (Norte, Projeto Educativo, 2021-2024, pp. 11-12). Os alunos recebem formação, instrução, dedicação e acompanhamento escolar, caso haja necessidade, de um ou vários professores, para adquirir ou ampliar os seus conhecimentos e desenvolver as suas competências nas mais variadas áreas.

No ano letivo 2021/22 fazem parte da comunidade escolar 172 professores (ensino geral e música), 7 assistentes técnicos, 32 assistentes operacionais e 627 alunos, enquadrados em 24 turmas (2 turmas por cada ano de escolaridade).

No caso do nosso estágio, o foco da investigação e da intervenção está centrado em uma turma do 1º ciclo e duas turmas do 3º ciclo. Muito embora não seja objetivo do presente trabalho a comparação entre grupos, considera-se que talvez seja possível verificar pontos de coincidência/aproximação e os pontos de distância na forma como estes lidam com os conflitos, sendo a diferença de idades um fator interessante.

Para a caracterização das turmas foi necessário recorrer aos Planos Curriculares das Turmas (PCT), fornecidos por cada Diretora de Turma e pela Professora Titular, sendo sempre garantida total confidencialidade.

No que concerne à turma do 1º Ciclo, que frequentava o 4º ano, e que participou no projeto, a

mesma era composta por vinte e quatro alunos, sendo treze do sexo masculino e onze do sexo feminino. Todos os alunos ingressaram na escola com seis anos de idade.

Grande parte dos alunos estão integrados em ambientes familiares estruturados, de acordo com o modelo comum de família, dispõem de apoio familiar e os seus progenitores, maioritariamente, fazem parte da classe média.

Relativamente às turmas do 3º ciclo, que frequentavam o 8ª ano, a turma 3C1 era constituída por vinte e seis alunos (dezassex do sexo feminino e dez do sexo masculino) e a turma 3C2 era constituída por vinte e três alunos (treze do sexo masculino e dez do sexo feminino).

Os agregados familiares destes alunos são compostos pelo pai e pela mãe na grande maioria, ou seja, coexistem com uma família nuclear de pequena dimensão e estruturada.

2.2. Apresentação da problemática de investigação-intervenção

Todos os seres humanos são diferentes entre si e por isso, não existem relacionamentos sem conflitos. Os conflitos resultam de situações em que duas ou mais pessoas entram em desacordo.

Jares (1997) refere que o conflito é intrínseco à vida de cada indivíduo, e uma vez que a organização escolar é formada por um conjunto de indivíduos que possuem valores, pensamentos e formações diferentes a ideia de conceber uma escola sem conflitos é uma ilusão. As escolas, nos dias que correm, procuram compreender o conflito como algo inevitável e natural e ainda como uma situação integrante das relações humanas que acontecem neste tipo de organização (Cunha & Monteiro, 2018).

Com base nos factos apresentados é deveras importante uma atuação adequada face aos conflitos que ocorrem em contexto escolar. Para tal, é essencial que se conheçam os tipos de conflitos escolares e que se identifiquem os seus principais fatores potenciadores, numa lógica de que os conflitos podem constituir riscos ou oportunidades, dependendo do modo como são geridos (Cunha & Monteiro, 2018).

Segundo Vezzula (2001), a mediação de conflitos centraliza a sua atenção no indivíduo e nas suas relações com os outros, atendendo à sua individualidade e às suas particularidades, e ajudando os intervenientes na perceção das suas dificuldades e na resolução dos seus problemas, sem impor soluções ou modelos predeterminados.

A mediação procura prevenir e intervir na resolução de conflitos já existentes entre indivíduos ou grupos, podendo funcionar tanto como preventiva como curativa (Silva, 2016).

Para tal, as práticas de mediação procuram desenvolver:

i) a compreensão mútua e o processo de comunicação e reabilitação social; ii) a cooperação, a participação e a cidadania; iii) a transformação social, a capacitação e a autonomia. Associadas à mediação existem um conjunto de palavras-chaves como: comunicação; diálogo; prevenção; participação; autonomia; responsabilidade; cidadania; gestão positiva de conflitos; construção de pontes; inclusão social; coesão social; cooperação; empreendedorismo (Silva, 2016, p.38).

A mediação é uma cultura de paz e de cidadania, essencial para o desenvolvimento de sociedades sustentáveis, humanistas e críticas (Flores, Silva & Fernandes, 2018). Para as autoras, a cultura da mediação é um processo de construção contínuo que acontece de forma individual e coletiva, mediante aprendizagens em múltiplos contextos (formais e informais) e fomenta o desenvolvimento de competências sociais e cívicas. Segundo Torremorell (2008), a ação da mediação é considerada ampla, pois é uma ação livre, centralizada em compromissos e responsabilidade ética e na convivência pacífica.

A mediação escolar possibilita a participação, a responsabilização e a criação de soluções não violentas dos conflitos na comunidade escolar. Desta forma, a mediação escolar torna-se uma oportunidade que supera a aprendizagem de novas formas de relação e de comunicação que destaca a importância de uma convivência saudável baseada no diálogo e no respeito pelos direitos humanos (Cunha & Monteiro, 2018).

A expressão “resolução de conflitos” transmite a ideia de eliminação de conflitos. O mesmo não se verifica na expressão “gestão de conflitos” uma vez que, neste caso não se pretende eliminar o conflito, mas geri-lo, possibilitando às partes que estas os resolvam por si mesmas (Brandão, 2012). Segundo Torremorell (2008, p.21), a gestão de conflitos é um ponto de vista ocidental, que afasta a ideia de extinção de conflitos que, impreterivelmente, se associa à palavra resolução.

Existem diversos modelos e estratégias de gestão de conflitos nas escolas. O modelo normativo ou punitivo-sancionador é tido como o mais recorrente, uma vez que é fácil de aplicar. O modelo relacional é um modelo que tem como objetivo prevenir o conflito a partir do diálogo e do encontro interpessoal, por iniciativa própria ou através de um intermediário, e restabelecer a relação e reparar os danos causados (Torrego Seijo & Villaoslada, 2004). O modelo integrador, é um modelo que proporciona a resolução do conflito tendo por base o diálogo entre as partes, o que legitima a atuação numa perspetiva organizacional através das equipas de mediação e pela elaboração de um sistema de normas. Essas normas são definidas por todos os elementos da comunidade educativa (Cunha & Monteiro, 2018).

No contexto educativo, existe um conjunto de razões que levam a aceitar uma perspectiva positiva perante o conflito. Segundo uma mudança de perspectiva, em vez de tentarmos evitar ou combater os conflitos, podemos transformá-los numa oportunidade em que os alunos passam a aprender a analisá-los e enfrentá-los (Cunha & Monteiro, 2018).

Em suma, quando os alunos têm uma situação de conflito, a chance de o poder resolver por si próprios, gera não só um sentimento de satisfação perante o acordo, como também fomenta o desenvolvimento de capacidades para resolver outros conflitos no futuro (Cunha & Monteiro, 2018).

A Mediação é sem dúvida uma metodologia de promoção de bem-estar individual e coletiva, uma vez que procura o melhor de cada pessoa e, em situação de acordo, as partes envolvidas saem a ganhar.

2.2.1. Pertinência do tema no âmbito da área de especialização do mestrado

Podemos considerar que o contexto escolar é um contexto favorável à existência de conflitos pelos múltiplos intervenientes que fazem parte dos diversos órgãos que a constituem e pelas suas individualidades.

De acordo com Costa (2019, p.83),

a escola é um espaço social, relacional e cultural, onde coabitam e convivem diversas personalidades, como professores, pessoal não docente, alunos e encarregados de educação, cada um com as suas experiências, motivações, pontos de vista, desejos e interesses.

A existência desta variedade de experiências, motivações, pontos de vista, desejos e interesses são as 'faúlhas' suficientes para que num espaço escolar se criem múltiplos focos de conflitos.

Segundo Costa e Barandela (2010, p.1354),

a noção de conflito compreende a perceção de divergência de interesses, desejos, opiniões e a visão dos indivíduos de que as aspirações não podem satisfazer-se simultaneamente ou conjuntamente.

Quando existe a perceção da existência de conflitos em contexto escolar, existe a necessidade de os prevenir e gerir. A mediação tem um papel fundamental neste sentido. A mediação de conflitos nas escolas tem vindo a assumir um papel fundamental, tendo um objetivo sobretudo educativo, pedagógico e preventivo (Costa, 2010). Embora a mediação frequentemente esteja associada à resolução de conflitos, ela é muito mais do que uma técnica ou ferramenta para resolver conflitos, a

mediação pode gerar uma nova cultura de regulação social, assente em princípios da democracia, da cidadania e da sã convivência (Costa, 2010). Prairat (2007, p.10) evidencia outro aspeto da mediação: “La médiation est une activité qui rapproche, met en contact ou relie”.

A mediação escolar, um dos campos da mediação, surge como uma esperança para cultivar uma cultura de paz neste contexto. Cunha e Monteiro (2018, p.97) defendem a mediação escolar como sendo uma oportunidade que supera a aprendizagem de novas formas de relação e de comunicação e realçam a sua importância para uma convivência saudável, sustentada no diálogo e no respeito pelos direitos humanos.

O estudo da gestão positiva de conflitos em contexto escolar é pertinente porque permite compreender qual o impacto do conflito neste meio, de que forma a comunidade escolar, nomeadamente os alunos, lidam com o conflito, quais as estratégias existentes para a prevenção e gestão do mesmo e a importância do desenvolvimento de competências socioemocionais neste processo.

2.2.2. Integração da estagiária na instituição

No âmbito da realização de um estágio curricular de natureza profissionalizante na Área de Especialização em Mediação Educacional do Mestrado em Educação, da Universidade do Minho, surge a necessidade da escolha de um contexto para a realização do estágio. Essa escolha não foi aleatória pois a estagiária sempre manifestou vontade de o realizar no local onde já exercia outras funções – contexto escolar.

Num primeiro contacto com a Diretora foi possível expor a sua vontade de realizar na escola o estágio curricular. Após uma breve explicação sobre os procedimentos e o que se pretendia com o estágio a resposta foi positiva. A escolha da Acompanhante de estágio foi definida pela Diretora da Escola, assim como as turmas sobre as quais iria ser implementado o projeto de investigação-intervenção.

Quando apresentada à Professora que seria sua Acompanhante ao longo de todo o processo de estágio, a estagiária não poderia ter ficado mais satisfeita porque aquela demonstrou disponibilidade total para a orientar em tudo o que fosse necessário. Realizámos, numa primeira fase reuniões onde definimos, alguns pontos fundamentais para a criação e avanço do projeto.

Apesar de já conhecer o contexto e os alunos, a estagiária reconhece que, havia um sentimento de nervosismo e tensão porque, para além de estar a começar algo de novo, assumindo uma posição nova na escola enquanto mediadora, também teria de ter a sabedoria de se separar e separar os

outros das suas outras funções.

Numa primeira fase, reunimos com as Diretoras de Turma, com a Professora Titular e com a Psicóloga da escola, em separado, para conhecermos melhor o contexto de cada turma. Consideramos que as conversas informais que ocorreram com cada uma delas foram muito importantes porque, partilharam informações fulcrais para a elaboração do projeto. Manifestaram sempre disponibilidade para colaborar desde o início e mantiveram interesse até ao final do projeto, tendo inclusive ajudado na fase da recolha das autorizações dos Encarregados de Educação.

Numa segunda fase, e aproveitando os documentos disponibilizados pela Acompanhante, Diretoras de Turma e Professora Titular foi possível centrarmo-nos na leitura e análise documental (como o projeto educativo e os planos curriculares das turmas) para melhor conhecermos o contexto da escola e os alunos com quem iríamos trabalhar.

Os Encarregados de Educação assinaram as autorizações (em três turmas, sendo que apenas dois Encarregados de Educação não permitiram a participação dos seus educandos no projeto) e os alunos ao longo de todo o processo manifestaram muito interesse no projeto e nas atividades, questionando diversas vezes quando iria começar, quando seria a próxima sessão, quais os assuntos/temas e atividades das sessões.

2.3. Necessidades constatadas

Antes de partirmos rumo ao levantamento de necessidades consideramos relevante entender a essência da palavra necessidade. De acordo com Zabalza (2001), o conceito de necessidade é um conceito amplo e que possui diferentes significados. Rodrigues e Esteves (1993) seguem a mesma linha de pensamento e afirmam que a palavra necessidade é uma palavra polissémica, marcada pela ambiguidade. Podemos afirmar, segundo Zabalza (2001), que uma necessidade é formada pela diferença que existe entre a forma como as coisas deveriam ser (exigências), poderiam ser (necessidades de desenvolvimento) ou gostaríamos que fossem (necessidades individualizadas) e a forma como essas coisas são na realidade – a diferença entre o estado atual e o marco de referência tridimensional.

O momento em que se realiza o levantamento de necessidades é sem dúvida um período de descoberta. Surge em nós um sentimento de procura pelo desconhecido que nos motiva e que à medida que vamos obtendo a informação cria em nós cada vez mais expectativas e impulsiona com novas ideias para a fase da intervenção.

Uma das metas da Escola Artística Regional do Norte (EA) é que,

os alunos se assumam como pessoas potencialmente autónomas, empreendedoras e responsáveis, com projetos de vida diversificados, construtores das suas aprendizagens, garantindo-lhes o acompanhamento pedagógico, incitando ao desenvolvimento da autoconfiança, do espírito de iniciativa e de inovação e fomentando a sensibilização para a defesa do património cultural. Crescer com a arte é também partilhar o dom de uma linguagem que pode aproximar o que é distante e diverso num mundo globalizado, mas multicultural (Norte, Projeto Educativo, 2014-2018).

Após a análise dos Planos Curriculares das Turmas foi possível verificar algumas dificuldades tais como: dificuldade na entrada na sala de aula (os alunos demoram muito tempo a entrar, sentar e acalmar); dificuldades em respeitar as normas estabelecidas dentro e fora da sala de aula; problemas fora da sala de aula; dificuldades na autorregulação emocional, na consciência do eu e do outro e dificuldades no desenvolvimento de uma postura empática e na promoção da coesão da turma. Foi ainda possível verificar na caracterização de uma das turmas que existem alunos que manifestam dificuldades ao nível da concentração, em saber ouvir e tomar a palavra, assim como em manter uma postura adequada na sala de aula. Também a análise do documento de caracterização de uma das turmas permitiu constatar que, um dos problemas mencionados como sendo um dos maiores problemas tinha a ver com o facto de existirem alunos, ainda que numa minoria, desestabilizadores, perturbando diversas vezes as aulas.

Em conversas informais com Diretores de Turma, Professores Titulares, Professores e com a Psicóloga da Escola constatamos que existia a necessidade de trabalhar sobretudo competências como a empatia e o respeito pelo outro. São também, relatados comportamentos como a competitividade desmedida, a imaturidade e impulsividade, a ausência de respeito e os insultos frequentes, o que preocupa estes intervenientes diretos.

O “Projeto 2Cs” surgiu como forma de dar resposta às necessidades sentidas pelos intervenientes mais contactam com estas turmas. Estes comportamentos acarretam consequências para o percurso escolar e pessoal dos alunos, por isso, o projeto foi construído tendo como base a mudança e a melhoria da qualidade de vida dos participantes.

Os alunos demonstraram ao longo do processo inicial muito interesse e expectativa em perceber o que iria acontecer ao longo da implementação do projeto.

Perante os interesses de desenvolvimento pessoal e profissional dos alunos e as prioridades de garantir que esta escola seja uma escola de referência por diversos fatores, a realização deste estágio

curricular com a implementação do “Projeto 2 Cs” constituiu uma mais-valia, como se poderá ler mais à frente na apresentação dos resultados.

2.3.1. Motivações e expetativas

Passamos por um período complicado em que o mundo parou por causa de uma pandemia mundial originada por um vírus que ceifou a vida de muitos e que gerou o caos – COVID-19. A estagiária considera que, também foi um período de reflexão pessoal que lhe permitiu estabelecer novas prioridades. O outro, poder estar com o outro, poder sentir o outro e com o outro passou a ser por si mais valorizado.

Foi com base nesta reflexão que decidiu voltar a estudar, a escolher um mestrado que a colocasse também na “linha da frente” no apoio ao próximo, tendo por isso, escolhido o Mestrado em Educação na Área de Especialização em Mediação Educacional. Hoje sente que foi um passo difícil porque esta fase da vida coincidiria com trabalho e estudo em simultâneo, mas sente que foi um passo que lhe permitiu vivenciar novas experiências, tanto pessoais como profissionais.

Um dos motivos que a levou a escolher este contexto, o contexto escolar, deve-se ao fato de acreditar que é possível mudar o futuro se começarmos a transformar o presente. As nossas crianças e jovens são o futuro, são o nosso amanhã, e se elas hoje desenvolverem competências socioemocionais, e forem capacitadas para prevenir e/ou gerir os conflitos, no futuro iremos todos colher os benefícios de toda essa formação.

Na fase inicial do projeto as expetativas são imensas. Imaginamos, criamos, organizamos e planeamos sessões e atividades que nem sempre são possíveis de realizar por múltiplas situações como dificuldades de calendarização, comportamento dos alunos que atrasa as sessões e idade dos alunos. Estas dificuldades também são importantes porque testam a nossa resiliência e capacidade de adaptação. Desde o princípio que esteve bastante atenta às necessidades da escola e, por tal motivo, ainda na fase inicial, teve de reorientar o projeto no seguimento de novas necessidades, e passar a implementar o projeto em mais uma turma do 3º ciclo, que inicialmente não estava previsto.

Durante todo este processo, a estagiária, esteve bastante motivada porque sempre foi o seu desejo colocar os conhecimentos adquiridos no primeiro ano do mestrado em prática, contribuindo para a formação dos estudantes e o sucesso da entidade escolar que a acolheu.

3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

3.1. O conflito e as escolas

Vivemos numa sociedade onde o longe se torna cada vez mais perto e onde é cada vez mais fácil conhecer o desconhecido. Abrimos a porta de casa e temos a oportunidade de ver pessoas de várias nacionalidades, sentir aquela batida da música que (mesmo não sabendo como se dança) nos faz bater o pé, cheirar e provar aqueles pratos típicos de diversos países, um verdadeiro regalo para os nossos sentidos. Uma realidade que aparentemente só traz vantagens, mas que ao mesmo tempo cria muitos desafios.

São múltiplos os desafios existentes na sociedade atual, nomeadamente a nível social e educativo. Uma sociedade marcada pela diversidade e pela complexidade, duas características interessantes e, ao mesmo tempo, produtoras de estímulos com consequências variadas que, por um lado se refletem em criações ricas e fulcrais para a evolução das pessoas, das comunidades e da sociedade, mas por outro lado se refletem em situações problemáticas e ameaçadoras de natureza e em escalas diversas (Silva, 2018, p.17). Silva (2018, p.17) afirma que,

a diferença e a diversidade constituem características da natureza em geral, entre elas a natureza humana, e é uma particularidade sublime e necessária para a subsistência e para a construção do pensamento, da ação e desenvolvimento; no entanto, por vezes, assume níveis que dificultam a interação positiva e construtiva.

Cada pessoa é um ser único, e por isso, a forma como cada um reage às situações varia de pessoa para pessoa e em alguns casos culmina num conflito. Em ambiente escolar existem múltiplos conflitos baseados em diversas causas. De acordo com Cunha e Monteiro (2018), os conflitos existentes em contexto escolar são diversos e abrangentes, surgem entre alunos, entre alunos e professores, entre alunos e pais, entre professores, e entre estes e administração.

A escola é muito mais do que o espaço da sala de aula. Costa (2019, p.83) refere que não podemos reduzir os problemas que os conflitos causam apenas às dinâmicas desenvolvidas dentro da sala de aula, porque isso implicaria excluir todo o universo de relações e de espaços que fazem parte da escola e onde se pode levar a cabo intervenções socioeducativas promissoras, como é o caso da mediação de conflitos, que podem apoiar o desenvolvimento de políticas internas de gestão de convivência. A escola é um mundo de possibilidades e oportunidades rodeado por grades e portões onde tudo é possível desde que as pessoas que estão à frente consigam iluminar os caminhos em direção a uma cultura de paz, onde se valoriza o outro.

Torrego, Martins e Costa (2018, p.113) defendem a ideia que, a necessidade de fomentar a convivência, pela gestão positiva das relações interpessoais e dos conflitos, tornou-se uma prioridade da escola. Esta dimensão social assume-se também como uma questão educativa, pedagógica e organizacional.

O conflito é um facto natural quando existe interação humana porque as pessoas têm opiniões, desejos e interesses diferentes, portanto é inevitável. Isso não significa que a consequência direta disso seja a violência, a destruição ou a deterioração das relações, porque o conflito pode converter-se, também, num elemento positivo que possibilite a evolução e transformação das relações entre as partes, com vista a uma maior aproximação, compreensão, respeito e mesmo colaboração. Os conflitos podem tornar-se numa oportunidade para aprendermos mais acerca de nós próprios e acerca dos outros, depende apenas da forma como os soubermos abordar (Seijo, 2003). Segundo afirma Seijo (2003, p.5), “A capacidade de transformar o conflito num elemento enriquecedor para as partes, requer a utilização de certas competências e procedimentos, entre as quais a mediação”.

De acordo com Zabalza (2001, p.37), a um nível muito global, podemos avançar que a escola básica é um dos agentes sociais em que as crianças desenvolvem a sua personalidade; estabelecem as bases da relação entre eles mesmos e a sociedade, entre eles mesmos e a cultura; representam o próprio contexto na relação que este mantém com a escola, numa perspetiva dinâmica de intercâmbio mútuo de influências de todo o tipo. Por tal motivo, sendo a escola um contexto onde as crianças estabelecem a base das suas relações interpessoais, será com certeza um espaço importante para o desenvolvimento de competências socioemocionais para uma gestão positiva de conflitos.

3.1.1. Conflito Interpessoal

O conflito interpessoal é um conflito que ocorre entre pessoas que estão em desacordo. A autora Oliveira (s.d.) afirma que, trata-se de um conflito interpessoal quando nos referimos a um conflito entre duas ou mais pessoas, uma vez que o prefixo “inter” vem do latim e significa entre. De acordo com Shermerhorn (1999), o conflito interpessoal, pode ser de natureza substantiva, emocional ou ambas, e que este tipo de conflito resulta da oposição de duas ou mais pessoas relativamente à perceção ou proposta de ato sobre algum ponto conjunto. Verificamos este tipo de conflito nas escolas quando existe muita competição de notas entre os alunos.

3.1.2. Conflito Intergupal

Seguindo a mesma lógica do ponto anterior, este é um tipo de conflito que acontece entre

membros de um mesmo grupo. Oliveira (s.d.) revela que um conflito intergrupar acontece quando “existem pessoas dentro de um grupo que apresentam divergências, opiniões diferentes em relação a algum assunto” (Oliveira, s.d., p.6). No caso de se tratar de uma escola, podemos pensar que o conflito acontece entre os alunos da mesma turma, por causa da escolha do delegado de turma.

3.1.3. Conflito Intragrupal

Este é um conflito que acontece entre grupos que estão em desacordo. Segundo Oliveira (s.d., p.7) “este conflito ocorre quando temos dois ou mais grupos com um problema a ser resolvido”.

Verificamos este tipo de conflito nas escolas quando no momento do intervalo as turmas querem jogar futebol no campo e têm de estabelecer uma ordem de entrada de equipas porque só existe um campo disponível para toda a escola.

3.2. A mediação na sua essência

Antes de embarcarmos e seguirmos na descoberta e aprofundamento de novos temas é importante “mergulharmos” e conhecermos a essência da mediação que serve de base para tudo o que se segue. A mediação como meio para enfrentar situações conflituosas próprias da vida normal, não tem idade (Torremorell, 2008, p. 11). Lascoux (2009, p.5) afirma que a mediação é conhecida como um processo comunicacional gerido por uma terceira parte – o mediador. Este é definido como um profissional da comunicação e da gestão de conflitos, imparcial e neutro que, através da sua intervenção, proporciona a construção ou reconstrução de vínculos relacionais e sociais. Prairat (2007, p.10) segue a mesma linha de pensamento e menciona que “la médiation est l’intervention d’un tiers chargé d’établir ou de rétablir la communication et le lien social entre divers protagonistes”. Inconscientemente, as pessoas pensam que a mediação é um método afável e razoável que permite desenvolver as situações de conflito fundamentando-se na boa-fé das pessoas (Torremorell, 2008, p. 15). À medida que os anos foram passando o impacto da mediação no mundo tem vindo a aumentar. Silva (2018, p. 18) salienta que “a mediação tem ganho, a nível mundial, uma importância crescente, na prevenção e na resolução colaborativa de conflitos, na educação para a convivência e para a paz”.

A questão primordial que se coloca é: “o que é a mediação?”. De acordo com Seijo (2003, p.5), a mediação é um método de resolução de conflitos em que duas partes em confronto recorrem, de forma voluntária, a uma terceira pessoa imparcial – o mediador – com a finalidade de chegarem a um acordo que seja benéfico para as partes envolvidas. O mesmo autor refere-se a um método alternativo, visto se tratar de um método extrajudicial ou diferente dos canais legais ou convencionais de resolução

de conflitos, e criativo porque promove a procura de soluções que satisfaçam as necessidades das partes e não se limita ao que diz a lei (Seijo, 2003).

Silva (2018, p.21) considera que,

a mediação é, pois, uma metodologia de intervenção social que recorre a métodos, técnicas e instrumentos específicos, cuja implementação e desenvolvimento tem sido validado em diversos contextos: sociais, organizacionais, interpessoais e internacionais.

Morgado e Oliveira (2009, p.48) referem que a mediação consiste numa negociação com a intervenção de um terceiro elemento, baseada nos princípios da voluntariedade das partes envolvidas, da neutralidade e da imparcialidade do mediador (terceiro elemento) e na confidencialidade do processo, a fim de que as partes em conflito encontrem soluções que sejam respetivamente benéficas.

O processo de mediação só é possível se as partes estiverem motivadas, concordando em cooperar com o mediador na resolução do seu conflito, bem como em respeitar-se reciprocamente, durante e após o processo. Será também necessário que estes respeitem os acordos alcançados, circunstância que se verifica com elevado nível de frequência, visto que se trata de acordos propostos pelos próprios interessados e que eles mesmos se comprometem a cumprir (Seijo, 2003, p. 5).

Prairat (2007, p.10) defende que a mediação não é apenas o resultado, mas o processo, “la médiation n’est pas un résultat mais une instance, une procédure, un processus”. A mediação tem como base uma ideia simples: resolver os conflitos sem existir um perdedor. Há quem utilize a expressão <vencedor-vencedor> (Lascoux, 2009). A mediação implica assim uma cultura e é nesse sentido que intervém a qualidade pedagógica que o mediador tem de desenvolver e cultivar (Lascoux, 2009).

Em suma, é possível constatar que, os diversos autores, anteriormente mencionados, contribuem positivamente para a construção do conceito da mediação na sua essência e que a mediação, grosso modo, se baseia em três pilares: voluntariedade dos participantes; neutralidade e imparcialidade do mediador e confidencialidade por parte de todos.

3.3. A mediação escolar – o lado positivo do conflito

Os casos de violência e indisciplina nas escolas têm vindo a aumentar, ou pelo menos, nos dias que correm, já não são encobertos devido ao uso excessivo das redes sociais pelas crianças e jovens. O tema da resolução de conflitos em contexto escolar é sem dúvida um tema atual, que gera debate e põe em causa fortes convicções sobre como agir, quando os problemas passam pela autoridade e pela disciplina, pela violência e pela intolerância, pela falta de comunicação ou

comunicação negativa (Morgado & Oliveira, 2009). As escolas deparam-se diariamente com múltiplos conflitos, e por tal motivo procuram resposta à questão: “o que fazer e como fazer?” (Morgado & Oliveira, 2009).

A escola, instituição detentora de uma natureza organizativa muito própria, onde nem sempre existem harmoniosas relações, com as finalidades educativas da sociedade e onde é inevitável a reflexão da conflituosidade social, é um campo propício ao surgimento de conflitos. E isto leva-nos a crer na necessidade de educar gerações, e todo o corpo educativo, para a resolução criativa e para os benefícios da gestão construtiva dos conflitos (Morgado & Oliveira, 2009, p. 47). A comunidade escolar pode, na maioria das situações, resolver os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes, sendo que a mediação tem um papel muito importante porque constitui uma forma de prevenir futuros conflitos, pois apela a um espírito de colaboração, respeito e responsabilidade e não à típica cultura de culpa e imposição de soluções (Morgado & Oliveira, 2009).

Quando empregue o termo resolução de conflitos, este leva a crer que estamos a falar de eliminação dos conflitos. Com certeza que essa não é a intenção das pessoas que utilizam esta terminologia de modo geral, contudo, seguramente, se identificam com um modo de proceder que pretende estabelecer os pontos em comum entre as pessoas para depois os potenciar e chegar a um acordo que restitua a harmonia (Torremorell, 2008, p. 20). Brandão (2012) segue a mesma linha de pensamento e afirma que a expressão *resolução de conflitos* transmite a ideia de eliminação de conflitos. O mesmo não se verifica na expressão gestão de conflitos uma vez que, neste caso não se pretende eliminar o conflito, mas geri-lo, possibilitando às partes que estas os resolvam por si mesmas.

De acordo com Morgado e Oliveira (2009, p. 46), “A resolução de conflitos em geral, e a mediação em particular, têm desempenhado um importante papel no movimento da Educação para a Paz”. A gestão do conflito pode tornar-se uma oportunidade para desenvolver competências relacionais mais complexas se as partes em conflito procurarem restaurar a relação através da negociação de uma reconciliação (Nascimento, 2003).

É importante que nas escolas a mediação seja utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e em todos os setores da comunidade educativa (Morgado & Oliveira, 2009). Sucintamente, é possível constatar, a partir da informação recolhida dos diversos autores, que o conflito pode ser visto como uma alavanca para que competências socioemocionais sejam desenvolvidas pelos alunos. Depende da forma como é analisado o conflito.

3.4. A importância do desenvolvimento de competências socioemocionais em contexto escolar

As nossas crianças passam cada vez maior número de horas do seu dia na escola, e com o alargamento da escolaridade obrigatória até ao 12º ano, durante muito mais tempo. Por sua vez, as famílias passam cada vez menos tempo com as suas crianças e por tal motivo confiam às escolas certas responsabilidades que no passado eram suas. Os autores, Lopes, Rutherford, Cruz, Mathur e Quinn (2006), revelam que as famílias esperam que as escolas, para além do ensino de competências académicas, passem também a ensinar competências sociais. O que acontece, segundo estes autores, é que

para as escolas é irresistível assumir o papel de “grandes socializadoras”, não só porque os alunos passam lá grande parte do seu dia, mas também porque muitos dos alunos que outrora abandonavam cedo a escola e agora lá permanecem, são os que têm mais dificuldades na exibição de competências e comportamentos “pró-sociais”, o que significa, em geral, de “colaboração” com os professores (Lopes et al., 2006, p. 78).

Esta “delegação” do ensino de competências sociais das famílias às escolas, quando não acautelada, pode e certamente trará consequências negativas a curto e médio prazo para a sociedade em que vivemos, uma vez que, as crianças são o futuro e a aquisição e desenvolvimento de competências quer sociais, quer emocionais são fulcrais para a criação de adultos capacitados.

Cada vez mais, a sociedade em que vivemos precisa de mudar, e as escolas e a educação em geral precisam evoluir para que possam acompanhar esta nova era. No entanto, para que esta evolução ocorra, é necessário desenvolver competências e capacitar as pessoas. A mudança passa assim, a ser fruto desse desenvolvimento e dessa capacitação. Segundo Morgado e Oliveira (2009) para que seja possível a transformação do conflito em contexto escolar através da mediação, é necessário modificar comportamentos e alterar a comunicação interpessoal e, ao mesmo tempo, desenvolver capacidades e competências para a gestão e resolução de conflitos.

A mediação é fulcral no processo de mudança do conflito em meio escolar uma vez que é detentora de um grande potencial educativo e de capacitação. De acordo com Torrego, Martins e Costa (2018, p.114), no contexto escolar, a mediação é caracterizada como sendo uma metodologia com enorme potencial educativo e capacitador, e como área a explorar para a formação de competências sociais estruturais para a vida em comunidade, possibilitando um universo de potencialidades geradoras de mudança. Morgado e Oliveira (2009, pp.48-49) defendem que,

a mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos oferece, pelo que proporciona aos envolvidos no conflito, um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução do seu problema, a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade. Tratando-se de um meio de resolução de conflitos, não litigioso e baseado no consenso, é propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes em conflito. Aqui, trabalha-se a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total.

Para que seja possível desenvolver uma cultura de mediação em contexto escolar é necessária formação para a democracia, educação para a paz e direitos humanos, a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar (Morgado & Oliveira, 2009). Binaburo e Muñoz (2007) afirmam que os conflitos podem trazer benefícios para os sujeitos envolvidos uma vez que, terão de aprender a tomar decisões e a implementá-las, o pensamento reflexivo será estimulado, aprenderão a lidar com a realidade e com a adversidade, terão auto e heteroconhecimento e haverá uma crescente vontade para aprender. Aos jovens estudantes são atribuídas ferramentas que permitem a resolução pacífica e cooperativa dos conflitos, tendo como finalidade a introdução da mediação em contexto escolar (Morgado & Oliveira, 2009), ou seja,

o processo de transformação e resolução de litígios proporciona aos alunos um conjunto de aptidões para que possam enfrentar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios da vida quotidiana (Morgado & Oliveira, 2009, p. 53).

Ao longo do processo em que as crianças e jovens aprendem a gerir e a resolver conflitos através da mediação, estes vão desenvolvendo diversas competências e capacidades socioemocionais.

Quando as crianças desenvolvem as suas competências e as capacidades socioemocionais estas estão aptas para gerir de forma positiva os conflitos, adotando uma postura de prevenção dos mesmos.

3.4.1. Empatia e Simpatia

Por vezes, as pessoas confundem empatia com simpatia, no entanto, estas são bastante diferentes na sua essência. Na simpatia, as pessoas não sentem com as pessoas, arranjam sempre uma forma de minimizar o problema. Uma das expressões mais utilizadas nestes casos de simpatia é

“podia ter sido pior”. Na verdade, a pessoa que está a passar por uma situação menos boa não precisa deste tipo de comentário, na realidade não vai ajudar em nada e também não vai fazer a pessoa sentir-se melhor, e se o fizer é apenas um alívio momentâneo. A empatia, por outro lado, leva a que a pessoa sinta com a outra, uma vez que, se coloca no lugar da outra de forma a perceber o que esta está a sentir. Salomé (1993, pp.163-164) define a diferença entre simpatia e empatia. Relativamente à simpatia, o autor refere que,

a simpatia leva-nos muitas vezes a querer acalmar a outra pessoa. Mesmo se a tendência para tranquilizar o outro, seja uma reacção comum e compreensível, será realmente uma ajuda para alguém, dizer-lhe que a ansiedade ou a sua inquietação não lhe trazem nada de bom, ou que as suas preocupações não têm qualquer fundamento na realidade, ou que os outros também passam pelas mesmas dificuldades?

Tranquilizar com simpatia pode ser reconfortante para aquele que quer ser simpático, mas eu pergunto se a pessoa acalmada desse modo, não retirará daí apenas um alívio temporário ou superficial (Salomé, 1993, pp.163-164).

No que concerne à empatia o mesmo autor afirma que, “a empatia supõe que você percebe como o outro se sente interiormente, como ele vê as coisas. Mas isto não significa que os pensamentos, os sentimentos ou as dificuldades do outro se tornem vossas” (Salomé, 1993, pp.163-164).

A empatia é conhecida como um dos pilares fundamentais das relações, nomeadamente, das relações de ajuda. Queirós (s.d., p.35) afirma que “a empatia é considerada uma das componentes essenciais da relação de ajuda”. Assim sendo, esta é uma competência que “anda de braços dados” com as restantes competências abordadas, porque todas elas de uma forma mais ou menos direta contribuem para que nos tornemos pessoas empáticas. De acordo com Cunha e Monteiro (2018), a empatia implica sentir o que o outro sente (componente afetiva) e compreender a sua experiência (componente cognitiva). Estes autores acrescentam ainda que com base numa visão multidimensional, a empatia inclui:

- Uma resposta afetiva perante o interlocutor, a qual nem sempre requer partilhar o estado emocional do outro;
- Capacidade cognitiva de considerar a perspetiva do outro;
- Algum mecanismo regulatório dos próprios sentimentos e dos sentimentos do outro (Cunha & Monteiro, 2018, p. 129).

Com base no que foi anteriormente mencionado a empatia é, sem dúvida, uma competência que pode e deve ser trabalhada em qualquer faixa etária. Nunca é tarde para nos tornarmos empáticos. Sermos empáticos leva-nos a desprender da vida em modo “robô” e leva-nos a viver com o coração, a sermos (cada um com as suas características individuais) e a vivermos uns para os outros.

3.4.2. Criatividade

A criatividade é o “trampolim” que nos permite saltar do problema em direção à solução. Os autores Cunha e Monteiro (2018, p. 134) afirmam que ser criativo passa por “inventariar alternativas, criar novas soluções, reenquadrar temas, centrar-se nas soluções (e não nos conflitos ou nos problemas em que estes se baseiam), ultrapassar pontos mortos na negociação, direcionar a atenção para a relação futura das partes, entre outros procedimentos”.

No processo de busca de solução para um conflito é necessário ser-se criativo. Cada vez mais as crianças vêm anuladas as hipóteses de serem criativas. Desde muito cedo que lhes são colocadas nas suas pequenas mãos, grandes aparelhos que criam por eles, que sonham por eles, que fazem tudo por eles... eles só têm de fazer o simples gesto de tocar no ecrã. O avanço da tecnologia e a facilidade com que hoje se adquirem os mais diversos aparelhos como telemóveis, tablets, computadores, entre outros, veio tirar às crianças a capacidade de criar e imaginar. Os efeitos dessa perda são visíveis, no momento de criar soluções para os problemas que vão surgindo naturalmente no quotidiano, nomeadamente nos relacionamentos, levam a que, por exemplo, a percentagem de divórcios aumente, porque em todo e qualquer relacionamento é necessário ser-se criativo nem que seja nas cedências, que fazem com que o outro sintam bem.

A criatividade é sem dúvida uma competência muito importante no processo da gestão de conflitos e que contribui positivamente para a resolução dos mesmos. Ser criativo não implica obrigatoriamente criar algo, é possível adaptar e/ou desenvolver uma ideia já existente e que quando aplicada à situação em particular ajuda a ultrapassar o conflito, permitindo desta forma que ambas as partes saiam a ganhar – um dos princípios da mediação.

3.4.3. Comunicação e Assertividade

Comunicar faz parte da essência do ser humano. A comunicação não se restringe apenas à transmissão de mensagens por palavras. Comunicar vai muito além disso, é uma arte de expressarmos sentimentos, emoções, pensamentos e informação por gestos, sons e símbolos. Segundo Santos

(2015, p.29) “a comunicação é mais do que a língua falada e escrita, engloba toda e qualquer forma de comunicar: olhares, expressões, gestos, posturas, tons de voz e até o próprio espaço”.

Esta arte desempenha um papel fulcral e contribui para o desenvolvimento da criança desde tenra idade. As autoras Sim-Sim, Silva e Nunes (2008, p.31) afirmam que “O ser humano é, por natureza, um comunicador, pelo que comunicar constitui uma experiência central no desenvolvimento da criança”. Estas mesmas autoras revelam ainda que,

o acto comunicativo é um processo dinâmico, natural e espontâneo que exige a interacção de, pelo menos, duas pessoas, com vista à partilha de necessidades, experiências, desejos, sentimentos e ideias. (Sim-Sim et al., 2008, p.31).

Os conflitos não surgem sem pelo menos uma causa. De acordo com Torremorell (2008) a origem de muitos conflitos é a comunicação deficiente e subsistem com o apoio da relutância em solucionar e dos obstáculos que, de forma consciente ou inconsciente, as partes envolvidas interpõem. O ideal é que o comunicador seja assertivo, pois na forma como comunica tende sempre para o respeito pelo outro.

Por vezes, as pessoas têm a ideia de que uma pessoa assertiva é apenas alguém que transmite com segurança aquilo pensa. Segundo Cunha e Monteiro (2018), uma pessoa assertiva é detentora de inúmeras características, entre as quais se ressaltam a expressão das suas opiniões e sentimentos e a expressão de desacordo, sempre com respeito pelo outro. A comunicação assertiva é sem dúvida, o tipo de comunicação que se pretende que as nossas crianças e jovens desenvolvam para que se possam expressar com consciência e responsabilidade, sem nunca se desfocarem do respeito pelo outro, fomentando assim, uma cultura de paz.

3.4.4. Escuta Ativa

A escuta ativa é considerada uma forma de resposta a quem está a falar connosco e revela que procuramos compreender o que a outra pessoa diz e sente. No entanto, isso não implica, que estejamos a concordar com o que está a ser dito, mas que estamos a procurar compreender o ponto de vista da outra pessoa. Esta é, sem dúvida, uma competência com relação direta com outra competência anteriormente mencionada, a empatia, porque implica a pessoa colocar-se no lugar do outro. A manifestação da escuta ativa pode ser demonstrada através do tom de voz, expressão facial e gestos de compreensão, contato visual, postura corporal recetiva, evitando interromper, dar conselhos ou fazer sugestões (Cunha & Monteiro, 2018). De acordo com Torrego (2000) a escuta ativa resulta de

um conjunto de ações nomeadamente, demonstrar interesse, clarificar, parafrasear, refletir e por último, mas não menos importante, resumir.

O desenvolvimento desta competência é fundamental em qualquer faixa etária. Fazemos parte de uma sociedade, onde as crianças desde cedo procuram ser ouvidas, independentemente daquilo que está a acontecer à sua volta. Por vezes, deparamo-nos com situações em que a mãe está a conversar com alguém e a criança procura atenção por qualquer motivo, chamando constantemente pela mesma até que esta interrompa o que está a fazer e lhe dê atenção. A criança não se preocupa em escutar o que está a acontecer, apenas se preocupa com o suprimento da sua necessidade. É fundamental treinar as crianças para escutar com atenção, para dar importância à informação que lhe está a ser transmitida e a quem a está a transmitir. Em suma, a escuta ativa é uma competência que quando desenvolvida possibilita à criança um crescimento voltado também para os outros e não apenas para si próprio.

3.5. O lúdico como estratégia facilitadora de aprendizagem e desenvolvimento pessoal e social

As crianças e os jovens aprendem melhor quando estão a brincar e, por isso, é importante que as atividades desenvolvidas com estes sejam relevantes e tenham como finalidade transmitir algo. Segundo Santos (1999, p.115),

o brincar está sendo cada vez mais utilizado na educação constituindo-se numa peça importantíssima nos domínios da inteligência, na evolução do pensamento e de todas as funções superiores, transformando-se num meio viável para a construção do conhecimento.

As atividades lúdicas contribuem para o desenvolvimento pessoal e social da criança uma vez que possibilitam uma interação consigo própria e com os que a rodeiam. De acordo com Luckesi (1998, p.29),

a atividade lúdica é aquela que dá plenitude e, por isso, prazer ao ser humano, seja como exercício, seja como jogo simbólico, seja como jogo de regras. Os jogos apresentam múltiplas possibilidades de interação consigo mesmo e com os outros.

Por meio de dinâmicas de grupo e dinâmicas individuais, a criança tem a possibilidade de se conhecer melhor, de conhecer o meio que a rodeia e, ao mesmo tempo, desenvolve competências que lhe permitem relacionar-se de uma forma saudável com o meio envolvente e até mesmo aprender a

gerir de forma positiva os conflitos. Barata (1995, p.9) segue a mesma linha de pensamento de Luckesi e declara que,

- é pela brincadeira que a criança passa a conhecer a si mesma, as pessoas que a cercam, as relações entre as pessoas e os papéis que elas assumem; - é através dos jogos que ela aprende sobre a natureza e os eventos sociais, a dinâmica interna e a estrutura do seu grupo; - as brincadeiras e os grupos tornam-se recursos didáticos de grande aplicação e valor no processo ensino aprendizagem.

Pode afirmar-se que para uma criança brincar é muito mais do que um divertimento, serve para o desenvolvimento físico, emocional e cognitivo, ou seja, é considerado um estímulo para a aprendizagem (Santos, 2010, p.18). Uma criança que não sabe brincar e que não é estimulada para tal, no futuro terá o seu desenvolvimento cognitivo comprometido. Como refere Chateau (1987, p.14), “É pelo jogo, pelo brinquedo que crescem a alma e a inteligência (...) uma criança que não sabe brincar, uma miniatura de velho, será um adulto que não saberá pensar”. Já que as crianças aprendem melhor a brincar, esta pode ser considerada uma estratégia fulcral para a transmissão de conhecimentos, princípios e valores.

Atualmente, a criança é 'transportada' pelas pessoas responsáveis pelo seu crescimento, de um lado para o outro, num sistema que já pode ser considerado automático, onde a criança está constantemente agarrada ao telemóvel ou tablet, como se de uma 'união umbilical' se tratasse, podendo mesmo ouvir-se os mais velhos a dizer 'pelo menos assim consigo fazer as minhas coisas'. As crianças precisam de brincar, de chorar, de rir, de sonhar, de pintar, etc. As crianças precisam de ser crianças. Este comportamento pode trazer consequências a curto, médio e longo prazo. As brincadeiras por mais simples que sejam estimulam, e por isso, as crianças aprendem e desenvolvem-se quer física, quer psicologicamente.

A escola, também tem um papel fundamental na promoção de brincadeiras que despertem e estimulem o desenvolvimento de competências socioemocionais nas crianças, como a empatia, a escuta ativa, a comunicação, entre outras, já que estas, passam lá a maior parte do tempo. É também nas escolas que, em determinados momentos, surgem os maiores desafios como situações de conflito e, em casos mais extremos preconceito, discriminação, e situações de bullying, tendo a criança de estar preparada para lidar com este tipo de situações.

Desta forma, o lúdico contribui de forma bastante positiva para a aprendizagem e desenvolvimento pessoal e social das crianças e jovens em contexto escolar.

4. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação-intervenção

A metodologia do trabalho realizado sustenta-se em características da abordagem qualitativa e do método de investigação-ação visto que reúne o objetivo e as características que melhor se enquadram no projeto que pretendíamos implementar. Guerra (2014) declara que a investigação científica, de acordo com a metodologia adotada, é, com regularidade, dividida em dois tipos distintos: a quantitativa e a qualitativa. A autora acrescenta ainda que são atribuídos aos estudos cujo objeto são os seres humanos as metodologias do tipo qualitativo, pelo que, sendo o objeto do nosso estudo os alunos de uma escola, a metodologia privilegiada foi a metodologia qualitativa.

4.1.1. A investigação-ação

Para que um investigador consiga desempenhar corretamente a sua investigação deve aprofundar os seus conhecimentos sobre os métodos que irá aplicar. No nosso caso privilegiamos a investigação-ação. De acordo com Pardal e Lopes (2011, p.44), “a investigação-ação consiste numa estratégia de recolha de dados e de análise de dados sobre um fenómeno específico, geralmente crítico, tendo em vista a formalização e promoção de mudança na realidade estudada”.

A investigação-ação versa sobre a recolha de informações sistemáticas com o objetivo de impulsionar mudanças sociais (Bogdan & Biklen, 1994). A investigação-ação pode ainda, ser retratada como uma família de metodologias de investigação que compreendem ação (ou mudança) e investigação (ou compreensão) simultaneamente, usando um processo cíclico ou em espiral, que intercala entra ação e reflexão crítica (Coutinho, 2019). Pardal e Lopes (2011, p.44) seguem esta linha de pensamento e referem que a investigação-ação em traços essenciais significa:

- uma estratégia de reflexão sobre um problema específico;
- uma investigação aplicada;
- uma investigação para a mudança;
- uma investigação com consequências visíveis.

O objetivo da investigação-ação consiste na produção de conhecimento útil e específico, de maneira que os participantes se tornem profissionais autorreflexivos, ou seja, disponíveis para examinar de forma crítica e sistemática a sua própria prática profissional (Costa, 2003). Os praticantes da investigação-ação reúnem um conjunto de dados ou provas para delatar situações de injustiça ou

perigos ambientais, com a finalidade de evidenciar recomendações tendentes à mudança. Neste caso concreto, os dados recolhidos no momento do diagnóstico de necessidades, através da aplicação de determinados instrumentos, realçaram algumas problemáticas existentes neste contexto, que serão passíveis de resolução através da mediação escolar.

Sendo a investigação-ação um processo complexo, organiza-se em função de três objetivos:

- objectivos de investigação, isto é, produção de conhecimentos sobre a realidade;
- objectivos de inovação, isto é, a introdução de transformações numa determinada situação com o propósito de dar solução a problemas como tais identificados;
- objectivos de formação de competências, isto é, o desenvolvimento de um processo de aprendizagem social envolvendo todos os participantes em função dos dois primeiros objectivos, no quadro de um processo mais amplo de transformação social, cultural e política (Esteves, 1986, p. 271).

Para que um investigador consiga efetuar qualquer ato de investigação é sempre necessário refletir sobre as formas de recolher informação que a própria investigação vai disponibilizando (Coutinho, 2019).

4.1.2. Problemática, finalidade e objetivos de investigação e intervenção

Grande parte das pessoas já ouviu a frase “conhecimento é poder”. Na realidade esta é uma frase de reflexão que nos remete para a necessidade de conhecer para poder ser. Umas mais do que outras, as crianças procuram o conhecimento logo desde tenra idade e passam a fase denominada fase dos “porquês?”. Tudo é motivo para perguntar “porquê?”. Um adulto sábio é aquele que não “desmonta” essa vontade de querer saber, antes pelo contrário, alimenta essa “sede” de conhecimento para que aqueles “porquês?” no futuro se possam tornar em questões que revolucionem o mundo nas mais diversas áreas.

Investigar parte deste principio da insaciedade do que já é conhecido, parte da vontade de querer saber mais. A investigação centra-se num determinado problema que pelos mais variados motivos interessa estudar, seja pela falta do conhecimento do assunto, seja porque se quer aprofundar o conhecimento sobre algo (Pardal & Lopes, 2011, p. 120). Um problema está na origem de uma investigação. De acordo com Coutinho (2019, p.49), “Uma investigação envolve sempre um problema, seja ele (ou não) formalmente explicitado pelo investigador”. O problema em estudo pode ser considerado uma novidade em termos de investigação, como já pode ter sido estudado, de uma ou de

outra forma, por outros investigadores (Pardal & Lopes, 2011, p. 120).

A investigação e a intervenção “andam de braços dados” nesta que é a conquista do desconhecido. Existe uma complementaridade entre a investigação e a intervenção, uma vez que é necessário investigar para intervir. No entanto, através da intervenção é possível chegar a conclusões e resultados que contribuam para a investigação. A finalidade da investigação e da intervenção é dar resposta ao problema que lhes deu origem.

Os momentos que antecedem a elaboração dos objetivos de investigação-intervenção são momentos que exigem imensa reflexão e ponderação porque a partir destes é possível compreender o contexto onde está a decorrer a nossa investigação e clarificar e revelar aquilo a que nos propomos com a nossa intervenção. Num primeiro contacto com a escola, numa perspetiva de investigação-intervenção na área da mediação, o foco principal foi perceber sobre que realidade escolar seria importante investigar e intervir. Com base nas informações recolhidas, através de conversas informais, com a acompanhante e com as Diretoras de Turma e Professora titular, refletimos e estabelecemos que a finalidade do projeto passaria por capacitar os alunos para uma gestão positiva de conflitos, tendo como pergunta de partida a seguinte: “De que forma os alunos do 1º ciclo e do 3º ciclo lidam com os conflitos?”.

Quando estruturada a pergunta de partida seguiu-se a reflexão sobre a importância de estabelecer metas, através de objetivos de investigação e de intervenção. De acordo com Zabalza (2001) o estabelecimento dos objetivos pressupõe um processo de reflexão, de depuração e de explicitação do que se pensa fazer. É fundamental que os objetivos sejam uma ajuda para desenvolver com maior qualidade e eficácia o processo educativo.

Nesse sentido, formulamos os objetivos de investigação e os objetivos de intervenção que se encontram identificados no quadro seguinte, quadro 1.

Objetivos de investigação :	Objetivos de intervenção :
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar comportamentos perante situações de conflito; - Identificar possíveis diferenças de comportamentos/atitude face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo; - Identificar qual o tipo de conflitos mais comum; - Perceber qual o modo de resolução de conflitos que impera entre os alunos; - Estudar qual o modelo de resolução de conflitos que melhor se adequa aos alunos do 1º Ciclo e do 3º Ciclo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar dinâmicas de promoção de uma gestão positiva de conflitos; - Criar estratégias de implementação de uma gestão positiva de conflitos; - Desenvolver competências de empatia, criatividade, comunicação, escuta ativa e respeito pelo outro; - Estimular atitudes de cooperação, diálogo, respeito e solidariedade; - Promover o desenvolvimento pessoal e social dos alunos.

Quadro 1 - Objetivos de investigação e objetivos de intervenção

4.2. Dispositivos metodológicos mobilizados

Para que um investigador consiga efetuar qualquer ato de investigação é sempre necessário refletir sobre as formas de recolher informação (Coutinho, 2019).

O quadro 2 sistematiza a metodologia utilizada, destacando um conjunto de técnicas e instrumentos que foram aplicados no processo de recolha de dados em diversos momentos.

Metodologia	Método	Técnicas	Instrumentos	Participantes	Quando
QUALITATIVA	INVESTIGAÇÃO-AÇÃO	Observação Participante	✓ Notas de Campo	✓ Alunos ✓ Outros	✓ Início ✓ Durante ✓ Fim
		Grupo Focal	✓ Guião de entrevista semiestruturada	✓ Alunos	✓ Início
		Conversas Informais	✓ Notas de Campo	✓ Alunos ✓ Outros	✓ Início ✓ Durante ✓ Fim
		Análise Documental	✓ Grelha de análise		✓ Início ✓ Durante ✓ Fim
		Inquéritos por Questionário	✓ Questionário	✓ Alunos ✓ Encarregados de Educação	✓ Fim

Quadro 2 - Metodologia, método, técnicas, instrumentos, participantes e fase de aplicação

Latorre (2003) divide em três um conjunto de técnicas e de instrumentos de recolha de dados. Seguindo a sua ideia, para a elaboração da componente da investigação foram utilizadas técnicas baseadas na observação (observação participante), na conversação (conversas informais e grupo focal), na análise de documentos e no inquérito por questionário. Já que as técnicas de recolha de dados variam mediante a natureza e as características do objeto de estudo (Guerra, 2014), recorreremos a vários instrumentos para recolha e registo da informação, nomeadamente, às notas de campo que foram usadas na observação e conversas informais, o guião de entrevista semiestruturada, o formulário do inquérito e a grelha de análise documental.

4.2.1. Pesquisa Documental

A pesquisa documental permite obter informação fulcral para a realização de uma investigação-ação. De acordo com Moreira (2007, p.153), podemos considerar que a utilização da informação disponível, independentemente da sua índole documental (numérica ou não numérica, elaborada ou em bruto) é praticamente imprescindível em investigação social. Segundo Moreira (2007, p. 153), entende-se por documento todo o material informativo sobre um determinado fenómeno que existe, sendo independente da ação do investigador. Este autor acrescenta ainda que os documentos assim

desenvolvidos, podem ser de múltiplos tipos como: livros e estatísticas (as publicadas pelo INE, entre outras), cartas, artigos de jornais e revistas, autobiografias, atos de instituições, atos parlamentares, regulamentos, contratos, etc. Geralmente trata-se de documentos escritos, mas também se incluem nesta categoria os testemunhos e recordações dos indivíduos sobre o seu passado.

Atualmente vivemos na era das tecnologias, o que nos permite o acesso à informação de uma forma mais rápida, podendo consultar múltiplos documentos recorrendo a diversas fontes. O maior desafio passa por “filtrar” e analisar a informação recolhida e selecionar quais as fontes que verdadeiramente são credíveis.

Esta técnica de recolha de dados foi utilizada em todas as fases do processo de investigação e intervenção, uma vez que a pesquisa de documentos é fundamental para a construção do processo de investigação e para que se possa justificar e fundamentar a intervenção.

4.2.2. Conversas Informais

Esta foi uma técnica de recolha de dados utilizada ao longo do estágio; no entanto, na fase inicial (outubro – dezembro) foi bastante importante porque facilitou o processo de integração e levantamento de necessidades.

Estas conversas informais foram tidas com a Diretora da Escola, com a Acompanhante de Estágio, com os Diretores de Turma, Professores, Professores Titulares e com a Psicóloga da Escola. Através destas foi possível obter informações pertinentes para a elaboração do projeto visto que, para além de se centrarem nas necessidades das turmas que iriam participar no projeto, também se centravam nas problemáticas (situações que necessitavam de ser resolvidas) existentes em cada uma delas. As conversas informais foram registadas a posteriori como notas de campo.

4.2.3. Observação e Observação Participante

A observação, uma das atividades mais frequentes no dia a dia, pode tornar-se numa ferramenta poderosa de investigação social e numa técnica científica de recolha de informação. No entanto, para que isso seja possível é necessário que esta respeite as seguintes condições: ser orientada e focalizada para um objetivo concreto de pesquisa previamente formulado; ser planificada sistematicamente em fases, aspetos, lugares e pessoas; ser controlada e relacionada com proposições teóricas; ser submetida a controles de objetividade, fiabilidade e previsão (Moreira, 2007). De acordo com Sousa (2005, p.109), “a observação permite efectuar registos de acontecimentos, comportamentos e atitudes, no seu contexto próprio e sem alterar a sua espontaneidade.”

No que concerne ao registo das observações, Lofland (2006) refere os seguintes pontos a ter em atenção: o registo das notas deve ser realizado o mais breve possível após o momento da observação, para reduzir a quantidade de informação esquecida; é importante a disciplina e o treino em tirar notas com rapidez e para tal, deve-se pensar com antecedência nas notas que podem surgir durante a observação; pode ditar-se as notas para um gravador mas, o escrever tem a vantagem de estimular o pensamento; a utilização de notas tipificadas ou codificadas é preferível às descrições manuscritas, porque são mais rápidas de anotar e mais fáceis de ler, nomeadamente se forem em grande quantidade; é importante guardar o original dos registos e utilizar as cópias para a análise dos dados de forma a evitar que se percam dados importantes que constam no original (notas de rodapé, por exemplo); as notas deverão constituir uma sumarização adequada de forma a possibilitar uma análise a posteriori apresentando uma razoável projeção e descrição do acontecimento vivido; nunca realizar uma nova observação enquanto as notas da anterior não estiverem completas, de forma a evitar confundir acontecimentos de observações diferentes.

Relativamente à observação participante, esta traduz-se no envolvimento pessoal do observador na vida da comunidade educativa que objetiva estudar, observando a vida do grupo a partir do seu interior, como seu membro (Sousa, 2005). Mann (1970) segue a mesma linha de pensamento e afirma que a observação participante consiste na experiência de colocar o observador e o observado lado a lado, tornando o observador num membro do grupo, de modo que este possa vivenciar o que eles vivenciam e trabalhar dentro do sistema de referência deles. A observação participante possui diversas vantagens e Sousa (2005, p.113) refere-se essencialmente:

- ao acesso a ações e acontecimentos que o grupo procura evitar que sucedam quando há alguém estranho presente;
- a captar a situação vivencial que contextualiza os acontecimentos observados;
- ao acesso rápido a dados sobre situações do quotidiano;
- a uma maior compreensão dos pensamentos e motivações dos sujeitos.

Este foi um método empregue desde a fase inicial até à fase final do estágio tendo sido utilizado com diversas finalidades. Numa fase inicial serviu para conhecer melhor os alunos e meio envolvente e recolher informações sobre os seus comportamentos e atitudes. Este é sem dúvida um método que permite identificar de forma eficaz as problemáticas e os dados obtidos são relevantes também para a etapa do levantamento de necessidades.

4.2.4. Notas de Campo

As notas de campo resultam de registos feitos a partir de conversas informais, observações, entre outras e para além da função de recolha de dados permitem também criá-los e analisá-los. Nesta análise foram feitas reflexões que permitiram encaminhar e orientar a investigação e a intervenção.

Schatzman e Strauss (1973, p.98) falam sobre a importância das notas de campo e de como estas influenciam toda a prática do investigador:

um bom conjunto de notas converte-se rapidamente num companheiro constante, uma espécie de alter ego... num relato contínuo de interpretações e reflexões e numa crónica de decisões operativas tomadas em datas, lugares e circunstâncias específicas (...) O registo servirá também para confrontar o investigador nas diferentes fases da pesquisa (...) e exercerá um controle considerável sobre o processo de descoberta: oferecerá evidência negativa ou favorável e advertirá sobre a insuficiência de evidência, sugerindo mais ou novas observações.

As notas de campo foram realizadas ao longo do estágio e permitiram registar e analisar dados (conforme exemplo, cf. Apêndice 37) bem como, refletir sobre os mesmos, possibilitando o preenchimento dos diários de bordo, cujo modelo foi disponibilizado pela Orientadora Académica (cf. Anexo 1).

4.2.5. Focus Group

O Focus Group que traduzido para português entende-se por grupos de enfoque ou grupos focais, trata-se de uma entrevista realizada a um grupo de sujeitos (Coutinho, 2019, p. 142).

Segundo Krueger e Casey (2015, p.6) as características do *Focus Group* são as seguintes

- (1) a small group of people,
- (2) who possess certain characteristics
- (3) provide qualitative data
- (4) in a focused discussion
- (5) to help understand the topic of interest.

O Focus Group, à semelhança da entrevista, é uma técnica muito utilizada em estudos qualitativos (Coutinho, 2019, p. 143). De acordo com Krueger e Casey (2015) podemos considerar que, o grupo que faz parte do grupo focal é especial em termos de propósito, tamanho, composição e procedimentos. O objetivo é entender melhor como é que as pessoas que fazem parte daquele grupo

se sentem ou pensam em relação a um problema, ideia, produto ou serviço. Os grupos focais são utilizados para recolher opiniões, conforme indicam os autores:

a Focus Group is a special type of group in terms of purpose, size, composition, and procedures. The purpose of conducting a focus group is to better understand how people feel or think about an issue, idea, product, or service. Focus Group are used to gather opinions (Krueger & Casey, 2015, p. 2).

Segundo Kumar (2011), o Focus Group consiste numa estratégia de recolha de dados que pretende analisar perceções, experiências ou significados de um grupo de pessoas que têm alguma experiência ou conhecimento idêntico sobre uma determinada situação ou tópico. O Focus Group funciona quando os participantes se sentem confortáveis, respeitados e livres para dar a sua opinião sem se sentirem julgados. A intenção desta técnica é promover uma autorrevelação entre os participantes. Nós queremos saber mesmo o que eles sentem e pensam (Krueger & Casey, 2015).

Esta foi uma técnica utilizada na fase inicial do projeto de forma a obter informações relevantes sobre a amostra tais como: as potencialidades, carências, experiências e conhecimentos dos alunos – fase do diagnóstico. As informações obtidas, depois de analisadas, contribuíram também para a elaboração das sessões e dos seus objetivos. A tabela que se encontra no Apêndice 2 apresenta a matriz do *Focus Group*, onde estão representadas as dimensões, sub-dimensões, objetivos e número da questão. A criação desta matriz permitiu a elaboração do guião do *Focus Group* (que se encontra nos Apêndices 3 e 4) de forma mais objetiva e organizada. No Apêndice 4 encontra-se o guião da entrevista para os alunos do 3º ciclo e no Apêndice 3 encontra-se o guião da entrevista para os alunos do 1º ciclo, de acordo com a realidade de cada ciclo.

A análise dos dados recolhidos por esta técnica permitirá obter informação sobre as conceções que os grupos têm sobre mediação, conflito e violência, e gestão positiva de conflitos.

4.2.6. Questionário

O questionário é um instrumento de recolha de informação, preenchido pelo próprio informante, e cuja técnica de recolha de dados é a mais utilizada no âmbito da investigação sociológica (Pardal & Lopes, 2011, p. 73).

Como qualquer outra técnica de recolha de dados, esta apresenta vantagens e desvantagens e cabe ao investigador pesar umas e outras, e com base nisso tomar decisões e ter os respetivos cuidados. No que concerne às vantagens desta técnica, Pardal e Lopes (2011, p.74) afirmam que o questionário é

(...) suscetível de ser administrado a uma amostra lata do universo, mesmo quando remetido pelo correio, é barato; garante, em princípio, o anonimato, condição necessária para a autenticidade das respostas; por fim, não precisa de ser respondido de imediato, permitindo ao inquirido a escolha da hora mais adequada para o efeito.

Relativamente às desvantagens desta técnica de recolha de dados, Pardal e Lopes (2011, p.74) apontam que o questionário

(...) não é aplicável a analfabetos e só o é, com reservas, a inquiridos com dificuldade de compreensão das questões, o que o impede de ser utilizado na realização de diversos estudos; por outro lado, o inquirido pode ler todas as questões antes de responder, o que não é conveniente, e facilita a resposta em grupo, mormente se enviado pelo correio, perturbando a informação. Além disso, o seu uso só é viável em universos razoavelmente homogêneos.

Os autores acrescentam ainda como desvantagem serem frequentes os atrasos na devolução dos questionários, principalmente quando tal é feito pelo correio (Pardal & Lopes, 2011).

Os questionários foram aplicados na fase final do projeto, aos alunos e aos Encarregados de Educação dos mesmos, como forma de perceber quais os efeitos que o projeto teve na amostra. Os questionários funcionaram como uma ferramenta de avaliação do processo.

4.3. Análise de Dados

A análise de dados consiste num processo de busca e de organização sistemática de dados, nomeadamente, das transcrições de entrevistas, de notas de campo e de outros materiais que foram sendo reunidos, com a finalidade de aumentar a sua própria compreensão e de permitir apresentar aos outros aquilo que se encontrou. Para realizar a análise dos dados é necessário trabalhá-los, organizá-los, dividi-los em unidades manipuláveis, sintetizá-los, procurar padrões, descobrir os aspetos importantes e o que deve ser assimilado, bem como decidir o que vai ser transmitido aos outros (Bogdan & Biklen, 1994).

Na análise dos dados qualitativos é importante ter em conta que todo o material recolhido nas pesquisas qualitativas deve ser primeiro preparado para que, posteriormente possa ser analisado. Considerando que o material reunido já está devidamente organizado, é necessário lembrar que a análise de dados qualitativos é uma etapa que exige muita atenção, muito tempo e muita perspicácia por parte do pesquisador (Guerra, 2014).

É importante frisar que, a construção do conhecimento implica que os dados recolhidos não sejam apenas descritos. Essa descrição indica a sua essência bruta. Os dados devem ser analisados segundo paradigmas teóricos utilizados pelo pesquisador.

De forma a apresentar dados credíveis é necessário recorrer à triangulação. A triangulação consiste num procedimento que enquadra diferentes métodos de recolha de dados, distintas populações (ou amostras), diferentes conceções teóricas e diferentes momentos no tempo, para firmar conclusões a respeito do caso que está a ser investigado (Zappellini & Feuerschütte, 2015).

4.4. Identificação dos recursos mobilizados e limitações do processo

Desde o início que uma das principais preocupações era que a intervenção fosse ao encontro das necessidades sentidas pelo público-alvo do projeto de forma a contribuir positivamente para o colmatar das mesmas. Quando foi definido o plano de ação foram conjuntamente definidos os recursos que seriam mobilizados para que tudo decorresse dentro do que era expectável, estando sempre presente a ideia que a qualquer momento poderia haver a necessidade da realização de pequenos ajustes e até mesmo mudanças.

No que concerne aos recursos mobilizados ao longo do processo podemos afirmar que foi necessário recorrer a diferentes recursos humanos e a múltiplos recursos físicos da escola. Para a realização da intervenção foi imprescindível recorrer ao acompanhamento da orientadora científica e da acompanhante de estágio na escola. Foi também necessário, recorrer às Diretores de Turmas e Professora Titular das turmas sobre as quais recaiu a intervenção, e à Psicóloga da escola que possuía informação crucial para o desenvolvimento do projeto.

No que concerne à implementação do “Projeto 2Cs - Conta Comigo” foram necessários materiais e meios como: uma sala de aula, para a concretização de entrevistas e para a realização das dinâmicas e atividades; um projetor para a apresentação de conteúdos em diversos formatos; colunas de som; um computador para redação do relatório e material de escrita manual; material escolar como canetas, papel, lápis de carvão e de cor, marcadores, lápis de cera, cola e tesouras, para os participantes poderem realizar as atividades.

Relativamente às limitações do processo é necessário mencionar que devido ao facto de os alunos que frequentam esta escola terem uma carga horária superior comparativamente aos alunos que frequentam outras entidades escolares, não foi possível criar um horário extra para a implementação do projeto. Por tal motivo, e em concordância com a Direção da escola e dos Professores envolvidos, a intervenção foi realizada em diversas aulas de diferentes disciplinas.

Outra das limitações do processo foi o tempo. Seria necessário mais tempo para que os alunos pudessem aprofundar mais os temas abordados em cada sessão e para que fossem realizadas mais atividades de forma a facilitar a assimilação da informação transmitida pela mediadora e desta forma se pudessem verificar mais aprofundadamente os resultados da intervenção.

5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO

5.1. O Projeto 2Cs - “Conta Comigo”

O projeto denominado “Projeto 2Cs” foi direcionado para a “Gestão Positiva de Conflitos” e integra-se na temática da mediação escolar como meio de prevenção e promoção da gestão positiva de conflitos.

Através do “Projeto 2Cs - Conta Comigo” foi nosso propósito desenvolver competências socioemocionais nas crianças e jovens para que sejam os próprios a gerirem os conflitos de uma forma positiva.

Este projeto pretendeu dar continuidade ao programa já iniciado pelos Serviços de Psicologia e Orientação da Escola. As atividades desenvolvidas no âmbito deste projeto tiveram como finalidade capacitar os alunos para uma gestão positiva de conflitos, pelo que tiveram como ponto de partida as características e interesses dos alunos, bem como as suas idades.

É importante salientar que antes da implementação do projeto foi enviado a todos os encarregados de educação das três turmas um pedido de autorização para os educandos participarem no projeto (Apêndice 1). Depois de recolhidas todas as autorizações constatamos que apenas dois encarregados de educação não permitiram a participação dos seus educandos no projeto. As Diretoras de Turma e a Professora Titular, como forma de tentar mudar a opinião desses educandos porque acreditavam que este projeto seria uma mais-valia para todos, explicaram aos encarregados de educação novamente no que consistia o projeto, no entanto, apesar da dedicação das profissionais, os encarregados de educação mantiveram a sua posição, tendo sido respeitada.

Sendo esta uma escola com cariz artístico os alunos que a frequentam têm uma carga horária que dificilmente permitiria a existência de um horário extra para a implementação do projeto. Por tal motivo, as sessões decorreram em momentos de aulas, que foram gentilmente cedidas por Professores de diversas disciplinas, não comprometendo os conteúdos programáticos das mesmas.

5.1.1. Apresentação das turmas que participaram no projeto

As turmas que fizeram parte do projeto são três, uma do 1º Ciclo e duas do 3º Ciclo. Como forma de garantir o anonimato serão denominadas 1C, 3C1 e 3C2.

Estas turmas foram selecionadas pela Diretora da Escola, visto serem turmas cujos comportamentos são desajustados.

A turma 1C é uma turma constituída por 12 alunos e 11 alunas. De acordo com o Plano Curricular desta turma o maior problema consiste na existência, ainda que numa minoria, de alunos

que desestabilizam e perturbam várias vezes as aulas, prejudicando assim o contexto de trabalho e aprendizagem da maioria dos alunos. É uma turma que se pode considerar um pouco cansativa pelo número de vezes que é necessário interromper a aula para alertar os alunos da falta de atenção. Todavia, são geralmente, crianças obedientes e que mantêm entre si um bom relacionamento interpessoal.

A turma 3C1 é uma turma constituída por 10 alunos e 16 alunas. Este ano letivo a turma acolheu uma aluna que foi transferida da turma 3C2. Segundo o Plano Curricular da Turma, esta é uma turma que revela alguns comportamentos desajustados, por exemplo na entrada da sala de aula, visto que os alunos demoram muito tempo a entrar, sentar e acalmar. Também considera que a turma se mostra distraída, desconcentra e alheada em sala de aula, principalmente nas aulas do último tempo, não ouvindo muitas vezes o que os professores dizem, devido às conversas paralelas. É uma turma bastante competitiva, sem sempre da forma mais saudável. Essa competição leva, grande parte das vezes, a uma participação bastante desorganizada em sala de aula.

A turma 3C2 é uma turma constituída por 13 alunos e 10 alunas. De acordo com o Plano Curricular desta turma, esta é uma turma que manifesta dificuldades na entrada na sala de aula, visto que, demora muito tempo a entrar, sentar e acalmar. No 3º período os alunos geralmente revelam-se mais cansados, desconcentrados e alheados na sala. Esta turma manifesta ainda dificuldades em respeitar normas estabelecidas. É uma turma que tem problemas fora da sala de aula. Para além das dificuldades anteriormente mencionadas apresenta ainda dificuldades na autorregulação emocional, na consciência do eu e do outro; no desenvolvimento de uma postura empática e na promoção da coesão da turma; e em organizar rotinas de estudo em casa.

Todos estes aspetos foram possíveis de constatar ao longo das observações realizadas quer em sala de aula, quer nos espaços de recreio, bufete e cantina.

São alunos que apesar de demonstrarem comportamentos por vezes inadequados, são empenhados e participativos. Desde o momento em que tiveram conhecimento da existência do projeto que revelaram interesse e vontade em participar.

5.2. Sessões desenvolvidas no “Projeto 2Cs – Conta Comigo”

5.2.1. Tema das sessões e objetivos

O Projeto 2Cs foi concebido após o levantamento de necessidades o qual decorreu entre outubro e dezembro de 2021. O projeto integrou 10 sessões com diferentes temas. Para cada sessão foram criados objetivos, que constam na tabela seguinte, tabela 1.

N^o SESSÃO	TEMA	OBJETIVOS
1	FOCUS GROUP	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar comportamentos perante situações de conflito; - Identificar qual o tipo de conflitos mais comuns; - Perceber qual o modelo de resolução de conflitos que impera entre os alunos; - Identificar possíveis diferenças de comportamentos / atitudes face aos conflitos entre o 1^o ciclo e o 3^o ciclo.
2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentar o projeto e suas dinâmicas; - Promover interação entre pares.
3	CASOS REAIS EM CONTEXTO ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar se os alunos revelam conhecimentos para resolver conflitos.
4	EMPATIA	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender quais as concepções que os alunos têm sobre empatia. - Perceber se distinguem as diferenças entre empatia e simpatia.
5	CRIATIVIDADE	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionar a Criatividade com a Gestão Positiva de Conflitos; - Compreender como cada pessoa é criativa e capaz de desenvolver a sua criatividade; - Compreender a gestão positiva de conflitos; - Representar através de um desenho alguns sentimentos; - Refletir sobre si próprio.
6	COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionar a Comunicação com a Empatia; - Relacionar a Comunicação com a Gestão Positiva de Conflitos; - Desenvolver a capacidade de argumentação.
7	ESCUITA ATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender quais as concepções que os alunos têm sobre a Escuta Ativa; - Diferenciar a escuta empática da escuta simpática; - Revelar a importância da Escuta Ativa; - Desenvolver a capacidade de argumentação.
8	RESPEITO PELO OUTRO	<ul style="list-style-type: none"> - Revelar a importância do Respeito pelo outro; - Perceber o que os alunos entendem por respeito; - Refletir sobre “de que forma o respeito pelo outro está relacionado com a gestão positiva de conflitos?”.
9	ANÁLISE DAS SESSÕES	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar a reflexão sobre as sessões; - Analisar a perceção dos alunos sobre as sessões e a prestação da mediadora.
10	QUESTIONÁRIOS & ENCERRAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliar as sessões do projeto; - Compreender o efeito das sessões nos alunos e a importância dos temas abordados; - Avaliar o desempenho da mediadora.

Tabela 1 - N^o da Sessão, tema e objetivos

Também os temas abordados surgiram a partir do levantamento de necessidades e das observações realizadas pela investigadora e foi implementado nas diferentes turmas ao longo de 5 meses, entre fevereiro e junho de 2022.

As duas primeiras sessões do projeto focaram-se no desenvolvimento do interconhecimento entre alunos e mediadora estagiária e do projeto e as duas últimas sessões na análise e avaliação da

percepção e efeito do projeto nos alunos. As restantes seis sessões (3^a à 8^a), centraram-se na capacitação dos alunos em competências socioemocionais.

5.2.2. Dinâmicas utilizadas nas sessões e avaliação dos resultados das mesmas

Ao longo de cada sessão foram realizadas diversas atividades de forma a cativar os alunos para as temáticas abordadas e para que simultaneamente estes pudessem desenvolver competências. Foram realizadas dinâmicas individuais e em grupo e todas promoviam algo em comum: a reflexão. Esta reflexão podia ser sobre si próprio ou sobre o outro.

As três turmas nem sempre andaram ao mesmo ritmo nas sessões. Inicialmente tínhamos estabelecido um plano idêntico para as três turmas, mas rapidamente percebemos que isso não iria funcionar porque, por um lado, a turma do 4^o ano não conseguia acompanhar o ritmo do 8^o ano e, por outro lado, as turmas do 8^o ano por algumas situações como mau comportamento e disponibilidade de aulas não conseguiam andar sempre ao mesmo ritmo. Tornou-se um desafio tentar gerir a implementação das dinâmicas, mas com uma nova adaptação foi possível superar os obstáculos.

Como forma de facilitar a aprendizagem foram apresentadas diversas dinâmicas, enquadradas nas temáticas das sessões, para estimular o envolvimento dos mesmos no próprio processo de desenvolvimento individual e coletivo, seguindo a linha de pensamento dos autores Luckesi (1998) e Barata (1995) anteriormente mencionados.

Realizamos a dinâmica “Me. Myself & I” que surgiu como uma dinâmica de quebra-gelo (cf. Quadro 3). Através desta atividade os alunos puderam refletir sobre si próprios e ficar a conhecer melhor os colegas. Esta foi uma dinâmica realizada na primeira sessão, nas três turmas que participaram no projeto.

A partir do quadro representado abaixo podemos ver a descrição da dinâmica e perceber de que forma foi realizada a avaliação.

“Me. Myself & I”	
<i>Dinâmica de Quebra-Gelo: Dinâmica Individual Adaptado de Flores (2021)</i>	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
Numa folha de papel em branco colocar: - O nome no canto inferior direito; - 2 qualidades e 2 defeitos no canto superior direito; - O que gostas de fazer nos tempos livres no canto inferior esquerdo; - Um dos teus sonhos / desejo no canto superior esquerdo; - Desenhar no centro algo ou alguém com que te identifiques.	- Análise do conteúdo do registo.

Quadro 3 - Dinâmica de Quebra-gelo

A dinâmica “Me. Myself & I” surgiu como uma dinâmica de grupo (cf. quadro 4). Através desta atividade os alunos puderam treinar, ainda que de uma forma inconsciente, a comunicação e a escuta ativa. Os participantes puderam ainda refletir sobre si próprios e ficar e conhecer melhor os colegas.

No quadro apresentado abaixo podemos ver a descrição da dinâmica de grupo e compreender de que forma foi realizada a sua avaliação.

“Me & We”	
<i>Dinâmica de Grupo Adaptado de Flores (2021)</i>	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> - 5 grupos (5 - 6 elementos cada) - Cada grupo tem 5 minutos para identificar e escrever 10 coisas que tenham em comum entre todos (hábitos, situações, desejos, desafios, etc); - 5 minutos para encontrarem os aspetos mais comuns. - Escolher um porta-voz que vai ler em voz alta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Análise do conteúdo do registo.

Quadro 4 - Dinâmica de Grupo - "Me & We"

A dinâmica que se segue, “Casos reais em contexto escolar”, é uma atividade individual de reflexão e aplicação de conhecimentos já existentes. O que se pretende é que o participante leia os casos e analise cada um deles como sendo situações reais e que no final responda às questões. A mediadora garante, ao longo de todo o processo, que não existem respostas certas ou erradas. As respostas obtidas serão analisadas e de acordo com os resultados obtidos, servirão apenas como pontos de partida para os assuntos abordados em cada uma das sessões futuras. O quadro que se segue, quadro 5, apresenta a descrição da dinâmica, retratando dois possíveis casos de conflito em contexto escolar e, também, a forma como foi realizada a avaliação da mesma.

CASOS REAIS EM CONTEXTO ESCOLAR	
<i>Dinâmica Individual</i>	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
<p>O primeiro caso retrata a seguinte situação: Durante o recreio, a Micaela e a Vanessa começam a discutir e a baterem-se. A Assistente Operacional daquele setor interveio de imediato e questiona as alunas sobre o motivo daquela confusão. A Micaela, bastante exaltada, explica à Assistente Operacional que lhe tinham mexido na mochila, que os fones de ouvido tinham desaparecido e que só podia ter sido a Vanessa porque ela é uma invejosa. A Vanessa depois de ouvir tal acusação diz que não mexeu em nada e que não precisa de nada que seja da Micaela. Questão: Imagina que a Micaela e a Vanessa vão ter contigo e te pedem ajuda para resolver este conflito, o que farias?</p> <p>O segundo caso apresenta a seguinte situação: Numa aula de educação física, o Rui e a Soraia tiveram uma discussão e começaram a insultar-se um ao outro. O Professor, que assistia a esta discussão, interveio de imediato e questionou os dois alunos sobre o motivo que os levava a insultarem-se. O Rui explicou que a Soraia e as amigas queriam entrar na equipa de futebol, mas achava que isso era inadmissível porque as raparigas não sabem jogar futebol. A Soraia, indignada com o que tinha ouvido, afirma que o que o Rui tinha acabado de dizer era uma injustiça porque não são só os rapazes que sabem jogar. Questão: Imagina que o Rui e a Soraia vão ter contigo e te pedem ajuda para resolver este conflito, o que farias?</p>	<p>- Análise de conteúdo do registo que os alunos efetuarem para a resolução de cada caso (pergunta de resposta aberta). - Verificação das palavras-chave nos registos efetuados pelos alunos.</p>

Quadro 5 - Dinâmica Individual - Casos reais em contexto escolar

A dinâmica “O que eu mais gosto” é uma atividade individual (cf. Quadro 6), onde o participante toma consciência de ser ou não empático. Cada participante tem a oportunidade de refletir sobre si próprio. Esta é também uma atividade onde são desenvolvidas competências como a escuta ativa e a comunicação.

O quadro seguinte mostra a descrição da dinâmica e o que foi tido em conta para a sua avaliação.

“O QUE EU MAIS GOSTO”	
<i>Dinâmica de Grupo</i> Adaptado de Angelini (2020)	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
<p>1º Numa folha em branco vou colocar o título “O que eu mais gosto” 2º Desenhar e/ou escrever algo que gosto mesmo muito; 3º Partilhar com o colega do lado; 4º Trocar os papéis entre eles como se de um presente se tratasse; 5º Amassar o papel do colega.</p>	<p>- Análise da observação para verificação da adequação dos objetivos.</p>

Quadro 6 - Dinâmica de Grupo - “O que eu mais gosto”

A dinâmica “Create” é uma dinâmica de grupo que foi realizada na sessão que abordou o tema da criatividade (cf. Quadro 7).

Com esta atividade os participantes, para além de treinarem a sua criatividade tendo de pensar no abstrato, ficam a perceber que uma ideia criativa pode surgir do nada ou pode surgir de uma ideia já existente que pode ser trabalhada e desenvolvida. A criatividade ajuda a ultrapassar barreiras e a criar soluções. Podemos mesmo dizer que a criatividade é o que nos permite saltar do problema em direção à solução, tendo por isso uma competência a desenvolver com os participantes na sessão.

O quadro apresentado abaixo, quadro 7, mostra a descrição da dinâmica de grupo e a forma como foi realizada a avaliação.

“CREATE”	
<i>Dinâmica de Grupo</i> <i>Adaptado de Iglesias (2020)</i>	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
Cada aluno vai pegar numa folha em branco e vai fazer um traço; depois de concluída a primeira instrução o aluno deve passar a sua folha ao colega do lado; depois de receber a folha do colega o aluno a partir do traço deve criar algo. Tem 3 minutos para desempenhar a tarefa. Terminados os 3 minutos a folha deve regressar ao colega que desenhou o primeiro traço.	- Observação e registo das atitudes dos alunos, de modo a recolher evidências e verificar se estas vão ao encontro dos objetivos definidos.

Quadro 7 - Dinâmica de Grupo - "Create"

Na mesma temática, a criatividade, os participantes realizaram outra dinâmica (cf. Quadro 8), mas desta vez individual. Cada elemento teve a oportunidade de refletir sobre coisas abstratas como sentimentos e emoções, criar uma imagem na sua cabeça que as representasse e depois desenhar. Cada desenho foi acompanhado por uma legenda.

O quadro que se segue apresenta a descrição da dinâmica de grupo e como esta foi avaliada.

“VAMOS SER CRIATIVOS”	
<i>Dinâmica Individual</i> <i>Adaptado de Iglesias (2020)</i>	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
Cada aluno vai dividir uma folha, branca, tamanho A4 em 6 partes e a parte de trás da folha deve ser dividida em 2 partes; em cada uma das partes o aluno terá que desenhar alguns sentimentos e pensamentos, ou seja, deve usar a criatividade para se expressar; não é permitido desenhar <i>emojis</i> , nem corações (quando se trata do sentimento “amor”); o aluno deve também fazer uma breve legenda (que poderá ser feita em cada um dos 7 espaços, ou na segunda metade da folha da parte de trás).	- Observação e registo das atitudes dos alunos, de modo a recolher evidências e verificar se estas vão ao encontro dos objetivos definidos.

Quadro 8 - Dinâmica Individual - "Vamos ser criativos"

Quando abordado o tema da comunicação, foi proposto aos alunos que realizassem uma dinâmica de grupo. Esta dinâmica, “Arte de Argumentar”, dividida em dois casos, apesar de se centrar mais na comunicação, implicava, ainda que de forma implícita, o desenvolvimento de outra competência, nomeadamente, a escuta ativa (cf. Quadro 9). A comunicação e a escuta ativa são dois temas que, apesar de terem sido abordados em sessões diferentes, têm grande relação um com o outro. O quadro que se segue apresenta a dinâmica e a forma como foi realizada a sua avaliação.

ARTE DE ARGUMENTAR	
<i>Dinâmica de Grupo Adaptado de Flores (2021)</i>	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
<p>1º Caso: - Serão chamados 6 voluntários que interpretarão 6 personagens: 1 médico, 1 professor (ferido), 1 carpinteiro, 1 militar, 1 jardineiro e 1 cozinheiro. A situação é a seguinte: O helicóptero está com um problema e o facto de estarem 6 pessoas dentro dele não o vai deixar chegar ao destino. Têm de decidir quem vão tirar fora do helicóptero. Se não o fizerem o helicóptero cai e são devorados por crocodilos. Ninguém se pode oferecer nem desistir. Numa primeira fase cada um dos alunos deve argumentar porque deve ficar e na fase seguinte deve indicar quem deve sair e porquê.</p> <p>2º Caso: - Serão chamados outros 6 voluntários que interpretarão as seguintes personagens: 1 enfermeira, 1 professor, 1 carpinteiro, 1 militar, 1 engenheiro, 1 cientista (ferida). A situação era a seguinte: uma ilha foi dominada por uma tribo que encontrou estas seis pessoas. A única forma de não irem todos como prisioneiros é escolher 1 para entregar à tribo. Logo que tenham essa pessoa a tribo abandona a ilha. Têm que decidir quem vão entregar à tribo, mas têm que ter em atenção em dar continuidade à espécie humana porque são os únicos a viver na ilha. Ninguém se pode oferecer, nem desistir. Numa primeira fase cada um deles deve argumentar porque deve ficar, na fase seguinte deve indicar quem deve sair e porquê.</p>	<p>- Análise da observação para verificação da adequação dos objetivos.</p>

Quadro 9 - Dinâmica de Grupo - "Arte de Argumentar"

Na sessão onde foi abordado o tema “Escuta Ativa”, os membros do projeto tiveram a oportunidade de participar numa dinâmica de grupo designada por “Listening” (cf. Quadro 10). Também esta dinâmica não é trabalhada isoladamente, uma vez que, tem sempre de haver comunicação para possibilitar a escuta, neste caso ativa, dado que os elementos deveriam identificar a frase por eles escolhida, tendo em conta a sua preferência. Esta dinâmica requer que os participantes tenham uma postura equilibrada entre o silêncio e a comunicação. O quadro que se segue mostra no que consistiu essa dinâmica e de que forma foi realizada a sua avaliação.

“LISTENING”	
<i>Dinâmica de Grupo</i> Adaptado de Soul Me (2019)	
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO
<p>Cada aluno, numa folha em branco, deve escrever uma frase com que se identifique.</p> <p>De seguida a Mediadora vai recolher todas as frases e entregar novamente.</p> <p>Se houver algum aluno que receba a sua frase deve devolver. Depois de redistribuídos os papeis os alunos devem andar pela sala, falando a frase em voz alta até encontrar a pessoa que a escreveu.</p> <p>A dinâmica de grupo termina quando todos tiverem encontrado a sua frase.</p>	<p>- Análise da observação para verificação da adequação dos objetivos.</p>

Quadro 10 - Dinâmica de Grupo - "Listening"

Como referido anteriormente, cada sessão abordou uma temática diferente, que em alguns casos não era a primeira vez que seriam abordados em contexto de aula e que, por tal motivo, a mediadora teve de cativar a atenção dos mesmos, utilizando uma das aplicações mais atuais e mais utilizadas pelos mesmos para apresentar alguns vídeos – “Youtube”.

É possível verificar no Apêndice 20 que nem todos os vídeos foram apresentados nas três turmas. Os vídeos foram escolhidos tendo em conta o tema das sessões e a faixa etária dos participantes.

Como forma de romper as barreiras da sala de aula, onde se realizaram as sessões, foi lançado um desafio aos participantes das três turmas. Nesse desafio, cada aluno teve de entregar a alguém (amigo, conhecido ou familiar) um papel com uma frase (cf. Apêndice 22) que foi entregue pela mediadora. Cada participante recebia um papel com a frase, de forma aleatória, lia, refletia sobre a mesma e escolhia uma pessoa para entregar. Para além desta missão cada elemento da turma teve de registar qual a reação da pessoa que recebeu o papel.

5.3. Descrição e análise das atividades realizadas

Neste ponto descrevemos e analisamos as atividades realizadas no âmbito do Projetos 2Cs destacando também resultados e evidências do trabalho desenvolvido junto dos alunos. Serão também identificados resultados evidenciados pelos encarregados de educação e professores.

5.3.1. Atividades desenvolvidas com os alunos

O Projeto 2Cs foi desenvolvido a partir da realização de 10 sessões. Cada sessão era única por diversas razões: o tema abordado era sempre diferente, mas igualmente importante neste processo de

aquisição de novos conhecimentos da área da Mediação, as dinâmicas eram direcionadas ao tema e à idade dos participantes e tivemos a preocupação por apresentar os conteúdos de forma atrativa.

A primeira atividade, consistiu numa entrevista realizada a pequenos grupos – Focus Group – que teve como finalidade conhecer melhor os participantes, obter informação sobre conflitos existentes, desde a origem à sua resolução naquela turma e perceber se estes já tinham ouvido falar sobre mediação e se sabiam no que consistia.

Os alunos dividiram-se em pequenos grupos e à medida que iam sendo chamados reuniam-se numa sala onde decorriam as entrevistas. Antes e ao longo destas entrevistas os alunos demonstraram vontade em participar nas entrevistas e interesse no projeto, questionando diversas vezes “e quando é que vai voltar para a próxima sessão?” e “o que é que vamos fazer?”.

5.3.1.1. Focus Group

Esta atividade decorreu na primeira sessão (cf. Tabela 1) e consistiu numa entrevista a pequenos grupos (5/6 alunos) de cada turma onde intervimos. Os objetivos desta atividade eram: i) identificar comportamentos perante situações de conflito; ii) identificar qual o tipo de conflitos mais comum; iii) perceber qual o modelo de resolução de conflitos que impera entre os alunos; iv) identificar possíveis diferenças de comportamentos e atitudes face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo. Foram realizadas em cada turma entre 4 a 5 entrevistas de grupo, num total 12 entrevistas.

No final das entrevistas foi-nos possível constatar que a turma 1C, os alunos estão na faixa etária dos 9 anos, havendo dois elementos com 10 anos. Os alunos das turmas 3C1 e 3C2 estão na faixa etária dos 13 anos, havendo alguns elementos com 12 anos. Outro aspeto interessante a salientar é o facto de que praticamente todos os alunos estão juntos desde o 1º ano de escolaridade.

Desta primeira atividade, e de acordo com as evidências de cada turma (cf. Apêndices 5, 6 e 7), foi possível identificar que os alunos tinham uma ideia do que é um conflito, conseguiam identificá-lo, assim como os momentos em que aconteciam e com que frequência. Quase todos os alunos reconheceram a existência de conflitos; no entanto, a turma 3C1 tenta desvalorizá-los e alguns alunos negarem a sua existência. Outro aspeto a salientar é o reconhecimento por parte de vários alunos de que os conflitos podem levar a violência física e psicológica.

No que diz respeito aos locais onde decorrem conflitos com mais frequência identificam as diferentes zonas do recreio, a sala de A.T.L. (existente no próprio edifício da escola) e em sala de aula. Quanto à origem dos conflitos foi possível constatar-se divergências nas diversas turmas. Na turma 1C os alunos revelam que a origem dos conflitos está diretamente associada aos relacionamentos

inter pares, ao nível da aprendizagem e do respeito pelo outro. Nas turmas do 3º ciclo o que está na origem dos conflitos vai além da aprendizagem e do relacionamento inter pares uma vez que envolve, também, agentes exteriores à escola.

Na tabela seguinte faz-se uma síntese das principais evidências resultantes da atividade de *Focus Group* em cada turma.

Perguntas	O que é um conflito	Tipo de conflitos	Métodos utilizados na resolução dos conflitos	Conflitos positivos/negativos
Turma				
1C	- "opiniões diferentes, pontos de vista diferentes"; - "discussão".	- "gozar"; - "agredir de forma física e psicológica".	- "delegada de turma que tenta mandar calar os colegas só que muitas vezes não é respeitada"; - "ignorar"; - "tentar afastar ou afastar-se".	"(...) positivos porque por vezes tiramos lições destes"
3C1	- "discussão"; - "desentendimento"; - "duas pessoas que não se entendem".	- "conflitos indiretos, que é tipo, um diz a um e o outro vai dizer a outro"; - "às vezes azias".	- "ouvir as duas partes"; - "conversar"; - "esclarecer".	"os conflitos por vezes são positivos" porque "o conflito em si é negativo, mas o que aprendemos com eles é positivo" e "podemos usar um conflito para fazermos uma autorreflexão".
3C2	- "zanga que pode envolver uma ou mais pessoas como ideias diferentes que podem terminar em coisas graves"; - "mal-entendido"; - "quando duas pessoas discutem sobre algo que não concordam".	- "conflitos verbais e físicos"; - "não aceitam que existem opiniões diferentes"; - "insultos graves".	- tempo (deixar passar o tempo); - "pedir desculpa"; - "falar".	"conflitos são por vezes positivos" porque por "fortalecem os laços"; "aprendemos com os conflitos", e que é possível orientar/gerir de uma forma positiva os conflitos.

Tabela 2 - Evidências do Focus Group sobre a identificação do conflito

Nas três turmas recorrem a diferentes modos de resolver conflitos. Embora alguns alunos considerem ser os mais corretos, nem todos vão ao encontro dos princípios da mediação, sendo por isso um ponto importante a termos em consideração para gerar mudança nos comportamentos dos alunos. Todavia, as três turmas consideram os conflitos por vezes positivos, por diversos motivos; no entanto, a turma 1C considera que estes também podem ser negativos caso não resultem num acordo, verificando-se algumas diferenças entre o 1º ciclo e o 3º ciclo. Com base nas respostas da turma do 1C constata-se que os alunos recorrem a métodos de resolução menos adequados em comparação

com as turmas 3C1 e 3C2.

Os conflitos podem ser geridos/orientados de forma positiva de acordo com as três turmas. Ainda na entrevista de grupo pudemos identificar que os alunos consideraram relevante o desenvolvimento de competências que contribuam para a gestão positiva de conflitos, apresentando algumas sugestões para além das que lhes foram referidas. De ressaltar também que os alunos acharam importante a existência de alguém que fosse facilitadora na resolução do conflito por eles próprios, ainda que nunca tenham ouvido falar de mediação, conforme se pode verificar na tabela seguinte.

Indicadores	Desenvolvimento de competências	Facilitadores na resolução dos conflitos	Conhecimento da Mediação
Turma			
1C	- “é importante desenvolver competências, (...) para conseguir gerir de forma positiva os conflitos”; - “outras competências que são importantes desenvolver por exemplo: a confiança, o diálogo, a colaboração, a responsabilidade”.	- “é importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos oriente a chegar a uma solução/acordo”. Porque: “nos ajuda a não surgir novos conflitos” e “nós conseguimos aprender com alguém como se faz”.	- “Nunca ouvi falar”.
3C1	- “é importante desenvolver competências”; - “existem outras competências que serão importantes desenvolver (...) como: o autocontrolo; a paciência; ouvir os dois lados; a calma; o pensar antes de falar.	“é importante ter alguém (...) que oriente porque nós queremos ter a nossa independência. Porque quando nós tivermos um conflito no trabalho não vai ser o nosso chefe a dizer como resolver”.	- “Nunca ouvi falar de mediação”.
3C2	- “é importante desenvolver essas competências” - “existem outras competências que serão importantes desenvolver (...) como: “paciência”; “saber perdoar”.	“é importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos nos oriente (...), porque é importante aprender a resolver por si próprio”.	- “Nunca ouvi falar de mediação”.

Tabela 3 - Evidências do Focus Group sobre as estratégias para resolver conflitos

A partir dos resultados obtidos foi possível responder aos objetivos traçados para a primeira sessão. Verificamos que, após a análise das respostas nas três turmas, o ponto de partida é muito semelhante. No entanto, devido à diferença de idades foi necessário adaptar os conteúdos e atividades das sessões, tendo em conta o tempo disponível para a intervenção e a linguagem utilizada relativa a cada faixa etária.

5.3.1.2. Contextualização do Projeto

A segunda sessão, realizada nas três turmas, teve como objetivos: i) apresentar o projeto e

realizar dinâmicas com os alunos; ii) apresentar conceitos chave como: mediação, conflitos e gestão positiva de conflitos; iii) apresentar as competências a desenvolver ao longo do projeto; iv) promover interação entre pares.

Nesta sessão foram dados a conhecer aos participantes do projeto “Projeto 2 Cs - Conta Comigo”, algumas regras a serem adotadas por todos e, alguns conceitos que consideramos relevantes para esta fase introdutória, como: mediação, conflito e gestão positiva de conflitos. Apresentamos ainda as competências (empatia, criatividade, comunicação, escuta ativa e respeito pelo outro) a desenvolver ao longo do projeto. Consideramos que estas seriam as competências a desenvolver com base nas entrevistas de grupo (*Focus Group*) e nas conversas informais tidas com as Diretoras de Turma, Professora Titular e Psicóloga da escola.

Continuamos a sessão com uma dinâmica de quebra-gelo denominada “Me. Myself & I”, uma ação de cariz individual, onde cada participante teve de seguir algumas instruções. No final, cada participante apresentou-se recorrendo ao trabalho que tinham desenvolvido. Nesta atividade, e de acordo com as evidências de cada turma (cf. Apêndices 8, 9 e 10), foi interessante perceber que a maioria dos alunos no ponto “desenhar no centro algo ou alguém com que te identifiques”, escolheu pessoas da família, colegas e ídolos do desporto. O que gerou mais dificuldade foi a deteção de qualidades e defeitos, no entanto, os alunos conseguiram identificar (cf. Apêndices 8, 9 e 10). A tabela 4, de seguida, apresenta sinteticamente as evidências decorrentes da realização da dinâmica. Esta decorreu conforme o planeado e permitiu aos alunos que houvesse um momento de partilha de aspetos privados que se revestiam de grande importância no conhecimento de si e dos outros. Este momento foi aproveitado para cumprir um dos objetivos previamente estabelecidos – interação entre pares.

Traços de Personalidade	Qualidade	Defeitos	Tempos Livres	Sonhos/Desejos	Algo ou alguém com que se identifique
Turma					
1C	“simpática, amigável, gosto de ajudar, bom aluno, esperta, otimista”.	“teimoso(a), falta de atenção, ciumenta, mentiroso, invejoso, raivoso”.	“jogar futebol, brincar, conversar, jogar, ler, andar de bicicleta, correr”.	“ter uma casa grande, ser cantora, ajudar os animais, morar numa caravana, ser maquilhadora, ter um cão, andar de avião”.	“família, os melhores amigos e ídolos do desporto”.
3C1	“alegre, simpático(a), bom aluno(a), generoso”.	“ansioso(a), impaciente, falta de confiança, perfeccionista, teimoso(a), falador”.	“ser músico, ser rico, ser famoso(a), ser jogador”.	“jogar futebol, jogar, viajar, ver séries”.	“família, colegas de turma e ídolos do desporto”.
3C2	“divertido(a), simpático(a), bom aluno(a), tocar bem, atento(a), inteligente”.	“ansioso(a), falta de confiança, teimoso(a), chato(a), ciumento(a)”.	“ser músico, ser rico, ser famoso(a), ser jogador”.	“jogar futebol, jogar, viajar, ver Netflix, ouvir música, fazer desporto, ir ao cinema”.	“família, colegas de turma e ídolos do desporto”.

Tabela 4 - Evidências da Dinâmica “Me. Myself & I”

Falamos um pouco sobre a importância da cedência, uma vez que, esta pode ajudar a evitar/resolver o conflito: ter opiniões diferentes não é errado, até porque se todos tivéssemos a mesma opinião não tínhamos chegado onde chegamos hoje. A forma como se expressa a nossa opinião é que poderá ser errada. Mudar de opinião também não é errado, mas para tal termos de estar disponíveis para que essa mudança aconteça. Nós não conseguimos mudar ninguém, mas conseguimos mudar-nos quando queremos. A pessoa tem de desejar mudar. Devemos incentivar o outro quando esta está no processo de mudança. Quando a pessoa faz melhor do que ontem, já é uma vitória. Nós não temos de viver num ambiente de competição, mas de equipa. Os alunos foram questionados sobre o facto de não conseguirmos fazer tudo sozinhos para que entendessem que se assim fosse nós não precisávamos dos outros. Nós precisamos uns dos outros e juntos somos mais fortes.

Os alunos da turma 1C, devido à sua faixa etária, escreveram um pequeno esquema que fizemos no quadro com um breve resumo do que falamos na sessão (cf. Apêndice 21). Esta estratégia foi adotada para lhes permitir entender todo o processo.

Para a contextualização do projeto, a turma 1C visualizou também um pequeno vídeo que mostra um conflito que poderia ter sido evitado se houvesse empatia, comunicação, escuta ativa, criatividade e respeito pelo outro.

Na parte final da segunda sessão, realizamos também, uma dinâmica de grupo, denominada “Me & We”, com o intuito de promover interação entre os membros da turma, uma vez que os alunos deveriam descobrir aspetos em comum, começando em pequeno grupo e depois em grande grupo (cf. Apêndice 8, 9, 10).

Turma	Aspetos em comum em grande grupo
1C	“- Todos gostam de tirar boas notas; de brincar; de água; e de presentes”.
3C1	“- Todos gostam de: música, comer, jogar futebol, vídeo games; - Todos têm o desejo de riqueza; - Todos são estilosos, barulhentos, heterossexuais, lindos.”
3C2	“- Todos tocam um instrumento; - Todos somos amigos e temos animais de estimação; - Todos gostam de Netflix e ouvir música; - Todos gostam de Mcdonalds”.

Tabela 5 - Evidências da Dinâmica “Me & We”

Esta dinâmica contribuiu para alcançar o segundo objetivo da sessão que consistia em promover a interação entre pares. A dinâmica decorreu conforme as expetativas. Os participantes empenharam-se e conseguiram chegar à fase do grande grupo e ficaram a perceber quais os aspetos que têm todos em comum, como é possível verificar na tabela que se segue.

O objetivo da terceira sessão consistiu em verificar se os alunos revelam conhecimentos para resolver conflitos. Para tal, realizou-se uma análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escolar.

Foi lido um caso de cada vez, em voz alta, para que todos pudessem ouvir e esclarecer eventuais dúvidas.

Esta atividade teve como finalidade permitir que os alunos aplicassem os conhecimentos próprios para solucionar os casos. No final da sessão, as respostas dadas aos dois casos foram recolhidas e analisadas como um ponto de partida para a aquisição de novos conhecimentos.

Concluimos que nas três turmas, como apresentado na tabela seguinte, tabela 6, os membros do projeto não revelam conhecimentos suficientes para gerirem os conflitos, daí a importância da implementação deste projeto nestas faixas etárias. Esta atividade, realizada em fase de diagnóstico, será realizada a posteriori, já numa fase de avaliação, para podermos certificar-nos se houve, ou não, evolução no que concerne à aquisição e aplicação dos conhecimentos adquiridos para a resolução de conflitos.

<i>Casos</i>	1º Caso	2º Caso
<i>Turma</i>		
1C	- “chamava-as uma à beira da outra e dizia para explicarem o que aconteceu, depois dizia o que fizeram de mal cada uma e chegavam a um acordo e iam brincar as duas e já eram amigas”; - “eu ia aos perdidos e achados e procurava lá os fones de ouvido”.	- “eu dizia para terem calma e deixava-as explicarem-se, cada uma dizia quem é que teve a culpa e dizia porquê e que tinha a culpa chegava a um acordo e lá iam para a aula de educação física sem confusões nenhumas”; - “eu deixava a Soraia entrar na equipa porque não há diferença entre rapazes e raparigas”.
3C1	- “Primeiro, questionava a Micaela sobre o porquê de achar a que a Vanessa era invejosa. Depois deixaria a Vanessa defender-se da resposta da Micaela e justificar-se sobre algo. Deixaria que a Vanessa pontasse os atos da Micaela que a levaram a ficar invejosa. Quando as duas se abrirem em relação aos seus sentimentos, perguntaria à Vanessa se realmente tinha tirado os fones da Micaela e ambas faziam as pazes”; - “eu dizia à Micaela que não se pode acusar uma pessoa sem provas...”.	- “Eu diria ao Rui que todos temos os mesmos direitos e que algumas raparigas também sabem jogar bem futebol e, assim, diria ao Rui para deixar a Soraia entrar na equipa de futebol.” - não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada. Tenta ele próprio resolver a situação”; - “eu perguntava...”.
3C2	- “Ouvia as versões de cada uma e onde estavam quando aconteceu. Se realmente tivesse os fones pedia à Vanessa que os devolvesse e não voltasse a repetir a ação. Mas se ela não tivesse os fones, avisava a Micaela que não pode acusar sem provas e ajudava-a a encontrar os fones. Claro que em ambos os casos as duas teriam de pedir desculpa”; - “eu diria que como não havia provas...”.	- “Diria que o Rui não tinha razão e que toda a gente é livre de praticar o desporto que quiser”; - “eu diria que como não havia provas...”.

Tabela 6 - Evidências da Dinâmica "Análise individual de dois casos reais" (diagnóstico)

Na quarta sessão, cujo tema foi a empatia, os objetivos estabelecidos foram os seguintes: i) Compreender quais as conceções que os alunos têm sobre empatia; ii) Perceber se distinguem as diferenças entre empatia e simpatia.

Começamos esta sessão por entregar aos alunos três pequenas folhas e foi-lhes pedido que deixassem de lado uma delas. Apresentamos o tema que iríamos começar a abordar – Empatia, bem como os objetivos traçados.

Realizamos um *brainstorming* sobre Empatia - “O que é para mim empatia?”, onde obtivemos as várias respostas das quais salientamos apenas algumas:

Turma 1C: “colocar no lugar do outro”; “saber ceder”, “saber ouvir”, “ser simpático”;

Turma 3C1: “colocarmo-nos no lugar dos outros”; “entender o que o outro está a sentir”; “simpatia”; “ajudar”; “respeitar”;

Turma 3C2: “colocar no lugar do outro”; “sermos simpáticos”, “ajudarmos os outros”.

Podemos constatar que as três turmas referem que empatia consiste em nos colocarmos no

lugar do outro, havendo também quem confunda empatia com simpatia. Como forma de colmatar esta ideia errada foi apresentado um vídeo da Dra. Brené Brown.

Pedimos aos alunos para colocarem nas folhas como título “Empatia 1” e “Empatia 2”. Depois de visualizarem o primeiro vídeo eles pegaram na folha “Empatia 1” e fizeram uma breve reflexão – de que forma a empatia estava presente naquele vídeo. Procederam da mesma forma na folha designada “Empatia 2”.

A tabela 7, apresentada em seguida, divulga as evidências recolhidas da reflexão feita, pelos participantes, relativamente a cada um dos vídeos.

Casos	1º Vídeo	2º Vídeo
Turma		
1C	<ul style="list-style-type: none"> - “Eu encontrei empatia quando o porco parou de comer os ovos por causa da galinha e fez um pequeno-almoço especial para eles os dois.”; - “O porco deixou de comer ovos por causa da galinha. Ele estava no lugar dela porque se fosse com ele não gostava.”; 	<ul style="list-style-type: none"> - “Eu encontrei empatia quando o cão partilhou as minhocas com a cegonha para que ela pudesse alimentar os seus filhotes que não gostavam de peixe. Depois a cegonha para agradecer ao cão deu-lhe os peixes que os seus filhotes não gostavam.”; - “Encontrei empatia na parte que o cão percebe porque o passarinho queria as minhocas e é recompensado.”
3C1	<ul style="list-style-type: none"> - “Neste vídeo assistimos a um porco que adorava comer ovos até conhecer uma galinha pela qual se veria apaixonar que detestava que alguém comesse ovos. Por isso o porco deixou de comer ovos provavelmente a comida que mais gostava. Um dia não aguentou, ia comer, mas pensou na galinha e não o fez. Foi possível ver uma grande empatia por parte do porco porque abdicou do que mais gostava para a galinha não ficar triste.”; - “O porco adorava ovos, mas quando conheceu a galinha deixou de os comer, apesar de ter muita vontade pois colocou-se no lugar da galinha e imaginou como aquilo a faria sentir mal.”. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Um cão tentava impedir uma ave de tirar ao pescador o que ele tinha pescado, mas ao ver que assim ela não tinha nada de bom para dar aos filhos, pôs-se no lugar dela, sendo empático e deu-lhe algum alimento que os filhotes gostaram. Como agradecimento esta deu-lhe peixe.”; - “Este vídeo apresenta-nos momentos de empatia pois, quando o cão se apercebe que o pássaro precisa das minhocas para alimentar as crias, ele foi simpático e deu-lhe um pedaço de comida, sem esperar nada em troca.”;
3C2	<ul style="list-style-type: none"> - “Como ele gostava muito dela, deixou de comer ovos, colocando-se no lugar dela.”; - “O porco teve que deixar de comer ovos pois a galinha sentia-se horrorizada. E certamente ele não iria gostar de a ver a comer bacon, ou seja, ele conseguiu por-se no lugar dela.”. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Neste vídeo podemos ver a empatia do cão ao ver que ele deixou a ave pear no isco, pois soube que também gostaria que ela fizesse isso se ele estivesse naquela situação.”; - “Este vídeo revela uma atitude de empatia, entre uma cegonha e um cão. Quando a cegonha estava a tentar tirar comida do cão, este não deixou (...). No entanto, quando o cão viu, que a comida não era importante não só para a cegonha, mas para as crias dela, este ofereceu-a. (...)”.

Tabela 7 - Evidências da Atividade - Empatia - Breve Reflexão

Recorreu-se a uma breve explanação sobre o tema, através da apresentação de um vídeo e

explicações esquematizadas no quadro da sala de aula.

Foi também pedido aos participantes, como forma de dar resposta a um dos objetivos da sessão e perceber se já houve alguma evolução relativamente ao *brainstorming*, que cada um escrevesse numa folha “Para mim empatia é...”.

Os resultados para a turma 1C foram os seguintes:

- “Colocar no lugar do outro; ajudar os outros”;
- “É pômo-nos no lugar do outro e tentar ajudá-lo”;
- “Colocar-se no lugar dos outros; ajudar os outros; ser amigo; ser compreensivo”;
- “É colocar-se no lugar do outro”.

Na turma 3C1 o resultado foi o seguinte:

- “Capacidade de “eu” me pôr no lugar do outro; sentir com a pessoa para perceber o lado dela e ajudá-la”;
- “Colocarmo-nos no lugar dos outros; entender o que o outro está a sentir; ajudar; respeitar”;
- “Facto de nós conseguirmo-nos colocar no lugar da outra pessoa; conhecer as emoções que está a sentir, para poder ajudar; e principalmente não julgar”;
- “Tentar perceber o que outro está a sentir, não o julgar por isso; tentar ajudá-lo; respeitá-lo”.

Na turma 3C2 o resultado foi o seguinte:

- “Colocar no lugar do outro; ajudar os outros”;
- “Colocar-se no lugar dos outros; ajudar os outros; ser amigo; ser compreensivo”;
- “Ajudar os outros; colocarmo-nos no lugar deles; compreendê-los; confiar neles; não fazer aos outros o que não queiramos que nos façam a nós”;
- “Colocar-se no lugar do outro”.

Após a análise das respostas obtidas verificamos uma evolução positiva relativamente ao *brainstorming*. Os participantes do 3C1 nas respostas dadas escrevem sobre o tema “empatia” mais pormenorizadamente.

No final, realizamos ainda uma dinâmica individual denominada “O que eu mais gosto”, onde cada aluno teve de pegar na quarta folha (que foi distribuída e colocada de lado) e escrever o nome da dinâmica. De seguida cada aluno desenhou/escreveu algo/alguém que gostam muito, de verdade. Depois de concluída esta primeira parte cada aluno teve de olhar para o colega de carteira e partilhar com ele o porquê de ter desejado ou escrito o que tem no papel. À medida que foram terminando, colocavam-se de pé e ofereciam o seu papel ao colega. Depois de trocarem os papéis foi pedido que cada aluno amasse o papel oferecido pelo outro colega. As reações foram diversas: uns disseram logo

que não; outros amassaram logo e com vontade; outros hesitaram, mas acabaram por amassar. Houve ainda quem perguntasse se podia rasgar o papel.

Explicamos a finalidade da dinâmica e relevamos a sua importância através do modo como conseguimos expressar as nossas emoções/sentimentos no momento da partilha. É também uma dinâmica importante porque permite fazer um teste à empatia, pois foi realçado várias vezes que estariam a receber o melhor do outro. Foi debatido em grande grupo, de forma a consciencializar os alunos, situações em que o mesmo se verifica e não se apercebem, dando alguns exemplos como, quando os pais fazem o almoço e chegamos, sentamo-nos à mesa e dizemos: “outra vez”, “não gosto disto”, “que nojo”, que seria o mesmo que estarmos a “amassar” o melhor que os nossos pais fizeram para nos dar; também na escola, por exemplo, quando o professor prepara uma aula com todo o empenho e dedicação e os alunos não estão atentos, mais uma vez, os alunos estão a “amassar” o melhor daquele professor. Realçou-se a importância de se refletir sobre as ações que tomamos diariamente.

Foi lançado um novo desafio, distribuindo-se aleatoriamente um papel por cada aluno, que continha uma frase escrita (cf. Apêndice 22). Foi pedido aos mesmos que não vissem o que estava escrito até todos terem recebido. Depois de ler a frase teriam de a entregar a alguém que soubessem estar a precisar de um incentivo, e depois registar a sua reação. Foi-lhes dado o prazo de uma semana para cumprirem o desafio.

Para a quinta sessão, sobre criatividade, foram delineados os seguintes objetivos: i) relacionar a criatividade com a gestão positiva de conflitos; ii) entender como cada pessoa é criativa e capaz de desenvolver a sua criatividade; iii) articulação entre pares com vista a que os alunos entendam que é possível criar algo a partir de uma ideia já existente como forma de capacitá-los para a gestão positiva de conflitos; iv) representar através de um desenho alguns sentimentos; v) refletir sobre si próprio.

Nas três turmas o decorrer da quinta sessão foi praticamente igual. Iniciamos a sessão procurando receber um *feedback* do desafio lançado na sessão anterior. Distribuímos uma folha por aluno, onde cada um escreveu a frase que lhe calhou, a quem entregou, porque entregou e o que aconteceu.

De acordo com o que foi escrito pelos participantes nas duas turmas 1C, 3C1 e 3C2 (cf. Apêndice 23), o objetivo da atividade foi cumprido – “por vezes temos que levantar a cabeça e olhar ao nosso redor... existem pessoas que estão a precisar de algo tão simples, mas que vai transformar o seu dia num dia especial”.

Visualizamos um pequeno vídeo sobre “O que é criatividade?”, cujas ideias chave eram: “a

criatividade ajuda a chegar do problema à solução; podemos considerar que uma ideia é criativa se a ideia for nova, eficaz, funcional e útil”.

Falamos também sobre “Criatividade & Gestão Positiva de Conflitos” onde a mediadora referiu: “(...) um conflito é uma situação em que uma ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo porque têm interesses, necessidades, desejos ou valores que consideram como incompatíveis. Para haver uma gestão positiva de conflitos é necessário que as partes envolvidas resolvam o conflito por si mesmas. De que forma a criatividade estará envolvida neste processo? A criatividade vai gerar soluções/ideias que irão permitir às partes envolvidas chegarem a um acordo benéfico para todos os envolvidos. Todas as partes têm de sair a beneficiar. Por vezes, é preciso muita criatividade para resolver os conflitos”.

A primeira dinâmica individual denominou-se “Create”. Cada aluno teve de seguir as seguintes instruções: pegar numa folha em branco, fazer um traço e passar a mesma ao colega do lado. A partir do risco traçado pelo colega anterior, deveria criar algo em 3 minutos. Esta atividade para além de fomentar a criatividade, contribuiu para a concretização do objetivo que refere articulação entre pares com vista a que os alunos entendam que é possível criar algo a partir de uma ideia já existente como forma de capacitá-los para a gestão positiva de conflitos. Esta dinâmica teve como finalidade, levar cada aluno a perceber que para se ser criativo não é necessário começar algo do zero. É possível pegar numa ideia preexistente e inovar. Como referido em sala de aula pela mediadora: “Precisamos uns dos outros. Juntos somos mais fortes”.

Pudemos observar que cada vez mais a criatividade está comprometida pela falha na sua utilização no quotidiano. Os participantes quando se depararam com a dinâmica, nas três turmas, ficaram um pouco perdidos, colocando diversas questões: “mas é como eu quiser?”, “pode ser assim?”, revelando também falta de confiança para começar algo novo, algo do zero.

A segunda dinâmica individual denominava-se “Vamos ser criativos”. Depois de distribuídas as folhas, cada aluno teve de seguir as seguintes instruções: dividir a frente de uma folha A4 branca, em 6 partes; cada uma das partes correspondia a um quadrado em que deveriam desenhar emoções, sentimentos, pensamentos, etc., pedidos pela mediadora que, ressaltou não ser permitido desenhar *emojis*. Assim, nos quadrados desenharam, respetivamente, alegria, medo, amor, futuro, amizade e raiva. De seguida, teriam de dividir a parte de trás da folha em duas, onde, na primeira metade desenhariam sobre saudade e na segunda fariam uma breve legenda para explicar cada um dos desenhos. A finalidade desta dinâmica é que cada aluno reflita sobre si mesmo e utilize a criatividade para se expressar.

A tabela abaixo, tabela 8, aponta as atividades concretizadas e respectivas evidências.

Sessão	Tema
5	CRIATIVIDADE
Atividades	Evidências
Visualização de um vídeo sobre o tema “Afinal de contas... o que é criatividade”: https://youtu.be/fBvORO9AEpc	Transmissão de conhecimentos.
Explicação de como relacionar a criatividade com a Gestão Positiva de Conflitos.	Transmissão de conhecimentos.
Dinâmica Grupo – “Create”	“mas é como eu quiser?”, “de ser assim?” - os membros do projeto demonstraram falta de confiança em criar algo, algo no zero. No entanto, à medida que foram pensando melhor no desafio da atividade os resultados foram incríveis.
Dinâmica Individual – “Vamos ser criativos”	Quando demos as instruções e dissemos que as emoções não podiam ser apresentadas através de emojis a reação deles foi como se para eles só houvesse essa forma de as representar. Revela falta de desenvolvimento da criatividade para representar o que é abstrato. No entanto, os participantes esforçaram-se e no final os resultados foram muito bons.

Tabela 8 - Criatividade - turmas 1C, 3C1 e 3C2

Na sexta sessão, cujo tema foi a comunicação, pretendia-se: i) relacionar a Comunicação com a Empatia; ii) relacionar a Comunicação com a Gestão Positiva de Conflitos; e, iii) desenvolver através de dinâmicas de Grupo, a capacidade de argumentação.

Esta sessão decorreu da mesma forma nas três turmas.

Como forma de explorar o tema da comunicação, começamos por visualizar um vídeo intitulado “você sabe (mesmo) o que é comunicação?”.

Observamos a diferença entre a comunicação intrapessoal e interpessoal, comunicação verbal e não verbal e a importância do contexto na comunicação.

Relativamente à comunicação precisa e como forma de a clarificar visualizaram um vídeo animado.

Falamos sobre a importância das palavras. A mediadora referiu “as palavras têm poder. A nossa língua é como se fosse o leme de um barco, pois é esse que determina se ele vai para a esquerda ou para a direita. Do mesmo modo, eu é que vou determinar, através das palavras que saem da minha boca, se vou ter sucesso ou se vou ter fracasso”.

Realizamos um *brainstorming*, nomeado “Porque será que a comunicação é importante para uma gestão positiva de conflitos?” e, de um modo geral, todos referiram: “para que o outro entenda o meu ponto de vista”; “prevenir conflitos”; “para que cada um tenha a oportunidade de se expressar”; “colocar no lugar do outro antes de comunicar”; “ao conversar resolvemos as coisas”; “a comunicação

é mais importante do que a força física”; “o melhor caminho é a comunicação”; “através da comunicação é possível perceber a perspectiva do outro”; “a comunicação pode ser um meio para resolver/evitar o conflito”. Os participantes revelam através das respostas dadas que compreendem que a comunicação é fundamental num processo de gestão de conflitos.

Falamos um pouco sobre mediação e diálogo e os alunos escreveram a seguinte frase no caderno: "A mediação, por meio do diálogo e da escuta ativa, possibilita que as partes exponham o problema, se percebam, fazendo com que os envolvidos consigam encontrar a melhor solução para as divergências a partir do reconhecimento do mundo e do sofrimento do outro, ponderando as suas atitudes" (Sales, 2007).

A mediadora referiu ainda que: “é impossível falar de comunicação sem falar de escuta ativa”.

No que respeita à argumentação, a mediadora mencionou que: “a argumentação é a troca de ideias e pontos de vista. Nós temos de desenvolver esta competência. Muitas vezes as pessoas não sabem argumentar e acabam por perder a razão, por que em vez de argumentar recorrem à má educação. Nós não podemos dizer tudo o que nos passa pela cabeça”.

Realizamos uma dinâmica de grupo que engloba duas atividades denominadas “Viagem de Helicóptero” e “A ilha do engano” cuja principal finalidade foi desenvolver a competência da comunicação com foco na argumentação, no entanto, de forma não tão explícita desenvolvemos também a competência da tomada de decisões e escuta ativa.

A tabela 9 indica as atividades realizadas, acompanhadas das evidências.

Sessão	Tema	
6	COMUNICAÇÃO	
	Atividades	Evidências
	Visualização de um vídeo sobre o tema: “Você sabe mesmo o que é comunicação?” - https://youtu.be/kK0XJ3H6UTM	Transmissão de conhecimentos.
	Visualização de um vídeo sobre comunicação precisa - https://youtu.be/1Jy02simGbQ	
	Breve explicação sobre o poder das palavras.	
	Referência à arte de argumentar.	
	Relacionar a comunicação/diálogo com a gestão positiva de conflitos.	
	Dinâmica de Grupo: - “Viagem de Helicóptero” - “A ilha do engano”	- “não sei o que dizer”; - “não sei o que é que esta profissão faz, nem que materiais utiliza”; - “não conheço esta profissão”; - “como médico, sou muito importante porque vou tartar das pessoas quando ficam doentes”; - “como professor, posso ensinar os outros”.

Tabela 9 - Comunicação - turmas 1C, 3C1 e 3C2

Estas evidências foram obtidas verbalmente e remetidas como notas de campo, e depois transferidas para a tabela.

Alguns alunos tiveram uma certa dificuldade em realizar esta dinâmica: quando chegava a vez de argumentar não sabiam o que dizer; por vezes não sabiam como expressar o que estavam a pensar; demonstraram que em alguns casos não tinham conhecimentos necessários para argumentar (não conheciam certas profissões - nas três turmas).

Para a sétima sessão, definimos os seguintes objetivos: i) compreender quais as conceções que os alunos têm sobre Escuta Ativa; ii) diferenciar a escuta empática da escuta simpática; iii) revelar a importância da Escuta Ativa; e, iv) desenvolver através de dinâmicas de Grupo a capacidade de argumentação. O tema desta sessão foi a “Escuta Ativa”. Foi uma sessão que decorreu da mesma forma nas três turmas.

Realizamos um *brainstorming* - “O que é a escuta ativa?” que resultou, nas três turmas, em respostas idênticas, como: “ouvir”, “reter” e “compreender”; “ouvir mais do que falar”; “ouvir constantemente”; “escutar sem julgar”; “conseguir ouvir a opinião do outro”; “ouvir os dois lados”; “escutar de forma atenta”.

Realizamos ainda outro *brainstorming* - “De que forma a escuta ativa contribui para uma Gestão Positiva de Conflitos?” cujas respostas foram semelhantes nas três turmas: “a escuta ativa permite

perceber o ponto de vista do outro”; “permite perceber a situação”; “permite que os outros intervenientes cheguem a um acordo”; “ajuda a perceber os dois lados”; “ajuda a perceber a origem da situação”; “ajuda-nos a chegar a uma solução” (resposta de alguns alunos).

Como forma de clarificar a diferença entre a escuta empática e a escuta simpática, os alunos visualizaram um vídeo animado.

Para ressaltar a importância da escuta ativa e fomentar o seu desenvolvimento foram disponibilizados dois vídeos sobre o tema.

Realizamos, ainda, uma dinâmica de grupo denominada “Listening”. A finalidade desta foi treinar a escuta ativa.

A tabela apresentada de seguida, revela as atividades feitas para dar resposta aos objetivos previstos e concernentes evidências.

Sessão	Tema
7	ESCUTA ATIVA
Atividades	Evidências
Visualização de um vídeo que revela a diferença entre escuta empática e escuta simpática: https://youtu.be/Tw_2On1OsZg	Transmissão de conhecimentos.
Visualização de um vídeo sobre “Escutar para acolher” – importância da escuta ativa: https://youtu.be/xqgY2IYmuyU	
Visualização de um vídeo sobre 5 passos para desenvolver a escuta ativa: https://youtu.be/bsvP4udcwu8	
Dinâmica de Grupo denominada “Listening”.	<ul style="list-style-type: none"> - “não consigo encontrar a minha, está tudo a falar ao mesmo tempo”; - “ninguém me ouve”; - “não percebo nada disto”; - “consegui, esta é a minha frase”; - “encontrei”.

Tabela 10 - Escuta Ativa - turmas 1C, 3C1 e 3C2

Estas evidências foram obtidas verbalmente e remetidas como notas de campo, e depois transferidas para a tabela.

A dinâmica correu muito bem na turma 1C e 3C1, pois ambas conseguiram concretizar o que foi pedido na dinâmica. Na turma 3C2, não funcionou muito bem, apesar de terem sido realizadas duas tentativas, os participantes não obedeciam às regras. Para além de não se esforçarem para ouvir os colegas, tentavam arranjar estratégias para contornar as regras, não cumprindo o objetivo da dinâmica. A turma 3C2 demonstra, novamente, dificuldade em trabalhar em conjunto.

Os objetivos da oitava sessão foram: i) revelar a importância do Respeito pelo outro; ii) perceber o que os alunos entendem por respeito; iii) refletir sobre “de que forma o respeito pelo outro está relacionado com a gestão positiva de conflitos?”.

O tema desta sessão foi o “Respeito pelo Outro”. Foi uma sessão que aconteceu da mesma forma nas três turmas que fazem parte do projeto. Apresentamos os objetivos traçados para esta sessão.

Realizamos um *brainstorming*- “O que é para mim respeito?”: “ouvir”, “aceitar o outro como ele é”; “respeitar a opinião”; “respeitar as diferenças”; “ajudar quando o outro precisa”; “não julgar”; “dar espaço”; “ser educado”; “demonstrar gratidão” (resposta de alguns alunos).

Realizamos ainda outro *brainstorming* - “De que forma o respeito pelo outro está relacionado com a Gestão Positiva de Conflitos?”: “o respeito faz-me aceitar o outro como ele é”; “o respeito leva-me a ouvir o outro”; “o respeito faz-me ver o outro de outra forma”; “o respeito leva-me a ter cuidado na forma como transmito as minhas opiniões” (resposta de alguns alunos).

Visualizamos dois vídeos, sobre respeito e sobre “cyberbullying”, refletindo e falando depois, desta nova forma de não respeitar o outro e as consequências que, em certos casos levam ao suicídio.

Visualizamos também um vídeo sobre “Racismo” – “ninguém nasce racista”.

A tabela seguinte, tabela 11, apresenta os objetivos da oitava sessão realizada nas três turmas, as atividades realizadas como forma de dar resposta a esses mesmos objetivos e evidências da sua concretização.

Sessão	Tema	
8	RESPEITO PELO OUTRO	
	Atividades	Evidências
	Visualização de um vídeo sobre “Respeito”: https://youtu.be/tH3dx7XMnVQ	Transmissão de conhecimentos.
	Visualização de um vídeo sobre “Cyberbullying”: https://youtu.be/YbSuZoDG7Ns	
	Visualização de um vídeo sobre “Racismo”: https://youtu.be/qmYucZKoxQA	

Tabela 11 - Respeito pelo outro - turmas 1C, 3C1 e 3C2

Os participantes estiveram bastante atentos e apesar de não terem feito nenhuma dinâmica relativa a este tema, demonstraram interesse, partilhando algumas experiências pessoais sobre os assuntos abordados dentro do tema, situações de bullying por exemplo. Estas experiências não foram

registadas de forma a respeitar a vontade dos participantes.

A tabela 12, sintetiza as evidências da atividade realizada na nona sessão, para comparar com os resultados obtidos na terceira sessão – fase diagnóstico.

<i>Casos</i>	1º Caso	2º Caso
1C	<ul style="list-style-type: none"> - “Primeiro iria questionar a cada uma individualmente o seu ponto de vista do conflito, depois ajudaria a que as duas conversassem e chegassem a um acordo”; - “Eu ia procurar uma mediadora para me ajudar com o conflito”. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Para resolver o conflito, eu chamaria os dois e dizia-lhes que não se devem de insultar um ao outro, mas o Rui deveria de as deixar entrar no jogo. Todos independentemente de serem rapazes ou raparigas, devem de ter os mesmos direitos”; - “Eu falaria com o Rui e explicar-lhe-ia que qualquer um podia praticar qualquer desporto à sua escolha e diria a ambos que não era preciso insultarem-se logo um ao outro”.
3C1	<ul style="list-style-type: none"> - “Em primeiro lugar, perguntava o que tinha acontecido às 2 em separado, para ver as duas versões. Depois, sem preconceitos nem julgar a atitude de alguma, tentava perceber o ponto de vista de cada uma, pondo-me no lugar de cada uma. Depois deixava-as sozinhas para elas conversarem, tendo respeito uma pela outra”; - “Falava com a Micaela e com a Vanessa para mostrarem o seu ponto de vista e chegarem a um acordo”. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Falava com os dois para perguntar o que tinha acontecido. Depois explicava que temos de ter respeito uns pelos outros e pormo-nos no lugar um do outro e tentar perceber a opinião do outro. Por fim, deixava-os a conversar sozinhos para se tentarem entender.”; - “Eu diria que o Rui não pode discriminar as pessoas só por terem diferentes géneros, e que não são só os rapazes que sabem jogar porque mesmo ela jogando pior, devia ajudá-la e não julgá-la e excluí-la”.
3C2	<ul style="list-style-type: none"> - “Teria de ouvir os dois lados e tentaria entender melhor o que aconteceu. Depois explicaria calmamente à Micaela que não a poderia culpar sem ter certeza e mesmo que as duas tivessem conflitos passados. Depois tentaria ajudá-las a encontrar os fones.”; - “Conversava com elas para chegarem a um acordo.”. 	<ul style="list-style-type: none"> - “Primeiro de tudo perguntaria o que haveria acontecido e que não era bonito estarem se a insultar. Depois explicava ao Rui que não devia dizer aquilo porque as raparigas também podem jogar futebol porque não é uma questão de não saberem jogar.”; - “Nesta situação eu explicava ao Rui que não são só os rapazes que sabem jogar futebol e que as raparigas têm os mesmos direitos que os Rapazes.”.

Tabela 12 - Evidências da Dinâmica "Análise individual de dois casos reais" (avaliação)

A nona sessão teve como objetivos: i) fomentar a reflexão sobre as sessões; e, ii) perceber se os membros do projeto estão a gostar das sessões e da minha prestação enquanto mediadora.

Nesta nona sessão, realizamos duas atividades com a mesma finalidade – avaliação final. Através da análise da primeira atividade foi possível verificar que houve evolução relativamente à mesma atividade realizada na terceira sessão (fase inicial do projeto – diagnóstico). Os participantes já demonstram conhecimentos de mediação como comunicação assertiva, escuta ativa, empatia e o respeito pelo outro.

Nas turmas do 3º ciclo, houve um segundo momento, momento de reflexão, onde os membros

do projeto puderam revelar o que acharam das sessões e da prestação da mediadora nas mesmas (cf. Apêndice 18 e 19). Verificamos que os alunos de uma forma geral queriam que o projeto continuasse porque achavam que os temas abordados eram muito importantes. Relativamente à prestação da mediadora a avaliação não podia ter sido mais positiva.

Houve ainda tempo para os participantes, das três turmas, se dividirem em pequenos grupos (5/6 elementos) e escolherem um tema desenvolvido nas sessões. Com recurso à imaginação e a diversas cartolinas, lápis de cor, marcadores, etc., estes puderam expressar os conhecimentos adquiridos na sessão previamente escolhida (cf. Apêndice 28). Os alunos estavam muito animados e com vontade de fazer um bom trabalho (cf. Apêndice 29, 30 e 31).

Foram estabelecidos os seguintes objetivos para a décima e última sessão: i) avaliar as sessões do projeto; ii) compreender o impacto das sessões nos alunos e a importância dos temas abordados; e, iii) avaliar o desempenho da mediadora. Para cumprir os objetivos traçados para esta sessão, foi facultado um questionário online aos alunos (cf. Apêndice 32).

A tabela apresentada revela os objetivos da décima e última sessão, realizada nas três turmas, bem como as atividades feitas como forma de dar resposta a esses objetivos e respetivas evidências.

Sessão	Tema
10	QUESTIONÁRIOS & ENCERRAMENTO
Atividades	Evidências
Questionário online realizado aos participantes do projeto	Apresentadas na análise do questionário aos participantes.

Tabela 13 - Questionários & Encerramento - turmas 1C, 3C1 e 3C2

Quando terminaram de preencher o questionário, receberam um certificado de participação (cf. Apêndice 24 e 25).

Os membros do projeto estavam bastante animados e pediram que o projeto continuasse no ano seguinte.

5.3.2. Avaliação do Projeto 2Cs pelos Alunos

Para a avaliação final global do projeto recorreremos a um questionário (cf. Apêndice 32) em formato digital utilizando o *Google Forms* solicitando o seu preenchimento aos alunos das três turmas.

Em seguida apresentam-se os resultados obtidos em cada turma à avaliação global das sessões e do desempenho da mediadora estagiária.

A tabela 14, apresenta os resultados da primeira questão: “Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que mais gostaste?”

AVALIAÇÃO GERAL DAS SESSÕES																				
Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que mais gostaste?																				
1C	20 respostas	<p>Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que mais gostaste? 20 respostas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema</th> <th>Respostas</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empatia</td> <td>5</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Criatividade</td> <td>4</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Comunicação</td> <td>9</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Escuta Ativa</td> <td>8</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Respeito pelo Outro</td> <td>5</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Tema	Respostas	Porcentagem	Empatia	5	25%	Criatividade	4	20%	Comunicação	9	45%	Escuta Ativa	8	40%	Respeito pelo Outro	5	25%
Tema	Respostas	Porcentagem																		
Empatia	5	25%																		
Criatividade	4	20%																		
Comunicação	9	45%																		
Escuta Ativa	8	40%																		
Respeito pelo Outro	5	25%																		
3C1	23 respostas	<p>Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que mais gostaste? 23 respostas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema</th> <th>Respostas</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empatia</td> <td>4</td> <td>17,4%</td> </tr> <tr> <td>Criatividade</td> <td>2</td> <td>8,7%</td> </tr> <tr> <td>Comunicação</td> <td>13</td> <td>56,5%</td> </tr> <tr> <td>Escuta Ativa</td> <td>5</td> <td>21,7%</td> </tr> <tr> <td>Respeito pelo Outro</td> <td>4</td> <td>17,4%</td> </tr> </tbody> </table>	Tema	Respostas	Porcentagem	Empatia	4	17,4%	Criatividade	2	8,7%	Comunicação	13	56,5%	Escuta Ativa	5	21,7%	Respeito pelo Outro	4	17,4%
Tema	Respostas	Porcentagem																		
Empatia	4	17,4%																		
Criatividade	2	8,7%																		
Comunicação	13	56,5%																		
Escuta Ativa	5	21,7%																		
Respeito pelo Outro	4	17,4%																		
3C2	23 respostas	<p>Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que mais gostaste? 23 respostas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema</th> <th>Respostas</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empatia</td> <td>4</td> <td>17,4%</td> </tr> <tr> <td>Criatividade</td> <td>9</td> <td>39,1%</td> </tr> <tr> <td>Comunicação</td> <td>7</td> <td>30,4%</td> </tr> <tr> <td>Escuta Ativa</td> <td>7</td> <td>30,4%</td> </tr> <tr> <td>Respeito pelo Outro</td> <td>3</td> <td>13%</td> </tr> </tbody> </table>	Tema	Respostas	Porcentagem	Empatia	4	17,4%	Criatividade	9	39,1%	Comunicação	7	30,4%	Escuta Ativa	7	30,4%	Respeito pelo Outro	3	13%
Tema	Respostas	Porcentagem																		
Empatia	4	17,4%																		
Criatividade	9	39,1%																		
Comunicação	7	30,4%																		
Escuta Ativa	7	30,4%																		
Respeito pelo Outro	3	13%																		

Tabela 14 - Resultados das respostas à pergunta: qual foi a sessão que mais gostaste?

De acordo com a tabela apresentada a comunicação foi a sessão que os participantes do 1C e

do 3C1 mais gostaram, seguindo-se a escuta ativa. Os resultados da turma 1C e da turma 3C1 foram semelhantes, no sentido de seguirem a mesma ordem de preferência: 1º comunicação, 2º escuta ativa, 3º empatia e respeito pelo outro, com a mesma percentagem, e em 4º criatividade. Na turma 3C2 a sessão que os participantes mais gostaram foi a sessão da criatividade, seguindo-se a comunicação e a escuta ativa, com a mesma percentagem, a empatia e por fim o respeito pelo outro.

Quando questionados sobre o motivo das suas escolhas na primeira questão, as respostas foram as seguintes:

1C	<ul style="list-style-type: none"> - "Eu gostei de todas porque aprendi muito com as sessões realizadas". - "Eu preferi a escuta ativa, porque escutar o que o outro diz faz com que o outro também me escute". - "Porque gostei mais das atividades realizadas no tema da comunicação". - "Eu escolhi comunicação, porque foram as melhores aulas e adorei a matéria".
3C1	<ul style="list-style-type: none"> - "Eu gosto de argumentar, por isso achei a atividade da comunicação interessante pois conseguia entender ponto de vista do outro e mostrar o meu". - "Gostei mais do respeito pelo outro, porque consegui perceber bem melhor como ter respeito pelo outro e coisas que eu fazia mal numa relação de amigos". - "Gostei da escuta ativa porque foi a atividade em que percebi as minhas falhas". - "Gostei de aprender sobre empatia e escuta ativa porque assim já sei melhor como lidar com essas situações e como devo agir com as pessoas". - "Achei a sessão muito interessante e aprendi muito".
3C2	<ul style="list-style-type: none"> - "Eu escolhi estas opções (respeito pelo outro, empatia), pois acho que é o básico para sermos bons cidadãos e bons colegas. Além disso, a criatividade, pois fez-nos elevar as nossas capacidades a nível criativo e associarmos emoções a ações. No geral, eu gostei destas atividades, pois acho que foram essenciais para nós e tivemos a oportunidade não só de falar delas, mas abordar assuntos mais profundos e aplicá-los nas nossas vidas." - "Aprendi a ser um bom cidadão e uma pessoa civilizada". - "Gostei dessa sessão pois nela consegui aprender a pôr-me no lugar das outras pessoas e que antes de discutir ao julgar outra pessoa devemos pensar primeiro como a pessoa se sentiria". - "pois ajudou-me a desenvolver esta competência".

Tabela 15 - Motivo das escolhas dos alunos sobre a(s) sessão(ões) que mais gostaram

Analisando as respostas dadas pelos participantes, na tabela 15, verificamos que os alunos, refletiram sobre o que foi feito nas sessões e que, reconhecem que o que foi transmitido teve um impacto positivo nas suas vidas. Existe uma consciencialização, por parte dos alunos, das suas falhas, quando afirmam "percebi as minhas falhas", aspeto importante para que haja uma mudança, um desenvolvimento pessoal e um redirecionar nas atitudes relativamente ao outro "(...) já sei melhor

como lidar com essas situações e como devo agir com as pessoas”, “(...) consegui aprender a pôr-me no lugar das outras pessoas”. Podemos verificar também, a partir das respostas dadas, que os alunos se reconhecem como pertencentes a uma sociedade e que, por isso, procuram ser bons cidadãos e bons colegas, “(...) acho que é o básico para sermos bons cidadãos e bons colegas”.

No que concerne à questão “Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que menos gostaste?”, a tabela 16 mostra as respostas dos participantes das três turmas.

AVALIAÇÃO GERAL DAS SESSÕES																				
Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que menos gostaste?																				
1C	20 respostas	<p>Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que menos gostaste? 20 respostas</p> <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico para Turma 1C</caption> <thead> <tr> <th>Sessão</th> <th>Número de Respostas</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empatia</td> <td>5</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Criatividade</td> <td>11</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Comunicação</td> <td>6</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Escuta Ativa</td> <td>4</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Respeito pelo Outro</td> <td>3</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	Sessão	Número de Respostas	Porcentagem	Empatia	5	25%	Criatividade	11	55%	Comunicação	6	30%	Escuta Ativa	4	20%	Respeito pelo Outro	3	15%
Sessão	Número de Respostas	Porcentagem																		
Empatia	5	25%																		
Criatividade	11	55%																		
Comunicação	6	30%																		
Escuta Ativa	4	20%																		
Respeito pelo Outro	3	15%																		
3C1	23 respostas	<p>Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que menos gostaste? 23 respostas</p> <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico para Turma 3C1</caption> <thead> <tr> <th>Sessão</th> <th>Número de Respostas</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empatia</td> <td>5</td> <td>21,7%</td> </tr> <tr> <td>Criatividade</td> <td>11</td> <td>47,8%</td> </tr> <tr> <td>Comunicação</td> <td>2</td> <td>8,7%</td> </tr> <tr> <td>Escuta Ativa</td> <td>4</td> <td>17,4%</td> </tr> <tr> <td>Respeito pelo Outro</td> <td>2</td> <td>8,7%</td> </tr> </tbody> </table>	Sessão	Número de Respostas	Porcentagem	Empatia	5	21,7%	Criatividade	11	47,8%	Comunicação	2	8,7%	Escuta Ativa	4	17,4%	Respeito pelo Outro	2	8,7%
Sessão	Número de Respostas	Porcentagem																		
Empatia	5	21,7%																		
Criatividade	11	47,8%																		
Comunicação	2	8,7%																		
Escuta Ativa	4	17,4%																		
Respeito pelo Outro	2	8,7%																		



Tabela 16 - Resultados das respostas à questão "qual foi a sessão que menos gostaste?"

A tabela anterior revela que os alunos conseguiram uma vez mais refletir sobre as sessões, tomando decisões sobre as sessões que menos gostaram.

De acordo com a tabela apresentada, a criatividade foi a sessão que os participantes do 1C e 3C1 menos gostaram, seguindo-se no caso da turma 1C a comunicação, a empatia, a escuta ativa e o respeito pelo outro. No caso da turma 3C1, seguiu-se a empatia, a escuta ativa e, com a mesma percentagem, a comunicação e o respeito pelo outro. Na turma 3C2 a sessão que os participantes menos gostaram foi a sessão da escuta ativa, seguindo-se o respeito pelo outro, a criatividade, a comunicação e a empatia.

Quando questionados sobre o motivo das suas escolhas as respostas foram as seguintes:

1C	<ul style="list-style-type: none"> - “Gostei de todas, mas como tinha de responder a uma selecionei esta.”; - “Eu não tive nenhuma que menos gostasse.”; - “Porque eu já sabia maior parte do conteúdo.”; - “Porque não realizamos nenhuma atividade”.
3C1	<ul style="list-style-type: none"> - “Não gostei tanto da sessão de criatividade porque achei bastante difícil fazer os desenhos pedidos, não sabia o que pensar.”; - “Não sou uma pessoa criativa então é mais difícil pra mim.”; - “Gostei do tema, mas acho que já é um tema muito falado e começa a ser um pouco repetitivo.”; - “Gostar, gostei. Mas em relação às outras, foi a menos ativa”.
3C2	<ul style="list-style-type: none"> - “Escuta ativa porque acho que toda a gente sabia que era preciso ouvir o outro para conseguirmos resolver positivamente um conflito. Não foi de não ter gostado da sessão foi apenas porque acho que já se sabia que era preciso escuta ativa.”; - “Eu não desgostei de nenhuma porque aprendi coisas em todas as sessões, portanto não sei o que dizer.”; - “Tive que pôr um, mas eu gostei de todos.”; - “Criatividade é algo que todos nós temos, acho importante falarmos sobre o assunto, no entanto acho que a criatividade vem de alguma parte do interior que não sabemos ao certo no que vai dar, se der certo dá, se não tentamos de outra maneira, como desenhar por exemplo. Acho que não devemos pensar muito nas ideias, acho que devemos deixar apenas o que tivermos na cabeça no momento fluir”.

Tabela 17 - Motivo das escolhas dos alunos sobre a(s) sessão(ões) que menos gostaram

Estas questões sobre o que mais gostaram e o que menos gostaram também são uma ferramenta importante no desenvolvimento de competências, nomeadamente a tomada de decisões. Verificamos que estas escolhas foram feitas com base nas características individuais levando aos membros do projeto a reconhecer por exemplo que “não sou uma pessoa criativa então é mais difícil para mim” ou “(...) em relação às outras foi a menos ativa”. O facto de os participantes terem de justificar as suas decisões leva-os a uma consciencialização e a uma responsabilização pelas suas escolhas, estando diretamente relacionado com a mediação e o processo de gestão de conflitos (Morgado & Oliveira, 2009).

No que diz respeito à avaliação dos conhecimentos adquiridos começamos por questionar os participantes “O que é para ti um conflito?”. Algumas respostas dadas pelos alunos encontram-se na tabela que se segue.

AVALIAÇÃO GERAL DOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS		
Para ti o que é um Conflito?		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - "Um conflito são 2 ou mais pessoas a discutir."; - "Duas pessoas não têm a mesma ideia. E começam a discutir ou a lutar."; - "É quando não há entendimento entre as pessoas nem cedência."; - "Um conflito é o desentendimento entre 2 ou mais pessoas."
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - "Um conflito é quando as pessoas se desentendem, como quando têm opiniões diferentes e isso gera conflito."; - "Um conflito é quando duas ou mais pessoas têm um mal-entendido e ficam chateadas, não ouvem o lado do outro e tentam ter sempre razão."; - "O conflito é uma situação que contém um problema, dificuldade que podem resultar em confrontos, de costume com duas ou mais pessoas, por causa de duas ideias diferentes."; - "Para mim, um conflito é um momento em que duas pessoas não se entendem, ou seja, não compreendem o lado um do outro."
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - "Um conflito é um desacordo de duas ideias entre pessoas."; - "Conflito é quando duas ou mais pessoas discutem ou estão em desacordo em algo e criam uma discussão."; - Conflito é quando duas ou mais pessoas discutem entre si por terem opiniões diferentes ou a forma de pensar."; - "É um choque de ideias diferentes."

Tabela 18 - Respostas dos alunos à questão "Para ti o que é um conflito?"

Através das respostas da tabela 18, podemos afirmar que os participantes perceberam o conceito e conseguem transmiti-lo de forma clara.

Os alunos foram questionados sobre os seus conhecimentos relativamente ao conceito de mediação. A tabela que se segue apresenta algumas respostas à questão "O que entendes por Mediação?".

AVALIAÇÃO GERAL DOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS		
O que entendes por Mediação?		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “O que eu entendo por Mediação é resolver os problemas de uma discussão com ajuda de um mediador.”; - “Resolver um problema chegando a um consenso.”; - “É a resolução de um Conflito em concordância das duas partes.”; - “Mediação é a resolução de um conflito com a ajuda de um mediador”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “A Mediação é um processo de resolução em que os dois que estão a discutir estão com presença de um mediador para poderem chegar a um acordo mais facilmente.”; - “Mediação é tentar resolver um conflito saindo as 2 pessoas a ganhar e o mediador tem de ser neutro.”; - “Mediação é uma gestão positiva de conflitos, ou seja, gerir os conflitos sem estar do lado de uma ou de outra pessoa, e sem interferir na relação, mas de modo que fique tudo bem.”; - “Por meio de diálogo e da escuta ativa possibilita que os envolvidos no conflito encontrem a melhor solução para a resolução desse conflito”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “É uma forma de resolução alternativa, através do qual duas ou mais partes em conflito procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos.”; - “A mediação existe quando um mediador facilita a parte de diálogo entre as duas partes desse conflito ajudando-os a chegar a uma solução.”; - “É quando uma pessoa do discurso facilita a parte de diálogo entre as duas partes ajudando a chegar a uma conclusão.”; - “Mediação é quando uma pessoa ajuda a resolver um conflito sem estar de algum lado.”.

Tabela 19 - Respostas dos alunos à questão "O que entendes por mediação?"

Com base nas respostas obtidas e apresentadas na tabela anterior, tabela 19, podemos afirmar que de uma maneira geral, nas três turmas, os participantes perceberam o conceito de mediação. O princípio de que o mediador não resolve os conflitos, mas tem um papel importante na resolução dos mesmos porque facilita os mediados a chegarem a um acordo, está explícito nas respostas dadas.

No que diz respeito à forma como alunos reagiriam perante um conflito, uma amostra de respostas está apresentada na tabela 20.

Através da análise das respostas da tabela 20, podemos verificar que as competências desenvolvidas nas sessões estão presentes nas respostas, como a empatia, a comunicação e a escuta ativa; os participantes já utilizam expressões da mediação como “mediar”, “acordo” e “mediador” que

demonstra que os conceitos foram assimilados.

AVALIAÇÃO GERAL DOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS		
Se estivesse perante um conflito como o resolverias?		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Primeiro tento <u>perceber o que se passa</u> e depois penso no que posso fazer para ajudar a resolver aquele conflito. (Depende do conflito que se está a passar).”; - “Se estivesse perante um conflito tentava <u>perceber a situação</u> das duas pessoas e depois tentava <u>mediar a situação</u>.”; - “Eu pediria logo desculpa e chegaria a um <u>acordo</u> com o outro, mas se for muito grave chamaria um adulto.”; - “Chamaria uma <u>mediador(a)</u>.”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Primeiro, iria <u>ouvir</u> os 2 lados, para entender o enquadramento, e depois iria tentar ajudá-los a chegar a uma solução para o problema, <u>sem interferir diretamente</u>.”; - “<u>Perguntava</u> o que tinha acontecido e tentava ajudar os dois lados, mas sem interferir ou estar do lado de alguém.”; - “Se eu tivesse perante um conflito eu iria-me <u>pôr no lugar</u> dos dois e tentar ver o ponto de vista de cada um.”; - “<u>Ouvia</u> as duas partes e tentava encontrar a melhor solução que agradasse e favorecesse as pessoas envolvidas”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “<u>Falando</u> com os dois para chegar a um <u>acordo</u>.”; - “<u>Ouviria</u> a parte do meu “opositor” e tentaria chegar, civilizadamente, a uma solução.”; - “Tentava <u>ouvir</u> o outro e a sua opinião, <u>conversando e comunicando</u> com ele, e tentava que chegássemos a um <u>acordo</u>.”; - “Tentava fazer com que as duas partes se entendessem e concordassem numa solução onde <u>as duas saem a ganhar</u>”.

Tabela 20 - Respostas dos alunos à questão “Se estivesse perante um conflito como o resolverias?”

Na tabela 21 apresentamos os resultados à questão: “De todas as competências (temas) abordados nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto para ti? Justifica.”.

AVALIAÇÃO GERAL DOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS		
De todas as competências (temas) abordados nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto para ti? Justifica.		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “A comunicação e a escuta ativa foram as competências mais importantes para mim, porque foram as que me ajudaram mais!”; - “Foi a empatia porque assim eu sei distinguir o que é simpatia e o que é empatia e eu também não conhecia.”; - “Eu acho que teve mais impacto a escuta ativa, porque foi a sessão mais importante na minha opinião.”; - “Foi o respeito pelo outro porque antes eu via coisas que faziam com que eu ficasse mais agressivo.”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Foi o respeito pelo outro pois muitas vezes não somos respeitados, mas também às vezes não respeitamos o outro e nem percebemos.”; - “Escuta ativa pois precisamos dela para resolver os problemas do dia a dia. Precisamos também da escuta ativa para saber escutar o outro com atenção.”; - “A escuta ativa e comunicação, são importantes e tiveram mais impacto para mim porque ensinou-nos a ter paciência e ouvir o outro, não falar por cima de uma pessoa enquanto esta fala e estar atento ao que a pessoa diz.”; - “Foi a da criatividade porque nos abre portas para resolvermos os problemas sem magoar ou interferir fisicamente.”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Escuta ativa, pois a mediadora deu-nos as bases de como ficar atento se alguma pessoa estiver a passar por algo. Explicou alguns exemplos e para estarmos sempre atentos aos nossos colegas, amigos, família.”; - “A criatividade porque eu não sabia que está poderia ter um papel na resolução de um conflito.”; - “O respeito pelo outro pois ter respeito pelos outros é a base para sermos bons cidadãos.”; - “Empatia porque percebi que mesmo não gostando da pessoa temos de respeitar e ser empáticos”.

Tabela 21 - Respostas dos alunos à questão "De todas as competências (temas) abordados nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto em ti? Justifica."

Com base nas respostas anteriormente apresentadas podemos verificar que os participantes refletiram sobre as sessões e de acordo com os conteúdos apresentados nas sessões avaliaram o impacto que estas tiveram neles e tiraram conclusões. Através das respostas apresentadas na tabela verificamos que de um modo geral as sessões tiveram um impacto positivo nos elementos do projeto.

Os resultados da avaliação do desempenho da Mediadora constam da tabela 22.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA MEDIADORA						
1C	20 respostas	A Mediadora explicou os objetivos e as atividades?	SIM	100%		
			NÃO	0		
		A Mediadora ouviu a minha opinião?	SIM	100%		
			NÃO	0		
		A Mediadora incentivou a minha participação?	SIM	95%		
			NÃO	5%		
		As atividades propostas pela Mediadora foram importantes para mim?	SIM	100%		
			NÃO	0		
		A Mediadora fez-me sentir bem durante as sessões?	SIM	100%		
			NÃO	0		
		3C1	23 respostas	A Mediadora explicou os objetivos e as atividades?	SIM	100%
					NÃO	0
A Mediadora ouviu a minha opinião?	SIM			100%		
	NÃO			0		
A Mediadora incentivou a minha participação?	SIM			100%		
	NÃO			0		
As atividades propostas pela Mediadora foram importantes para mim?	SIM			95%		
	NÃO			5%		
A Mediadora fez-me sentir bem durante as sessões?	SIM			100%		
	NÃO			0		
3C2	23 respostas			A Mediadora explicou os objetivos e as atividades?	SIM	100%
					NÃO	0
		A Mediadora ouviu a minha opinião?	SIM	90%		
			NÃO	10%		
		A Mediadora incentivou a minha participação?	SIM	95%		
			NÃO	5%		
		As atividades propostas pela Mediadora foram importantes para mim?	SIM	95%		
			NÃO	5%		
		A Mediadora fez-me sentir bem durante as sessões?	SIM	100%		
			NÃO	0		

Tabela 22 - Resultados das respostas dos alunos sobre a Avaliação do desempenho da Mediadora

De acordo com as respostas dadas na tabela anterior é possível constatar que a avaliação que os elementos do projeto fizeram da Mediadora foi muito positiva, nas três turmas, pois quer fosse na interação com os participantes quer na motivação para uma maior participação em cada dinâmica, passando mesmo pela promoção de um bom ambiente, as respostas foram sempre positivas.

À questão “Eu gostava que a Mediadora fizesse...” os participantes apresentaram as sugestões que se encontram na tabela que se segue.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA MEDIADORA		
Eu gostava que a Mediadora fizesse...		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Eu gostava que a mediadora continuasse para o ano.”; - “Mais atividades da comunicação porque eu adorei.”; - “Que continua se para o ano connosco.”; - “Mais sessões sobre outros temas.”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Mais sessões, pois acho que os temas trabalhados são importantes.”; - “Eu gostava que as sessões continuassem porque acho que nos ajuda a amadurecer.”; - “Mais sessões porque acho interessantes e úteis.”; - “Eu gostava que a mediadora fizesse mais sessões sobre o racismo, porque ainda oiço algumas piadas, não direcionadas a mim, mas que me incomodam em que as pessoas agem como se fosse normal fazer piadas racistas em puro século xxi.”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Mais sessões porque fala de assuntos importantes com quem nos identificamos.”; - “Uma continuação deste projeto, também para outras turmas.”; - “Mais atividades lúdicas com a turma.”; - “Acho que as sessões deveriam continuar.”.

Tabela 23 - Respostas dos alunos à questão “Eu gostava que a Mediadora fizesse...”

Tendo em conta as respostas dadas pelos alunos à questão colocada estas sugerem a realização de mais sessões, havendo também a sugestão de que estas se realizem com outras turmas e com mais temas.

No que respeita à avaliação global do projeto foram colocadas três questões. A primeira questão está relacionada com a importância do projeto para os participantes. Uma síntese das respostas das três turmas estão na tabela 24.

AVALIAÇÃO GLOBAL DO “PROJETO 2Cs”		
Este projeto foi importante para ti? Porquê?		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Sim, porque aprendi como posso ajudar outras pessoas e como lidar conflitos.”; - “Sim, porque aprendi a ser mediador e praticar a escuta ativa.”; - “Sim, porque desenvolvi competências importantes.”; - “Sim, porque ajudou-me a ser uma pessoa melhor.”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Sim, porque me fez perceber coisas que dantes me era muito vago.”; - “Sim, pois fez-me ver como é que eu tenho de lidar com um conflito e como prevenir um.”; - “Sim, finalmente nos ensinaram como interagir e ajudar os outros a lidar com emoções que muitas vezes sentem que são ocultadas.”; - “Sim, fez-me refletir sobre as coisas.”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Sim, foi. Pois deu para nos aprendermos e mais importante, percebemos como ajudar num conflito, ajudar, nos apercebemos quando uma pessoa está mal e como ajudá-la através da escuta ativa. Acho que aprendemos coisas que vão ser necessárias para a nossa vida.”; - “Sim, porque permitiu entender mais sobre assuntos que vão ser importantes durante a nossa vida e que nos permitem ser melhores pessoas.”; - “Está projeto foi importante para mim, pois além de eu conseguir aprender a pôr-me no lugar do outro e perceber o que se passa à minha volta, eu consegui evoluir em relação à maneira que olho para as pessoas e tudo à minha volta. Acho que me fez ver o mundo com "outros olhos".”; - “Sim, pois consegui aprender muito com este protesto e deu-me bases para poder crescer no futuro.”.

Tabela 24 - Respostas dos alunos à questão “Este projeto foi importante para ti? Porquê?”

Podemos concluir com base nas respostas apresentadas pelos alunos que estes consideram que o projeto foi importante e que estes concluem que o mesmo proporcionou ferramentas importantes para a prevenção e gestão dos conflitos, assim como permitiu o desenvolvimento de competências como a escuta ativa, a comunicação, a empatia, a criatividade e o respeito pelo outro.

Com relação à questão “Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica”, os alunos apresentaram as respostas que resumimos na tabela 25.

AVALIAÇÃO GLOBAL DO “PROJETO 2Cs”		
Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica.		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Sim, porque as crianças aprendem melhor sobre estes temas.”; - “Sim, porque podemos aprender a lidar com outras pessoas.”; - “Sim. Porque poucas vezes falamos disso.”; - “Sim, para haver menos confusões.”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “sim, é muito importante. se houvesse mais se calhar não existiriam tantos problemas e discussões no mundo”. - “Sim pois só nos ajudam a ser pessoas melhores no futuro”. - “Sim porque aprendemos bastante com estas sessões logo com mais projetos íamos aprender ainda mais”. - “sim, pois são competências que por não serem académicas não são muito faladas, mas são muito mais utilizadas na vida real e podemos com elas ajudar outros que precisam de ajuda”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Sim, assim poderíamos ter mais bases de como podemos aguentar num dos momentos mais infelizes da vida!”; - “Sim, acho que deveria existir mais projetos destes na escola, pois a nós, alunos, é ensinada muita educação, como devemos tratar o outro, como devia agir nas aulas, respeitar os alunos... No entanto, não nos ensina a colocar no lugar do outro, ou não ajuda com a resolução de conflitos, e por isso, acho que este projeto foi muito importante para nós alunos, porque fez nos crescer e perceber que por vezes o que dizemos tem mais impacto nos outros do que o pretendido, e por vezes o problema não é o que dizemos, mas sim a forma que dizemos”; - “Sim, para as pessoas não se esquecerem destas competências”; - “Acho que este já é suficientemente bom”.

Tabela 25 - Respostas dos alunos à questão: “Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica.”

Concluimos que a grande maioria dos alunos considera que deveriam existir mais projetos como este na escola pelas mais diversas razões, sendo de salientar o fato de estes considerarem este tipo de projetos uma mais-valia para o futuro.

A tabela 26 apresenta um conjunto de palavras que os alunos selecionaram quando desafiados a escolher 3 palavras que revelassem o que significou o projeto para eles.

AVALIAÇÃO GLOBAL DO “PROJETO 2Cs”		
Escolhe 3 palavras para dizeres o que significou o “Projeto 2Cs” para ti.		
1C	20 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Educativo, importante e diferente”; - “Importante, interessante e anti-conflitos!”; - “Importância, aprendizagem e empatia”; - “Conhecimento, respeito e empatia”.
3C1	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Aprendizagem, interessante, educativo”; - “Conhecimento, escolha e ação”; - “Comunicação, crescer, aprender”; - “Interessante, aprendizagem e fantástico”.
3C2	23 respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Explicativo, interessante e refletir”; - “Importante, fantástico e aprendizagem”; - “Aprender, divertir e resolver”; - “Interessante, inovador e explicativo”.

Tabela 26 - Respostas dos alunos à questão “Escolhe 3 palavras para dizeres o que significou o “Projeto 2Cs” para ti.”

A partir das respostas podemos concluir que existem palavras que se repetem e que demonstram o verdadeiro impacto que este projeto teve nos alunos. Esta questão como outras, tratou-se de uma questão para reflexão.

A análise dos questionários realizados às três turmas permitiu-nos chegar a estas conclusões que, a nosso ver, merecem destaque: os participantes reconhecem a existência de conflitos, identificam a necessidade de serem desenvolvidas estas competências e outras em contexto escolar e por fim, mas não menos importante desejam a existência de projetos como este.

5.3.3. Avaliação dos Encarregados de Educação

Na fase final do projeto tivemos a oportunidade de estar com os Encarregados de Educação das turmas 3C1 e 3C2, nas reuniões que os Diretores de Turma fizeram no final do ano letivo. Fizemos uma breve exposição sobre o Projeto 2Cs onde pudemos explicar: no que consistiu o projeto; alguns conceitos como: mediação, conflito e gestão positiva de conflitos; quais as competências que foram desenvolvidas. Aproveitamos ainda para apresentar os resultados obtidos a partir dos questionários. Proporcionamos também a oportunidade de os Encarregados de Educação experimentarem uma das

dinâmicas que os seus educandos realizaram nas sessões. Os Encarregados de Educação estiveram bastante atentos às apresentações e participaram com grande entusiasmo na dinâmica de grupo. À semelhança do que aconteceu com os seus educandos na dinâmica da empatia “O que eu mais gosto”, também eles na sua grande maioria “amassou” o papel do colega do lado. Quando explicamos a natureza da dinâmica a reação destes foi como se de um clique nas suas mentes se desse, ou seja, apenas quando visualizaram a folha amarrotada, sem possibilidade de voltar ao que era, associaram às consequências resultantes da falta de empatia.

Por fim, pedimos aos Encarregados de Educação que também eles dessem o seu contributo para o projeto, avaliando o mesmo através de um questionário online (cf. Apêndice 34).

No final da reunião os Encarregados de Educação enfatizaram a importância do projeto e do trabalho realizado pela Mediadora estagiária.

Não houve reunião entre a Professora Titular e os Encarregados de Educação da turma 1C e por tal motivo não foi possível realizar a apresentação aos mesmos, no entanto, a Professora Titular fez chegar o link dos questionários aos Encarregados de Educação via e-mail.

Os questionários foram realizados aos Encarregados de Educação das três turmas. Este questionário teve como principal objetivo avaliar o "Projeto 2Cs" e compreender o impacto deste na vida dos educandos bem como, perceber a importância da Mediação na Escola.

A partir da análise dos questionários (cf. Apêndice 35) podemos concluir que: a maioria dos Encarregados de Educação já tinham ouvido falar de mediação; reconhecem a existência de conflitos na escola; acreditam que os temas/competências propostas pela Mediadora foram importantes para os alunos; gostariam que o projeto tivesse continuidade; consideram importante a existência de um(a) Mediador(a) na escola. No que concerne, à criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno, estes, na sua grande maioria, consideram fulcral a existência de um espaço onde haja uma equipa multidisciplinar disponível para ajudar os alunos em diversas vertentes.

5.3.4. Avaliação dos Professores

A colaboração dos professores das diversas disciplinas foi um contributo fulcral para a implementação deste projeto. Os alunos desta escola têm uma carga horária letiva muito grande e por isso não seria viável a criação de um clube ou outra atividade extracurricular. Por tal motivo, falamos com os professores das diversas disciplinas e pedimos a sua colaboração através da cedência de algumas aulas ao longo do segundo e terceiro período. Depois de explicado aos professores no que consistia o projeto estes disponibilizaram as datas para a concretização das sessões e estiveram

presentes manifestando bastante interesse. Após algumas sessões pedimos aos professores para realizarem uma breve análise das mesmas. O feedback foi muito positivo, reconhecendo os professores a importância da realização deste tipo de sessões onde se abordem estes temas e consideram que o trabalho desenvolvido neste projeto deve começar desde o 1º ano. A análise feita pelos professores pode ser vista em detalhe no apêndice 36.

5.4. Discussão dos resultados

Apresentadas as evidências dos resultados obtidos é interessante perceber de que forma é que estes contribuíram para dar resposta aos objetivos de investigação e de intervenção.

A ideia inicial consistia em fazer uma comparação entre a turma do 1º ciclo e as turmas do 3º ciclo, no entanto, verificou-se logo a partir da segunda sessão que isso não seria viável. Essa inviabilidade surge com base em duas variantes, o ritmo e a linguagem. Devido à diferença de idades entre a turma do 4º ano do 1º ciclo e as turmas do 8ª ano do 3º ciclo verificamos que as sessões teriam de ser adaptadas tendo em conta que, os alunos do 1º ciclo demoram mais tempo a realizar as atividades e que, a linguagem carece de uma adaptação à idade para que os conteúdos sejam compreendidos.

Para conseguirmos tirar as conclusões necessárias para responder aos objetivos de investigação foram implementadas diversas técnicas e aplicados vários instrumentos, como referimos anteriormente.

A partir da análise feita verificamos que os participantes reconhecem a existência de conflitos nas três turmas, contudo, existem alguns elementos das turmas do 3º ciclo que tentam “abafar” a sua existência referindo que foram situações que aconteceram no ano anterior e que não se voltaram a repetir.

De acordo com os resultados apresentados constatamos que, relativamente ao primeiro objetivo de investigação estabelecido - identificar comportamentos perante situações de conflito – os participantes referem a existência de violência física e psicológica não só entre os elementos da turma como também entre turmas. De acordo com os autores Cunha e Monteiro (2018) a violência nas escolas tem gerado uma preocupação crescente, não apenas para os investigadores como para a sociedade em geral. Nos últimos anos, esta preocupação pelas relações interpessoais nas escolas realmente tem vindo a crescer, muito influenciado pela ação dos media, devido a uma série de comportamentos antissociais que acontecem entre os atores educativos.

No que concerne ao segundo objetivo - identificar possíveis diferenças de

comportamentos/atitudes face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo – constatamos que inicialmente existiam diferenças relativamente ao comportamento/atitudes dos alunos face aos conflitos e isto pode dever-se ao facto de não haver uma intervenção precoce a este nível. Na fase final do projeto verificamos que houve uma evolução. De acordo com os resultados não existem diferenças no comportamento/atitudes face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo. Os alunos do 1º ciclo que inicialmente estavam mais longe de utilizar os princípios da mediação como estratégias de resolução de conflitos, começaram a aplicá-los, e os alunos do 3º ciclo, que já aplicavam alguns desses princípios puderam desenvolver e adquirir novos conhecimentos. Nas três turmas verificamos que houve um reconhecimento do papel da mediadora e da sua importância no processo de prevenção e gestão de conflitos.

No que diz respeito ao terceiro objetivo de investigação - identificar qual o tipo de conflitos mais comuns – concluímos que são os conflitos do tipo interpessoal (conflitos entre pessoas com ideias, opiniões, interesses opostos), conflitos intergrupais (conflitos entre membros do grupo) e intragrupais (conflitos entre grupos). A partir do momento que os participantes reconhecem que existem conflitos e que estes podem ser positivos, estamos no momento ideal para, como referimos anteriormente, transformar os conflitos existentes numa componente enriquecedora para as partes envolvidas. Para que tal seja possível, é necessário utilizar determinadas competências e procedimentos, nomeadamente a mediação (Seijo, 2003).

No que se refere ao quarto objetivo - perceber qual o modo de resolução de conflitos que impera entre os alunos – podemos afirmar que este é sem dúvida um objetivo que merece uma atenção especial porque foi possível verificar uma evolução na forma como os participantes resolvem os conflitos, principalmente do 1º ciclo. Verificamos que numa fase inicial, estes alunos vão de um extremo ao outro, ou seja, utilizam formas de resolução de conflitos que são consideradas geralmente as mais adequadas como: recorrerem a adultos para estes os ajudarem a resolver os conflitos; conversam, perguntam o que se passa; tentam perceber; tentam acalmar; pedem desculpa; no entanto, também vão para o outro extremo e ignoram a situação, ou têm o mesmo comportamento... Na fase final do projeto, como vimos anteriormente no ponto das evidências, os participantes já detêm mais conhecimentos de mediação e reconhecem a importância do mediador no momento da gestão dos conflitos. Com base naquilo que foi possível verificar, a partir das evidências, os alunos do 3º ciclo conseguiram aprimorar os princípios de mediação já aplicados, ainda que de uma forma inconsciente, adquirir novos conhecimentos e desenvolver competências que os capacitaram para terem uma nova visão sobre os conflitos.

No que toca ao quinto e último objetivo de investigação - estudar qual o modelo de resolução de conflitos que melhor se adequa aos alunos do 1º Ciclo e do 3º Ciclo – podemos afirmar que se trata do modelo transformativo da mediação. Neste modelo parte-se do princípio que transformando a relação entre as partes, a situação pode ser modificada. De acordo com Cunha e Monteiro (2018, p. 118). “O modelo transformativo parte, assim, de uma conceção de causalidade circular do conflito, a qual pode conduzir a uma retroalimentação do mesmo”. Este é um modelo que fomenta a corresponsabilidade na situação; o *empowerment* individual e de grupo; e a capacidade para a tomada de decisões. Neste sentido, o *empowerment* é de primordial importância para que as partes envolvidas no processo de mediação solucionem por si mesmas o conflito (Cunha & Monteiro, 2018).

Os objetivos de intervenção foram igualmente cumpridos. Ao longo das sessões foram desenvolvidas dinâmicas que estimularam os participantes a desenvolver as competências, como a empatia, a criatividade, a comunicação e a escuta ativa, necessárias para uma gestão positiva de conflitos. Foram também estimuladas atitudes de cooperação, diálogo, respeito e solidariedade nas diversas atividades realizadas nas sessões. Através de algumas tarefas realizadas como a análise individual de casos reais foram criadas estratégias de implementação de uma gestão positiva de conflitos. Como resultado da participação nas diversas dinâmicas, visualização de vídeos, reflexões e realização de trabalhos manuais, podemos concluir que houve um desenvolvimento pessoal e social dos alunos, também reconhecido pelos próprios nas reflexões realizadas.

Não poderíamos concluir este ponto sem antes salientar um aspeto que consideramos relevante e que está relacionado com mudança radical de comportamento/atitude de um dos alunos. Houve um aluno, que apesar de não participar no projeto, porque o Encarregado de Educação não consentiu, assistiu na mesma às sessões, pois decorriam em período de aula. De referir que os resultados das suas atividades não foram considerados para o estudo. Aquele discente apresentava um histórico de mau comportamento, que pudemos corroborar no início deste projeto, através das observações realizadas. À medida que as sessões iam acontecendo houve uma melhoria acentuada no seu comportamento, dentro e fora da sala de aula. Ficamos muito satisfeitas por ter conseguido, ainda que este não participasse no projeto, ajudar na melhoria do comportamento/atitudes daquele aluno.

Um simples projeto, criado com o coração, com a capacidade de transformar o presente num futuro melhor.

6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

"Pensar no passado para compreender o presente e idealizar o futuro"
(Heródoto)

Ao longo desta jornada foram necessários alguns pontos baixos para que os pontos altos ganhassem um maior destaque. Este é um momento onde impera um sentimento de gratidão que surge a partir das muitas reflexões realizadas durante todo o processo. Foi concretizado um trabalho que enfatizou diversas temáticas relacionadas com a Mediação Escolar que, embora ainda desconhecida por alguns, tem um impacto positivo e benéfico nas instituições e vidas que com ela se cruzam.

As escolas não são edifícios, não são estruturas estáticas que se restringem a grades e portões... as escolas são vida, são evolução, são necessidades, são vontades, são sonhos... as escolas são um conjunto de pessoas em formação. Compreendemos que são inúmeros os desafios que vão surgindo ano após ano, porque ao contrário da estagnação do ensino e de tudo o que este sistema envolve, é necessário priorizar, tratar as pessoas não como um número, mas como seres individuais, que precisam ser ouvidas e que na maioria dos casos carecem de oportunidades de expressar opiniões, sentimentos, pensamentos e sonhos.

Nas escolas existe ainda pouca atenção no desenvolvimento social dos alunos. Trabalham-se os conhecimentos científicos, os cálculos, as línguas maternas e estrangeiras, a arte visual, a música, e tantas outras coisas, e a parte socioemocional fica encarregue a quem? Ouve-se um silêncio e, quando este já se torna constrangedor, há alguém que arrisca e afirma "os alunos têm uma carga horária letiva muito elevada, não os podemos sobrecarregar ainda mais e para além disso não foram criadas vagas para colocar profissionais da área, não depende de nós". E fica assim. Impera o conformismo. Voltemos ao tempo em que se lutava por aquilo em que acreditávamos. Voltemos ao tempo em que vidas eram postas em risco por uma causa, por uma crença, por um objetivo. Hoje, felizmente, não é necessário chegar a tanto, mas serão os títulos, ou melhor o risco de os perder, o principal responsável de não nos atravessarmos na luta pela melhoria da qualidade de vida dos alunos e de todos os membros da comunidade educativa?

Vivemos numa sociedade onde à medida que o tempo vai passando, se vão perdendo valores e princípios. Os relacionamentos, sejam de que espécie forem, vão perdendo a sua essência, da qual fazem parte: o respeito, o amor, a confiança, a solidariedade, e tanta outra coisa.

As crianças e jovens do presente, que serão o futuro, não terão desenvolvidas as competências necessárias para que, possam cuidar daqueles que outrora andaram atrefados no seu dia-a-dia,

focados no seu próprio umbigo.

O tempo passa e as nossas crianças e jovens, passam a maior parte do seu dia nas escolas. Em alguns casos, não tão raros assim, vão praticamente dormir a casa. A quem fica encarregue a educação destas crianças? A resposta ainda que negada pela maioria, assenta na ideia de que, fica à responsabilidade das escolas. E este é um facto que não vale a pena continuarmos a negar, como temos feito até ao momento. É importante pararmos e avaliarmos os danos que esta atitude de “arrastar a areia para debaixo do tapete” tem vindo a causar: cada vez mais, temos crianças que são vítimas de bullying e que acabam, em casos extremos, por se suicidar; jovens que batem nos pais/avós; adultos sem rumo, dependentes do sistema de subsídios, resignados com as migalhas que o governo vai dando, e muitas outras situações que os telejornais e jornais noticiam dia após dia. É tempo de mudança! É tempo de acreditar! A mediação é sem dúvida um meio para que nos possamos libertar deste jugo de falso controle sobre nós e os outros. Achamos que temos tudo controlado e na verdade o tempo passa e as coisas que consideramos certas são cada vez mais incertas.

Chegou a hora de refletir e vermos os mediadores como profissionais, com ética e capacidade para transformar a sociedade egocêntrica, voltada para números e sistemas, numa sociedade voltada para o indivíduo, para os seus relacionamentos interpares e para tudo o que isso implica.

Existe uma luz ao fundo do caminho. Verificamos, nos resultados obtidos a partir dos questionários, que as crianças e jovens que participaram no projeto gostariam que este continuasse porque consideram que os assuntos abordados são importantes para a sua vida e que neste projeto aprenderam coisas que não aprenderam noutras disciplinas. Vale a pena pensar nisto... Estas três turmas refletiram e chegaram a esta conclusão onde reconhecem o valor da mediação e do mediador. Será que estando disponível para todas as turmas o impacto será ainda maior?

É relevante salientar que, no decorrer do projeto foi possível responder à questão colocada na fase inicial da investigação: “De que forma os alunos do 1º ciclo e do 3º ciclo lidam com os conflitos?”. Verificamos que desde a fase inicial do projeto houve evolução por parte dos participantes relativamente à forma como estes lidam com o conflito.

Contratar um mediador escolar não é, e não pode ser visto como mais um gasto. Contratar um mediador escolar é investir numa cultura de paz, onde as crianças e jovens terão a oportunidade de se tornarem pessoas responsáveis pelos seus atos, com princípios e valores.

Acreditamos que este projeto para além de ter sido uma experiência única, que permitiu à mediadora estagiária colocar os conhecimentos adquiridos ao longo do 1º ano do Mestrado, em prática e adquirir novos conhecimentos, foi também uma experiência que guardará para sempre na sua

memória e coração.

Persiste a vontade de continuar a lutar pela Mediação em contexto escolar e pelo reconhecimento do seu enorme potencial na prevenção/gestão de conflitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angelini, E. (13 de maio de 2020). *Dinâmica de empatia*. Obtido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=ICm465BEurc>
- Barata, D. (1995). *Caminhando com Arte na Pré-Escola*. Summer.
- Binaburo, J. A. I. & Muñoz, B. M. (2007). *Educar desde el conflicto: Guía para la mediación escolar*. CEAC Educación.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em Educação*. Porto Editora.
- Boldarin, M. (16 de março de 2016). *Respeito*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/tH3dx7XMnVQ>
- Brandão, I. (2012). *Mediação de Conflitos em Contexto Escolar*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Instituto de Educação, Portugal.
- Carvalho, L. (04 de fevereiro de 2021). *O poder da empatia / entenda a diferença ente empatia e simpatia com Brené Brown*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/EVYoKyijl4>
- Chateau, J. (1987). *O jogo e a Criança*. Summer.
- Ciência, P. t. (11 de março de 2018). *Do bullying ao cyberbullyin?* Obtido de Youtube: <https://youtu.be/YbSuZoDG7Ns>
- Iglesias, L. (20 de agosto de 2019). *Rabisco Criativo / Atividade / Dinâmica para estimular a Criatividade*. Obtido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=ZncP9EBB7kY>
- Costa, E. (maio/ago de 2019). A escola como entidade promotora de melhoria da convivência, através da mediação de conflitos, no contexto das ciências da educação. *Dialogia*, n°32, pp. 81-92.
- Costa, E. P. da & Barandela, T. (2010). A Mediação Escolar nas Narrativas de Alunos do Ensino Secundário. In *Atas do I Seminário Internacional Contributos da Psicologia em Contextos Educativos* (pp. 1354-1368). Universidade do Minho.
- Costa, M. (2003). *Gestão de Conflitos na Escola*. Universidade Aberta.
- Coutinho, C. (2019). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática. (2ª Ed.)*. Almedina.
- Criatividade, E. S. (13 de dezembro de 2019). *Entenda de uma vez o que é Criatividade*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/fBvOR09AEpc>
- Cunha, P. & Monteiro, P. (2018). *Gestão de Conflitos na Escola*. PACTOR.
- Erlanson, D. A.; Harris, El L. & et al. (1993). *Doing naturalistic inquiry*. SAGE.
- Esteves, A. J. (1986). *Metodologia das Ciências Sociais*. Edições Afrontamento.
- Fabício, A. (16 de outubro de 2017). *Você sabe o que é Comunicação? Parte 1*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/kK0XJ3H6UTM>

- Flores, A. (2021). Dinâmicas realizadas em sala de aula. Instituto de Educação. Universidade do Minho.
- Flores, M. A.; Silva, A. M. C. & Fernandes, S. (2019). *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional*. De Facto Editores.
- Globo, T. (4 de julho de 2016). *Ninguém nasce racista. Continue Criança*. Obtido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=qmYucZKoxQA>
- Grivol, P. (26 de setembro de 2019). *O Poder da Empatia e da Gratidão*. Obtido de Youtube: https://youtu.be/h6dQE__TWCQ
- Guerra, E. (2014). *Manual de pesquisa qualitativa*. Centro Universitário UNA.
- Jares, X. R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 52-73.
- Krueger, R. (1994). *Focus Group: A Practical Guide for Applied Research (2ª ed.)*. SAGE.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus Group - A Practical Guide for Applied Research (5ª ed.)*. SAGE.
- Kumar, R. (2011). *Research methodology: a step by step guide for beginners (3ª ed.)*. SAGE.
- Lascoux, J. L. (2009). *A prática de mediação - um método alternativo de resolução de conflitos*. Rede Europeia Anti-Pobreza / Portugal.
- Latorre, A. (2003). *La Investigación-Acción*. Graó.
- Lazure, H. (1994). *Viver a relação de ajuda*. Lusodidacta.
- Lima, L. F. (14 de julho de 2020). *Como treinar a Escutatória (Escuta Ativa) / Fala Lima*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/bsvP4udcwu8>
- Lofland, J., Snow, D. A., Anderson, L., & Lofland, L. H. (2006). *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis (4ª ed.)*. Wadsworth/Thomson Learning.
- Lopes, J. A., Rutherford, R. B., Cruz, M., Mathur, S. R., & Quinn, M. M. (2006). *Competências Sociais: aspectos comportamentais, emocionais e de aprendizagem*. Psiquilíbrios Edições.
- Luckesi, C. (1988). Desenvolvimento dos Estados de Consciência e Ludicidade. *Cadernos de pesquisa, do núcleo de FACED/UFBA, vol.2, n.21*, 19-30.
- Mann, P. H. (1970). *Métodos de investigação sociológica*. Zahar Ed.
- Mari. (1 de abril de 2018). *O Poder da Empatia*. Obtido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=Rr2uKa7dMgY>
- Me, S. (11 de junho de 2018). *Unboxing.Me 2 - Exercício de Escuta Ativa*. Obtido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=TKY3IQVKMgo>

- Moreira, C. D. (2007). *Teorias e Práticas de Investigação*. Universidade Técnica de Lisboa - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Morgado, C., & Oliveira, I. (2009). Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. *Exedra: Revista Científica*, (1), 43-56.
- Mouse, M. (26 de agosto de 2013). *"Bridge by Ting Chian Tey / Disney Favorite*. Obtido de Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=_X_AfRk9F9w
- Nascimento, I. (2003). *A dimensão Interpessoal do Conflito na Escola*. In M. E. Costa, *Gestão de Conflitos na Escola (pp.195-255)*. Universidade Aberta.
- Norte, E. A. (2014-2018). *Projeto Educativo*. Portugal.
- Norte, E. A. (2021). *Plano Curricular da Turma*. Portugal.
- Norte, E. A. (2021-2024). *Projeto Educativo*. Portugal.
- Oficial, C. (17 de setembro de 2019). *Escutar para Acolher - A importância da Escuta Ativa*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/xqgY2lYmuyU>
- Oliveira, A. C. (s.d.). *Curso Técnico em Operações Comerciais - Psicologia - Conflitos* (Vol. 11). Governo Federal, Ministério da Educação.
- Pardal, L., & Lopes, E. S. (2011). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Areal Editores.
- Pereira, A. (19 de junho de 2020). *Escuta Simpática e Escuta Empática*. Obtido de Youtube: https://youtu.be/Tw_2On10sZg
- Costa, E. P. (2010). Novos Espaços de Intervenção: A Mediação de Conflitos em Contexto Escolar. In *Vasconcelos - Sousa, José, Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos de empoderamento do cidadão na União Europeia* (pp. 155-166). Mediarcom/Minerva.
- Português, S. A. (25 de maio de 2021). *O que é a empatia? - Explicação para crianças - emoções*. Obtido de Youtube: https://youtu.be/_ssvtnB85IM
- Prairat, E. (2007). *La Médiation*. Presses universitaires de Nancy.
- Queirós, A. A. (1999). *Empatia e Respeito - Dimensões Centrais na Relação de Ajuda*. Quarteto Editora.
- Rodrigues, Â., & Esteves, M. (1993). *A análise de necessidades na formação de professores*. Porto Editora, LDA.
- Salomé, J. (1993). *Relation d'aide y formation à l'entretien*. 3^aed. Presses Universitaires de Lille.
- Santos, S. (2010). *A importância do lúdico no processo ensino aprendizagem*. Universidade Federal de Santa Maria - Centro de Educação.
- Santos, A. R. (2015). *Agora é hora de comunicar*. Dissertação de Mestrado em Ensino de 1º e 2º ciclo de Ensino Básico. Escola Superior de Educação de Coimbra.

- Santos, S. (1999). *Brinquedo e Infância*. Vozes.
- Schatzman, L. & Strauss, A. (1973). *Field research*. Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R. (1999). *Fundamentos de Comportamento Organizacional*. Bookman.
- Seijo, J. (2003). *Mediação de conflitos em Instituições Educativas*. Edições ASA.
- Silva, A. (2018). *O que é a Mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos*. In M. A. Flores; A. M. C. Silva & S. Fernandes (org.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp.17-34). De Facto Editores.
- Silva, A. M. (2016). *Formação, investigação e práticas de Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal*. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*. (pp. 35-51). CECS.
- Sim-Sim, I., Silva, A. C. & Nunes, C. (2008). *Linguagem e Comunicação no Jardim de Infância: Textos de Apoio para Educadores de Infância*. Direção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular.
- Sousa, A. B. (2005). *Investigação em Educação*. Livros Horizonte.
- TE, C. (05 de dezembro de 2014). *Animação Comunicação Precisa*. Obtido de Youtube: <https://youtu.be/1Jy02simGbQ>
- Torrego Seijo & Villaoslada, E. (2004). Modelo Integrado de Regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos. *Tabanque: Revista Pedagógica*, 18, 31-48.
- Torrego, J. (. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Narcea Ediciones.
- Torrego, J. C., Martins, A. M., & Costa, E. P. (2018). Mediação escolar um projeto de intervenção numa escola TEIP. *Revista Lusófona da Educação*, 111-126.
- Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.
- Vezzula, J. C. (2001). *Teoria e prática de mediação*. Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil.
- Zabalza, A. M. (2001). *Planificação e desenvolvimento curricular na escola*. Edições ASA.
- Zappellini, M., & Feuerschütte, S. (2015). O uso da triangulação na pesquisa científica brasileira em Administração, *Administração: Ensino e Pesquisa*, 16(2), 241-273.

ANEXOS e APÊNDICES

APÊNDICE Nº1 – Autorização para Educandos participarem no Projeto



Exmo. Encarregado de Educação

Informo que, tendo o Conservatório um protocolo com a Universidade do Minho no que se refere a estágios, irá decorrer um estágio no âmbito de um Mestrado em Educação - Mediação Educacional centrado na “Gestão Positiva de Conflitos” pela Mestranda Marinela Figueiredo.

Para o efeito foram selecionadas algumas turmas entre as quais a turma da qual o seu (sua) educando(a) faz parte.

Esta ação desenvolver-se-á ao longo do ano letivo sempre que se tornar pertinente. Acresce a possibilidade de serem aplicados dois inquéritos cujos resultados serão tratados garantindo o anonimato.

Neste sentido solicitamos a sua colaboração de forma a permitir que o(a) seu (sua) educando(a) possa participar neste estudo.

Eu, _____, encarregado de educação de _____ declaro que:

autorizo o meu educando a participar no estudo sobre “Gestão Positiva de Conflitos”, realizado pela Mestranda Marinela Figueiredo durante o ano letivo 2021/2022.

não autorizo o meu educando a participar no estudo sobre “Gestão Positiva de Conflitos” realizado pela Mestranda Marinela Figueiredo durante o ano letivo 2021/2022.

Data: __/__/__

Assinatura:

APÊNDICE Nº2 – Matriz utilizada na elaboração do guião do Focus Group

<i>Dimensões</i>	<i>Sub-dimensões</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Nº da Questão</i>
Caraterísticas Sociodemográficas	Dados pessoais	Caraterizar os participantes quanto à idade.	1.1.
	Dados relativos à formação dos grupos	Caraterizar os alunos quanto à formação dos grupos.	1.2. 1.3.
Conceções	Conceções de Mediação	Caraterizar a mediação; Identificar as conceções de mediação.	3.1.
	Conceções Conflito	Caraterizar os conflitos; Identificar as conceções de conflito.	2.1. 2.2. 2.3. 2.4. 2.5. 2.6.
	Conceções de Gestão Positiva de Conflitos	Identificar as conceções de gestão positiva de conflitos.	2.7. 2.9.
Potencialidades	Potencialidades	Identificar as potencialidades dos alunos	2.8.
Carências	Necessidades	Identificar as necessidades dos alunos	2.5. 2.6.
	Dificuldades	Identificar as dificuldades dos alunos	2.5. 2.6.
Experiências	Experiências	Identificar as experiências dos alunos. Caraterizar as experiências dos alunos.	2.1. 2.2. 2.3. 2.4.
Conhecimentos	Conhecimentos	Identificar os conhecimentos dos alunos; Caraterizar os conhecimentos dos alunos.	2.8. 2.9. 3.1.

APÊNDICE Nº3 – Guião *Focus Group* 1C

Guião para entrevista

Introdução:

Muito bom dia, o meu nome é Marinela Figueiredo e frequento o mestrado em Mediação Educacional, no Instituto de Educação da Universidade do Minho e queria desde já agradecer-vos a vossa disponibilidade e colaboração para a realização de um trabalho final de curso sobre gestão positiva de conflitos.

Informações gerais:

1. Obtenção de informação sobre o grupo:
 - 1.1. Qual a vossa idade?
 - 1.2. Conheceram-se todos aqui na escola ou já se conheciam?

2. Obtenção de informação sobre conflitos desde a origem à sua resolução:
 - 2.1. Na vossa opinião o que é um conflito?
 - 2.2. Que tipo de conflitos é que costumam acontecer mais vezes na vossa turma?
 - 2.2.1. Onde é que esses conflitos costumam acontecer?
 - 2.2.2. Esses conflitos acontecem mais entre os rapazes, entre raparigas ou entre rapazes e raparigas?
 - 2.2.3. Os conflitos alguma vez já geraram violência? Se sim, de que tipo?
 - 2.3. Na vossa opinião qual será a origem da maioria dos conflitos?
 - 2.4. Quais são os métodos utilizados na resolução dos conflitos?
 - 2.4.1. Pensam que esses métodos são os mais adequados? Porquê?
 - 2.5. Consideram que os conflitos são negativos ou positivos? Porquê?
 - 2.6. Será possível orientar/gerir de uma forma positiva os conflitos? Se sim, como?
 - 2.7. Será importante desenvolver competências pessoais como a empatia, o respeito pelo outro, para conseguir gerir de forma positiva os conflitos?
 - 2.7.1. Existirão outras competências pessoais que será importante desenvolver para se conseguir gerir de forma positiva os conflitos?
 - 2.8. Na vossa opinião seria importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos vos oriente a chegarem a uma solução/acordo? Porquê?

3. Obtenção de informação sobre a mediação:
 - 3.1. Já alguma vez ouviram falar de mediação? Se sim, sabem no que consiste?

Conclusão:

4. Gostariam de acrescentar algo, que não tenham tido a oportunidade de referir?

A entrevista chegou ao fim. Gostaria de agradecer a vossa disponibilidade e participação.

APÊNDICE Nº4 – Guião *Focus Group* 3C1 & 3C2

Guião para entrevista

Introdução:

Muito bom dia, o meu nome é Marinela Figueiredo e frequento o mestrado em Mediação Educacional, no Instituto de Educação da Universidade do Minho e queria desde já agradecer-vos a vossa disponibilidade e colaboração para a realização de um trabalho final de curso sobre gestão positiva de conflitos.

Informações gerais:

1. Obtenção de informação sobre o grupo:

- 1.1. Qual a vossa idade?
- 1.2. Conheceram-se todos aqui na escola ou já se conheciam?
- 1.3. Porque é que se organizaram nestes grupos?

2. Obtenção de informação sobre conflitos desde a origem à sua resolução:

- 2.1. Na vossa opinião o que é um conflito?
- 2.2. Quais os conflitos que costumam ocorrer com mais frequência na vossa turma?
- 2.3. Em que contextos costuma ocorrer conflito com mais frequência? Em clima de trabalho? Em tempo de intervalo ou tempos livres? Nos corredores enquanto aguardam para entrar nas salas?
 - 2.3.1. Esses conflitos acontecem mais entre os rapazes, entre raparigas ou entre rapazes e raparigas?
 - 2.3.2. Os conflitos alguma vez já geram violência? Se sim, de que tipo?
- 2.4. Na vossa opinião qual será a origem da maioria dos conflitos?
- 2.5. Quais são os métodos utilizados na resolução dos conflitos?
 - 2.5.1. Pensam que esses métodos são os mais adequados? Porquê?
- 2.6. Consideram que os conflitos são negativos ou positivos? Porquê?
- 2.7. Será possível gerir de uma forma positiva os conflitos? Se sim, de que forma é que isso é possível?
- 2.8. Será necessário desenvolver competências pessoais para conseguir gerir de forma positiva os conflitos? Se sim, quais?
- 2.9. Na vossa opinião seria importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos vos oriente a chegarem a uma solução/acordo? Porquê?

3. Obtenção de informação sobre a mediação:

- 3.1. Já alguma vez ouviram falar de mediação? Se sim, sabem no que consiste?

Conclusão:

4. Gostariam de acrescentar algo, que não tenham tido a oportunidade de referir?

A entrevista chegou ao fim. Gostaria de agradecer a vossa disponibilidade e participação.

APÊNDICE Nº5 – Evidências Focus Group turma 1C

Turma	Sessão	Tema	
1C	1	FOCUS GROUP	
OBJETIVOS			
<p>- Identificar comportamentos perante situações de conflito;</p> <p>- Identificar qual o tipo de conflitos mais comum;</p> <p>- Perceber qual o modelo de resolução de conflitos que impera entre os alunos;</p> <p>- Identificar possíveis diferenças de comportamentos / atitudes face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo.</p>	<p>Atividades</p> <p>Entrevista em pequenos grupos (grupos de 5/6 elementos)</p>	<p>Evidências</p> <p>o que é um conflito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “quando uma pessoa se zanga com a outra com ou sem motivo”; - “bullying”; - “zanga entre amigos”; - “opiniões diferentes, pontos de vista diferentes”; - “discussão”. <p>tipo de conflitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “chamar nomes”; - “agredir quando há problemas”; - “gozar”; - “agredir de forma física e psicológica”. <p>local:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “nos intervalos”; - “no A.T.L.”; - “na sala de aula”. <p>acontecem entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “todos os membros da turma”. <p>“já geraram violência”: Violência física e violência psicológica.</p> <p>origem dos conflitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “chamar nomes”; - “ambos quererem a mesma coisa”; - “não saber os limites”; - “alguns meninos desrespeitam os professores e funcionários”; - “segredos”. <p>métodos utilizados na resolução dos conflitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “delegada de turma que tenta mandar calar os colegas só que muitas vezes não é respeitada”; - “ignorar”; - “tentar afastar ou afastar-se”; - “dizer às funcionárias”; - “fazer o mesmo”; - “dizer para pararem”; - “conversar, perguntar o que se passa”; - “pedir desculpa”. <p>estes métodos são os mais adequados porque por vezes resolvem os conflitos.</p> <p>os conflitos por vezes são “positivos” porque “por vezes tiramos lições destes”. No entanto, há quem afirme que se o “resultado do conflito for fazerem as pazes este é positivo, caso isso não aconteça é negativo”.</p> <p>é possível orientar/gerir de uma forma positiva os conflitos, porque “não se deve resolver com violência”.</p> <p>é importante desenvolver competências como a empatia, o respeito pelo outro, para conseguir gerir de forma positiva os conflitos.</p> <p>existem outras competências que são importantes desenvolver para se conseguir gerir de forma positiva os conflitos, como: a “confiança”, o “diálogo”, a “colaboração”, a “responsabilidade”.</p> <p>é importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos oriente a</p>	

		<p>chegar a uma solução/acordo. Porque: “nos ajuda a não surgir novos conflitos” e “nós conseguimos aprender com alguém como se faz”. <u>nunca ouviram falar de mediação:</u> “nunca ouvi falar”.</p>
--	--	--

APÊNDICE Nº6 – Evidências Focus Group turma 3C1

Turma Sessão		Tema
3C1	1	FOCUS GROUP
OBJETIVOS		
<p>- Identificar comportamentos perante situações de conflito;</p> <p>- Identificar qual o tipo de conflitos mais comum;</p> <p>- Perceber qual o modelo de resolução de conflitos que impera entre os alunos;</p> <p>- Identificar possíveis diferenças de comportamentos / atitudes face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo.</p>	Atividades	Evidências
	<p>Entrevista em pequenos grupos (grupos de 5/6 elementos)</p>	<p><u>o que é um conflito:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - “discussão”; - “desentendimento”; - “porrada”; “duas pessoas que não se entendem”; - “leva a agressões física, psicológica, verbal”; - “agressões físicas nos casos mais extremos”. <p><u>tipo de conflitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - “no futebol”; - “é mais discussões durante trinta minutos”; - “os rapazes é mais com jogos”; - “a nossa turma não tem muitos conflitos, quando tinha a (nome de um(a) ex-aluno(a)) tinha”; “os conflitos que há é entre turmas”; - “existem microconflitos”; - “conflitos indiretos, que é tipo, um diz a um e o outro vai dizer a outro”; - “às vezes azias”. <p><u>local:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - “nos intervalos, por causa do campo de futebol”. <p><u>acontecem entre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - “entre raparigas os conflitos acontecem mais vezes”. No entanto, alguns afirmam não existirem conflitos. <p><u>os conflitos já geraram violência.</u> Revelam que: “o ano passado, na aula de educação física, estávamos a jogar um jogo que era tipo passes de basquetebol, eram duas equipas, e quem perdesse tinha de fazer um desafio, tipo 10 flexões. Numa das equipas estava o aluno X que ganhou e que pediu à outra equipa que perdeu para que o desafio fosse dar um chuto no rabo ao aluno X que até era uma coisa completamente estúpida porque ele era da equipa que tinha ganho... e acho que ninguém lhe chegou a tocar, mas foram atrás dele na brincadeira e depois ele chorou e ficou lá no campo. No fim da aula, estávamos a sair do pavilhão, vimos o grande amigo do aluno X que a discutir muito com outras colegas da turma a dizer que ele lhe tinha dito que queria sair da escola, porque sofria de bulliying”; outro participante acrescenta: “o aluno X estava assim não por aquele episódio mas por outras situações”; e ainda outro membro do grupo revela que: “o aluno X sente-se de parte porque às vezes ele o último a ser escolhido e ele fica muito abalado e triste e nós tentamos consola-lo. Ele é querido na turma, faz falta”.</p> <p><u>origem dos conflitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - “levar as coisas muito a peito”; - “mentiras que se vão espalhar”; - “boatos”; - “os pais também têm muito a ver porque eu acho que os pais são muito protetores... se envolvem muito... a culpa é sempre dos outros e nunca é do filho”; - “há pais que estão sempre à portinha a tentar espreitar... eles não deixam eles resolverem entre si”. <p><u>os métodos utilizados na resolução dos conflitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - “ouvir as duas partes”; - “conversar”; - “esclarecer”;

	<p>- “tentar perceber”;</p> <p>- “tentar acalmar”.</p> <p>estes métodos são os mais adequados, porque resulta, no entanto, “depende da situação”, “depende da gravidade”.</p> <p>“os conflitos por vezes são positivos” porque “o conflito em si é negativo, mas o que aprendemos com eles é positivo” e “podemos usar um conflito para fazermos uma autorreflexão”.</p> <p>é orientar/gerir de uma forma positiva os conflitos, “procurando saber o que causou o problema”, “perceber o lado de cada um”. Há quem afirme também que: “depende da situação, às vezes é impossível”.</p> <p>é importante desenvolver competências como a empatia, o respeito pelo outro, para conseguir gerir de forma positiva os conflitos.</p> <p>existem outras competências que serão importantes desenvolver para se conseguir gerir de forma positiva o conflito como: o “autocontrolo”; a “paciência”; “ouvir os dois lados”; a “calma”; o “pensar antes de falar”.</p> <p>é importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos <u>oriente</u> a chegar a uma solução/acordo. Porque “porque nós queremos ter a nossa independência. Porque quando nós tivermos um conflito no trabalho não vai ser o nosso chefe a dizer como resolver”.</p> <p>“nunca ouvi falar de mediação”.</p>
--	---

APÊNDICE Nº7 – Evidências Focus Group turma 3C2

Turma	Sessão	Tema	
3C2	1	FOCUS GROUP	
OBJETIVOS			
<p>- Identificar comportamentos perante situações de conflito;</p> <p>- Identificar qual o tipo de conflitos mais comum;</p> <p>- Perceber qual o modelo de resolução de conflitos que impera entre os alunos;</p> <p>- Identificar possíveis diferenças de comportamentos / atitudes face aos conflitos entre o 1º ciclo e o 3º ciclo.</p>		Atividades	Evidências
		<p>Entrevista em pequenos grupos (grupos de 5/6 elementos)</p>	<p>o que é um conflito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “discussão”; - “briga”; - “zanga que pode envolver uma ou mais pessoas como ideias diferentes que podem terminar em coisas graves”; - “mal-entendido”; - “quando duas pessoas discutem sobre algo que não concordam”. <p>tipo de conflitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “conflitos verbais e físicos”; - “não aceitam que existem opiniões diferentes”; - “insultos graves”. <p>local:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “nos intervalos”; - “no desporto”. <p>acontecem entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “entre rapazes e raparigas os conflitos acontecem mais vezes”; - “há diversas opiniões que englobam todos os membros da turma”. <p>os conflitos já geraram violência: violência física.</p> <p>origem dos conflitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “rancor” (no caso das raparigas); - “desporto” (mais grave nos rapazes); - “diz que disse”; “problemas de exclusão”; - “existem grupos que não se entendem”. <p>os métodos utilizados na resolução dos conflitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tempo (deixar passar o tempo); - “pedir desculpa”; - “falar”. <p>estes métodos são os mais adequados porque por vezes resolvem os conflitos.</p> <p>“conflitos são por vezes positivos” porque por “fortalecem os laços”; “aprendemos com os conflitos”, e que é <u>possível orientar/gerir de uma forma positiva os conflitos.</u></p> <p>é importante desenvolver competências como a empatia, o respeito pelo outro, para conseguir gerir de forma positiva os conflitos.</p> <p>existem outras competências que serão importantes desenvolver para se conseguir gerir de forma positiva o conflito como: “paciência”; “saber perdoar”;</p> <p>é importante ter alguém que ao invés de resolver os conflitos os <u>orienta</u> a chegarem a uma solução/acordo. Porque “é importante aprender a resolver por si próprio”.</p> <p>“Nunca ouvi falar de mediação”.</p>

APÊNDICE Nº8 – Evidências da segunda sessão da turma 1C

Turma	Sessão	Tema	
1C	2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO	
OBJETIVOS			
<p>- Apresentar o projeto e suas dinâmicas;</p> <p>- Apresentar conceitos: Mediação, Conflitos e Gestão Positiva de Conflitos;</p> <p>- A apresentar as competências a desenvolver ao longo do projeto;</p> <p>- Promover interação entre pares.</p>	Atividades	Evidências	
	Dinâmica de Quebra-gelo: Os participantes falaram um pouco de si apresentando o nome, 2 qualidades, 2 defeitos, o que gostam de fazer nos tempos livres, um sonho/desejo, algo ou alguém com que se identificassem.	Foram mencionados: <ul style="list-style-type: none"> - como <u>qualidades</u>: simpática, amigável, gosto de ajudar, boa na educação física, bom aluno, divertida, esperta, otimista. - como <u>defeitos</u>: teimoso(a), falta de atenção, ciumenta, mentiroso, invejoso, raivoso, complicada, confiar nos outros, lenta, esquecida, envergonhado. - nos <u>tempos livres</u> gosto de: jogar futebol, brincar, conversar, jogar, ler, andar de bicicleta, correr, tocar piano, assistir TV, tocar percussão, ver Tik Tok, desenhar. - <u>sonhos/desejos</u>: ter uma casa grande, ser cantora, ajudar os animais, morar numa caravana, ser maquilhadora, ter um cão, andar de avião, ser tenista, ganhar prémios, fazer história, haja paz em todo o mundo, ter muitos gatos, ganhar o Masterchef, ser Bióloga, ser atriz, jogador de futebol famoso. - <u>algo ou alguém com que se identificassem</u>: a maioria identificou alguém da família, mas também houve quem identificasse os melhores amigos e ídolos do desporto. 	
	Apresentação do Projeto e Regras de Participação	Utilização de uma ferramenta denominada Canva.com.	
	Apresentação de Conceitos	Foram apresentados três conceitos: <ul style="list-style-type: none"> - Mediação - Conflitos - Gestão Positiva de Conflitos. 	
	Visualização de um Vídeo sobre conflito	URL do vídeo apresentado: https://youtu.be/_X_AfRk9F9w	
	Apresentação das competências a abordar ao longo do projeto	- Empatia; Criatividade; Comunicação; Escuta Ativa e Respeito pelo outro.	
Dinâmica de Grupo denominada “Me & We”	Em grande Grupo foram apresentadas as seguintes semelhanças: <ul style="list-style-type: none"> - Todos gostam de tirar boas notas; de brincar; de água; e de presentes. 		

APÊNDICE Nº9 – Evidências da segunda sessão da turma 3C1

Turma	Sessão	Tema	
3C1	2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO	
OBJETIVOS			
<p>- Apresentar o projeto e suas dinâmicas;</p> <p>- Apresentar conceitos: Mediação, Conflitos e Gestão Positiva de Conflitos;</p> <p>- A apresentar as competências a desenvolver ao longo do projeto;</p> <p>- Promover interação entre pares.</p>	Atividades	Evidências	
	Dinâmica de Quebra-gelo: Os participantes falaram um pouco de si apresentando o nome, 2 qualidades, 2 defeitos, um sonho/desejo, algo ou alguém com que se identificassem.	Foram mencionados: <ul style="list-style-type: none"> - como <u>qualidades</u>: alegre, simpático(a), bom aluno(a), generoso, amigo. - como <u>defeitos</u>: ansioso(a), impaciente, falta de confiança, perfeccionista, teimoso(a), falador. - <u>sonhos/desejos</u>: ser músico, ser rico, ser famoso(a), ser jogador. - nos <u>tempos livres</u> gosto de: jogar futebol, jogar, viajar, ver séries, ler, ouvir música. - <u>algo ou alguém com que se identificassem</u>: referiram pessoas da família, colegas de turma e ídolos do desporto. 	
	Apresentação do Projeto e Regras de Participação	Utilização de uma ferramenta denominada Canva.com.	
	Apresentação de Conceitos	Foram apresentados três conceitos: <ul style="list-style-type: none"> - Mediação - Conflitos - Gestão Positiva de Conflitos. 	
	Apresentação das competências a abordar ao longo do projeto.	- Empatia; Criatividade; Comunicação; Escuta Ativa e Respeito pelo outro.	
Dinâmica de Grupo denominada “Me & We”	Em grande Grupo foram apresentadas as seguintes semelhanças: <ul style="list-style-type: none"> - Todos gostam de: música, comer, jogar futebol, videogames; - Todos têm o desejo de riqueza; - Todos são estilosos, barulhentos, heterossexuais, lindos. 		

APÊNDICE Nº 10 – Evidências da segunda sessão da turma 3C2

Turma	Sessão	Tema	
3C2	2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO	
OBJETIVOS			
<p>- Apresentar o projeto e suas dinâmicas;</p> <p>- Apresentar conceitos: Mediação, Conflitos e Gestão Positiva de Conflitos;</p> <p>- A apresentar as competências a desenvolver ao longo do projeto;</p> <p>- Promover interação entre pares.</p>		Atividades	Evidências
		<p>Dinâmica de Quebra-gelo:</p> <p>Os participantes falaram um pouco de si apresentando o nome, 2 qualidades, 2 defeitos, um sonho/desejo, algo ou alguém com que se identificassem.</p>	<p>Foram mencionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - como <u>qualidades</u>: divertido(a), simpático(a), bom aluno(a), tocar bem, atento(a), inteligente. - como <u>defeitos</u>: ansioso(a), falta de confiança, teimoso(a), chato(a), ciumento(a). - <u>sonhos/desejos</u>: ser músico, ser rico, ser famoso(a), ser jogador. - nos <u>tempos livres</u> gosto de: jogar futebol, jogar, viajar, ver Netflix, ouvir música, ir a concertos, sair com os amigos, fazer desporto, ir ao cinema. - <u>algo ou alguém com que se identificassem</u>: referiram pessoas da família, colegas de turma e ídolos do desporto.
		Apresentação do Projeto e Regras de Participação	Utilização de uma ferramenta denominada Canva.com.
		Apresentação de Conceitos	Foram apresentados três conceitos: <ul style="list-style-type: none"> - Mediação - Conflitos - Gestão Positiva de Conflitos.
		Apresentação das competências a abordar ao longo do projeto;	- Empatia; Criatividade; Comunicação; Escuta Ativa e Respeito pelo outro.
Dinâmica de Grupo denominada “Me & We”	Em grande Grupo foram apresentadas as seguintes semelhanças: <ul style="list-style-type: none"> - Todos tocam um instrumento; - Todos somos amigos e temos animais de estimação; - Todos gostam de Netflix e ouvir música; - Todos gostam de Mcdonalds. 		

APÊNDICE Nº11 – Evidências da terceira sessão da turma 1C

Turma	Sessão	Tema	
1C	3	CASOS REAIS EM CONTEXTO ESCOLAR	
OBJETIVOS			
- Verificar se os alunos revelam conhecimentos para resolver conflitos.		Atividades	Evidências
		Análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escolar.	<p>1º Caso</p> <p>“chamava-as uma à beira da outra e dizia para explicarem o que aconteceu, depois dizia o que fizeram de mal cada uma e chegavam a um acordo e iam brincar as duas e já eram amigas.” – demonstra já alguns conhecimentos básicos de mediação uma vez que dá importância à escuta ativa, à comunicação e conclui a situação por meio de um acordo.</p> <p>“eu ia aos perdidos e achados e procurava lá os fones de ouvido” – não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada.</p> <p>“neste caso eu perguntava a cada um o que teria acontecido e depois tentava perguntar às pessoas que teriam assistido à confusão o que teria acontecido” - não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada, no entanto, toca num dos princípios do mediador, a imparcialidade e o não julgamento.</p> <p>Muitos participantes mencionam que são necessárias provas para se poder acusar alguém.</p> <p>Alguns também mencionam o recorrer a alguém mais velho para ajudar na resolução do conflito.</p> <p>2º Caso</p> <p>“eu dizia para terem calma e deixava-as explicarem-se, cada uma dizia quem é que teve a culpa e dizia porquê e que tinha a culpa chegava a um acordo e lá iam para a aula de educação física sem confusões nenhuma.” –</p> <p>– demonstra já alguns conhecimentos básicos de mediação uma vez que dá importância à escuta ativa, à comunicação e conclui a situação por meio de um acordo.</p> <p>“eu deixava a Soraia entrar na equipa porque não há diferença entre rapazes e raparigas” - – não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada, no entanto revela respeito pelo outro.</p> <p>“eu chamava os dois e dizia ao Rui que ele não está a ser justo e para deixar a Soraia e as amigas jogar” - não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada. Tenta ele próprio resolver a situação.</p>

APÊNDICE Nº12 – Evidências da terceira sessão da turma 3C1

Turma	Sessão	Tema	
3C1	3	CASOS REAIS EM CONTEXTO ESCOLAR	
OBJETIVOS			
- Verificar se os alunos revelam conhecimentos para resolver conflitos.		Atividades	Evidências
		Análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escolar.	<p>1º Caso</p> <p>“Primeiro, questionava a Micaela sobre o porquê de achar a que a Vanessa era invejosa. Depois deixaria a Vanessa defender-se da resposta da Micaela e justificar-se sobre algo. Deixaria que a Vanessa pontasse os atos da Micaela que a levaram a ficar invejosa. Quando as duas se abrirem em relação aos seus sentimentos, perguntaria à Vanessa se realmente tinha tirado os fones da Micaela e ambas faziam as pazes.” - não revela conhecimentos suficientes de mediação, na vertente da gestão positiva de conflitos, através da resposta dada. No entanto já utiliza a comunicação e a escuta ativa para perceber a situação que está na origem do conflito.</p> <p>“eu dizia à Micaela que não se pode acusar uma pessoa sem provas...” - alguns participantes mencionam que são necessárias provas para se poder acusar alguém.</p> <p>“Para começar eu iria acalmá-las e tentar perceber o ponto de vista de cada um...” - toca em princípios necessários para se ser um bom mediador como a imparcialidade e o não julgamento.</p> <p>2º Caso</p> <p>“Eu diria ao Rui que todos temos os mesmos direitos e que algumas raparigas também sabem jogar bem futebol e, assim, diria ao Rui para deixar a Soraia entrar na equipa de futebol.” - não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada. Tenta ele próprio resolver a situação.</p> <p>“eu perguntava...” - em ambos os casos, os participantes muitas vezes procuram ouvir as partes e resolver a situação. - não revelam conhecimentos suficientes de mediação, na vertente da gestão positiva de conflitos, através das respostas dadas. No entanto, em várias respostas é possível verificar que os participantes utilizam a comunicação (fazer perguntas) e a escuta ativa como ferramentas importantes de obtenção de informação sobre os conflitos.</p>

APÊNDICE Nº 13 – Evidências da terceira sessão da turma 3C2

Turma	Sessão	Tema	
3C2	3	CASOS REAIS EM CONTEXTO ESCOLAR	
OBJETIVOS			
- Verificar se os alunos revelam conhecimentos para resolver conflitos.		Atividades	Evidências
		Análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escolar.	<p>1º Caso</p> <p>“Ouvia as versões de cada uma e onde estavam quando aconteceu. Se realmente tivesse os fones pedia à Vanessa que os devolvesse e não voltasse a repetir a ação. Mas se ela não tivesse os fones, avisava a Micaela que não pode acusar sem provas e ajudava-a a encontrar os fones. Claro que em ambos os casos as duas teriam de pedir desculpa.”</p> <p>- não revela conhecimentos suficientes de mediação através da resposta dada. Tenta ele próprio resolver a situação, no entanto, já utiliza a escuta ativa para compreender a situação que gerou o conflito.</p> <p>“eu diria que como não havia provas...” - alguns participantes mencionam que são necessárias provas para se poder acusar alguém.</p> <p>“acalmaria”, “tentava acalmar” são expressões bastante utilizadas nas respostas dadas pelos membros do projeto.</p> <p>2º Caso</p> <p>“Diria que o Rui não tinha razão e que toda a gente é livre de praticar o desporto que quiser.” - não revela conhecimentos de mediação através da resposta dada. Tenta ele próprio resolver a situação.</p> <p>“... falaria com um professor...” - alguns também mencionam o recorrem a alguém mais velho para ajudar na resolução do conflito.</p> <p>Em ambos os casos os participantes são bastante interventivos, aplicam muitas vezes expressões como: “eu diria...”, “eu acho que o melhor seria...”, fugindo ao princípio da mediação em que as partes procuram a solução para o seu conflito. No entanto, também existem membros do projeto que referem “ouvia cada uma das partes” que já demonstra a capacidade de escuta ativa para compreender a origem do conflito e também toca em princípios necessários para se ser um bom mediador como a imparcialidade e o não julgamento.</p>

APÊNDICE Nº14 – Evidências da quarta sessão da turma 1C

Turma	Sessão	Tema	
1C	4	EMPATIA	
OBJETIVOS			
<p>- Compreender quais as concepções que os alunos têm sobre empatia.</p> <p>- Perceber se distinguem as diferenças entre empatia e simpatia.</p>	Atividades		Evidências
	<p>Reflexão escrita sobre dois vídeos – Onde encontro empatia nestes vídeos?</p> <p>Vídeo nº1 https://youtu.be/Rr2uKa7dMgY</p> <p>Vídeo nº2 https://youtu.be/h6dQE__TWCQ</p>		<p>Vídeo nº 1</p> <p>“Eu encontrei empatia quando o porco parou de comer os ovos por causa da galinha e fez um pequeno-almoço especial para eles os dois.”;</p> <p>“O porco deixou de comer ovos por causa da galinha. Ele estava no lugar dela porque se fosse com ele não gostava.”;</p> <p>“Eu acho que o vídeo tem empatia porque o porco comia os ovos, e como queria namorar com a galinha, pôs-se no lugar do outro e não comeu mais ovos para namorar com a galinha”.</p> <p>“O porco comia ovos e ele um dia ficou apaixonado pela galinha depois ele colocou-se no lugar da galinha e imaginou que o comia era a família dela por isso deixou de comer ovos.”</p> <p>Vídeo nº2</p> <p>“Eu encontrei empatia quando o cão partilhou as minhocas com a cegonha para que ela pudesse alimentar os seus filhotes que não gostavam de peixe. Depois a cegonha para agradecer ao cão deu-lhe os peixes que os seus filhotes não gostavam.”;</p> <p>“Encontrei empatia na parte que o cão percebe porque o passarinho queria as minhocas e é recompensado.”</p> <p>“Neste vídeo a empatia está quando o cão vê os filhos da cegonha a recusar o peixe e se arrepende de a ter afugentado. Então, ele resolve pôr um caranguejo na borda do barco para dar à cegonha. Em troca, esta ofereceu-lhes (ao pescador e ao cão) uns peixes.”</p> <p>Os participantes identificam os momentos de empatia nos vídeos, revelando que dominam o conceito.</p>
	<p>Visualização de um vídeo que explica “o que é a empatia?” - adequado à idade.</p>		<p>Transmissão de conhecimento aos participantes.</p>
	<p>Explicação em texto, através de um exemplo, da diferença entre empatia e simpatia – baseado no vídeo da Dra. Brené Brown - https://youtu.be/EVYoKyijl4</p>		<p>Transmissão de conhecimento aos participantes.</p>
	<p>Dinâmica de Grupo – “O que eu mais gosto”.</p>		<p>A partir desta dinâmica foi possível compreender que a maioria dos participantes apesar de identificar a empatia, dominar o conceito, na prática ainda demonstra algumas dificuldades em aplicar – “quando é pedido aos alunos para amassar o papel</p>

		<p>do colega, que lhe tinha oferecido como sendo o seu melhor, a maioria dos alunos fá-lo sem qualquer tipo de problema. Apenas no momento, em que é explicada a finalidade da dinâmica é que estes se arrependem e tentam justificar". Foi interessante perceber através das expressões faciais e corporais dos alunos (como expressões de espanto) que esta dinâmica provocou uma reflexão e análise individual.</p>
--	--	--

APÊNDICE Nº 15 – Evidências da quarta sessão da turma 3C1

Turma	Sessão	Tema	
3C1	4	EMPATIA	
OBJETIVOS			
<p>- Compreender quais as concepções que os alunos têm sobre empatia.</p> <p>- Perceber se distinguem as diferenças entre empatia e simpatia.</p>		Atividades	Evidências
		<p>Reflexão escrita sobre dois vídeos – Onde encontro empatia nestes vídeos?</p> <p>Vídeo nº1 https://youtu.be/Rr2uKa7dMgY</p> <p>Vídeo nº2 https://youtu.be/h6dQE__TWCQ</p>	<p>Vídeo nº1</p> <p>“Neste vídeo assistimos a um porco que adorava comer ovos até conhecer uma galinha pela qual se veria apaixonar que detestava que alguém comesse ovos. Por isso o porco deixou de comer ovos provavelmente a comida que mais gostava. Um dia não aguentou, ia comer, mas pensou na galinha e não o fez. Foi possível ver uma grande empatia por parte do porco porque abdicou do que mais gostava para a galinha não ficar triste.”;</p> <p>“O porco adorava ovos, mas quando conheceu a galinha deixou de os comer, apesar de ter muita vontade pois colocou-se no lugar da galinha e imaginou como aquilo a faria sentir mal.”;</p> <p>“Este vídeo relaciona-se com a empatia, porque o porco deixou de comer uma coisa que ele gostava muito (ovos) por causa da galinha, já que a galinha põe ovos.”;</p> <p>“No vídeo que vi deu para perceber que o porco que adorava ovos decidiu não os comer mais para poder estar com a galinha, porque ele colocou-se no lugar dela e percebeu que também não gostaria que comessem por exemplo bacon.”.</p> <p>Vídeo nº2</p> <p>“Um cão tentava impedir uma ave de tirar ao pescador o que ele tinha pescado, mas ao ver que assim ela não tinha nada de bom para dar aos filhos, pôs-se no lugar dela, sendo empático e deu-lhe algum alimento que os filhotes gostaram. Como agradecimento esta deu-lhe peixe.”;</p> <p>“Este vídeo apresenta-nos momentos de empatia pois, quando o cão se apercebe que o pássaro precisa das minhocas para alimentar as crias, ele foi simpático e deu-lhe um pedaço de comida, sem esperar nada em troca.”;</p> <p>“Este vídeo tem haver com empatia pois ao início o cão estava a defender as minhocas do pássaro para o humano pescar, mas, quando viu que os pássaros bebés não queriam peixe e sim minhocas, o cão pôs-se no lugar da ave e deu-lhe as minhocas e, no fim, o pássaro também o recompensou.”.</p> <p>Os participantes identificam os momentos de empatia nos vídeos, revelando que dominam o</p>

		conceito.
	Visualização de um vídeo que explica “O poder da empatia”, vídeo da Dra. Brené Brown - https://youtu.be/EVYoKyijl4	Transmissão de conhecimento aos participantes.
	Dinâmica de Grupo – “O que eu mais gosto”.	A partir desta dinâmica foi possível compreender que a maioria dos participantes apesar de identificar a empatia, dominar o conceito, na prática ainda demonstra algumas dificuldades em aplicar – “quando é pedido aos alunos para amassar o papel do colega, que lhe tinha oferecido como sendo o seu melhor, a maioria dos alunos fá-lo sem qualquer tipo de problema. Apenas no momento, em que é explicada a finalidade da dinâmica é que estes se arrependem e tentam justificar”. Foi interessante perceber através das expressões faciais e corporais dos alunos (como expressões de espanto) que esta dinâmica provocou uma reflexão e análise individual.

APÊNDICE Nº 16 – Evidências da quarta sessão da turma 3C2

Turma	Sessão	Tema	
3C2	4	EMPATIA	
OBJETIVOS			
<p>- Compreender quais as concepções que os alunos têm sobre empatia.</p> <p>- Perceber se distinguem as diferenças entre empatia e simpatia.</p>	Atividades	Evidências	
	<p>Reflexão escrita sobre dois vídeos – Onde encontro empatia nestes vídeos?</p> <p>Vídeo nº1 https://youtu.be/Rr2uKa7dMgY</p> <p>Vídeo nº2 https://youtu.be/h6dQE__TWCQ</p>	<p>Vídeo nº1</p> <p>“Como ele gostava muito dela, deixou de comer ovos, colocando-se no lugar dela.”;</p> <p>“O porco teve que deixar de comer ovos pois a galinha sentia-se horrorizada. E certamente ele não iria gostar de a ver a comer bacon, ou seja, ele conseguiu por-se no lugar dela.”;</p> <p>“O porco à medida do tempo foi se colocando mais no lugar da galinha sendo mais empático pois para estar com quem queria ia ter de mudar algumas coisas/comportamento.”;</p> <p>“Com este vídeo podemos ver um ato de empatia entre o porco e a galinha com o porco a deixar de comer ovos por causa da galinha. Depois o porco não resiste à tentação e vai comer mais ovos mas antes de comer ele lembra-se da galinha e não come, fazendo um ato de empatia.”.</p> <p>Vídeo nº2</p> <p>“Neste vídeo podemos ver a empatia do cão ao ver que ele deixou a ave pear no isco, pois soube que também gostaria que ela fizesse isso se ele estivesse naquela situação.”;</p> <p>“Este vídeo releva uma atitude de empatia, entre uma cegonha e um cão. Quando a cegonha estava a tentar tirar comida do cão, este não deixou, pois pensou que ele só a queria para si. No entanto, quando o cão viu, que a comida não era importante não só para a cegonha, mas para as crias dela, este ofereceu-a. De seguida, inesperadamente o cão é surpreendido pelo cardume que a cegonha lhe deu, deixando-o não só a ele feliz, mas também ao seu dono.”;</p> <p>“Aqui podemos ver que o cão estava a tentar proteger as minhocas da ave, mas mais tarde descobriu que a ave só queria alimentar as crias e assim o cão ofereceu minhocas, e em troca a ave trouxe-lhe peixes, o que mostra um ato de empatia, amizade e partilha.”.</p> <p>Os participantes identificam os momentos de empatia nos vídeos, revelando que dominam o conceito.</p>	
	<p>Visualização de um vídeo que explica “O poder da empatia”, vídeo da Dra. Brené Brown -</p>	<p>Transmissão de conhecimento aos participantes.</p>	

	https://youtu.be/EVYoKyijl4	
	<p>Dinâmica de Grupo – “O que eu mais gosto”.</p>	<p>A partir desta dinâmica foi possível compreender que a maioria dos participantes apesar de identificar a empatia, dominar o conceito, na prática ainda demonstra algumas dificuldades em aplicar – “quando é pedido aos alunos para amassar o papel do colega, que lhe tinha oferecido como sendo o seu melhor, a maioria dos alunos fá-lo sem qualquer tipo de problema. Apenas no momento, em que é explicada a finalidade da dinâmica é que estes se arrependem e tentam justificar”. Foi interessante perceber através das expressões faciais e corporais dos alunos (como expressam de espanto) que esta dinâmica provocou uma reflexão e análise individual.</p>

APÊNDICE Nº17 – Evidências da nona sessão da turma 1C

Turma	Sessão	Tema	
1C	9	ANÁLISE DAS SESSÕES	
OBJETIVOS			
<p>- Fomentar a reflexão sobre as sessões;</p> <p>- Perceber se os membros do projeto estão a gostar das sessões e da minha prestação enquanto mediadora.</p>		Atividades	Evidências
		<p>Análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escola (para avaliação de possível evolução)</p>	<p>1º Caso:</p> <p>- “Primeiro iria questionar a cada uma individualmente o seu ponto de vista do conflito, depois ajudaria a que as duas conversassem e chegassem a um acordo”; - recorre à comunicação e à escuta ativa; já revela conhecimentos de mediação uma vez que procura que as partes envolvidas cheguem a um acordo.</p> <p>- “Eu ia procurar uma mediadora para me ajudar com o conflito”; - reconhece a importância da mediação e da mediadora no momento da gestão dos conflitos.</p> <p>- “Para resolver este conflito, eu punha as duas a conversar calmamente. Pedia a uma de cada vez que explicasse e desse a sua opinião. Depois de ouvir as duas, pedia-lhes que se colocassem no lugar uma da outra. Assim podiam ver vários pontos de vista e até chegar à conclusão de que tinham feito uma tempestade num copo de água. A solução é o diálogo de uma com a outra”; - recorre à empatia, à comunicação, à escuta ativa para gerir o conflito.</p> <p>- “Eu começava por dizer a cada uma delas para esclarecerem a situação, nenhuma delas devia mentir ou acusar alguém pois não é dessa maneira que se resolvem os problemas. Em segundo lugar interrogaria cada uma delas, mas antes disso diria à Micaela que não é correto acusar alguém sem ter quaisquer evidências, pois a Micaela achar a Vanessa invejosa não significa que a Vanessa tenha roubado. Caso nenhuma delas tivesse tido a ver com o problema, ajudaria as meninas a encontrar o culpado e a perdoarem-se uma à outra. – recorre à comunicação, à escuta ativa para gerir o conflito; revela a importância de não se fazerem juízos de valor.</p> <p>2º Caso:</p> <p>- “Para resolver o conflito, eu chamaria os dois e dizia-lhes que não se devem de insultar um ao outro, mas o Rui deveria de as deixar entrar no jogo. Todos independentemente de serem rapazes ou raparigas, devem de ter os mesmos direitos”; - recorre à comunicação assertiva e ao respeito pelo outro para a gestão do conflito.</p> <p>- “Eu falaria com o Rui e explicar-lhe-ia que qualquer um podia praticar qualquer desporto à sua escolha e diria a ambos que não era preciso insultarem-se logo um ao outro”; - recorre à comunicação assertiva e ao respeito pelo outro para a gestão do conflito.</p> <p>- “Diria ao Rui que todas as pessoas tinham o direito a jogar futebol”; - recorre ao respeito pelo outro para a gestão do conflito.</p> <p>- “Eu acho que, o Rui não pode julgar a Soraia por ser</p>

		menina". - recorre ao respeito pelo outro para a gestão do conflito, salientando a importância de não se fazerem juízos de valor.
	Avaliação das temáticas das sessões	Trabalhos manuais: Em grupo os participantes escolheram uma sessão que gostaram e fizeram uma cartolina sobre a mesma.

APÊNDICE Nº 18 – Evidências da nona sessão da turma 3C1

Turma	Sessão	Tema	
3C1	9	ANÁLISE DAS SESSÕES	
OBJETIVOS			
<p>- Fomentar a reflexão sobre as sessões;</p> <p>- Perceber se os membros do projeto estão a gostar das sessões e da minha prestação enquanto mediadora.</p> <p>- Avaliação final – verificar se houve ou não evolução na aplicação dos conhecimentos recorrendo à análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escolar.</p>	Atividades	Evidências	
	<p>Análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escola (para avaliação de possível evolução)</p>	<p>1º Caso:</p> <p>- “Em primeiro lugar, perguntava o que tinha acontecido às 2 em separado, para ver as duas versões. Depois, sem preconceitos nem julgar a atitude de alguma, tentava perceber o ponto de vista de cada uma, pondo-me no lugar de cada uma. Depois deixava-as sozinhas para elas conversarem, tendo respeito uma pela outra”;</p> <p>– recorre à comunicação e à escuta ativa; refere o respeito pelo outro.</p> <p>- “Eu falaria com as duas e explicaria que não há necessidade de acusar alguém porque podemos estar errados e tudo se pode resolver à base da conversa e que não é preciso discutir, então ouviria as duas pois pode ter sido qualquer pessoa a mexer na mochila dela e tirar-lhe os fones ou até ela que perdeu os fones ou guardou noutra sitio”; – recorre à comunicação assertiva; revela a importância do não se fazerem juízos de valor, refere o respeito pelo outro.</p> <p>- “Eu iria deixar cada uma explicar o seu lado e cada uma iria dizer os seus lados da versão e tentaria chegar a um acordo”; – recorre à comunicação e à escuta ativa; já revela conhecimentos de mediação uma vez que procura que as partes envolvidas cheguem a um acordo.</p> <p>- “Falava com a Micaela e com a Vanessa para mostrarem o seu ponto de vista e chegarem a um acordo”. – recorre à comunicação; já revela conhecimentos de mediação uma vez que procura que as partes envolvidas cheguem a um acordo.</p> <p>2º Caso:</p> <p>- “Falava com os dois para perguntar o que tinha acontecido. Depois explicava que temos de ter respeito uns pelos outros e pormo-nos no lugar um do outro e tentar perceber a opinião do outro. Por fim, deixava-os a conversar sozinhos para se tentarem entender.”; – recorre à empatia, à comunicação e à escuta ativa; já revela conhecimentos de mediação uma vez que procura que as partes envolvidas cheguem a um acordo.</p> <p>- “Eu explicava aos dois que toda a gente pode jogar futebol e que não é só uma coisa para rapazes e que não era preciso chatearem se por causa disso e conversava com eles para eles perceberem os dois lados”; – recorre, à comunicação assertiva e à empatia.</p> <p>- “Neste caso eu diria ao Rui que toda a gente tem os mesmos direitos e que as raparigas também sabem jogar a bola”. – recorre, à comunicação assertiva, à empatia e ao respeito pelo outro.</p> <p>- “Eu diria que o Rui não pode discriminar as pessoas só por terem diferentes géneros, e que não são só os rapazes que</p>	

		sabem jogar porque mesmo ela jogando pior, devia ajudá-la e não julgá-la e excluí-la”. – recorre, à comunicação assertiva, à empatia e ao respeito pelo outro.
Análise das sessões no geral.		Algumas respostas dos participantes: - “Acho que as sessões com a Mediadora foram muito produtivas, aprendi muita coisa que de certeza vou utilizar para a vida”; - “Acho que este projeto é muito bom e necessário, porque nos dá conhecimentos para a vida que nenhuma disciplina nos dá. Na minha opinião este tipo de projeto deveria estar integrado no programa escolar. Acho que as abordagens são bem feitas e pertinentes”; - “Gostei muito das sessões e acho que correram bem. Acho que os temas são adequados e interessantes”; - “Na minha opinião, estas sessões foram bem organizadas em pouco tempo (50 minutos). Aprendemos muitas coisas que é e será importante para a nossa vida”.
Análise feita pelos participantes sobre a prestação da Mediadora		Algumas respostas dos participantes: - “A Mediadora tem muita energia e esta é contagiante. Consegue sempre passar a mensagem e cativar-nos”. - “A Mediadora transmite muito bem a informação”; - “Acho que a Mediadora é uma pessoa muito calma e compreensiva e transmite bem a informação”; - “A Mediadora tinha uma boa relação com a turma o que fazia o ambiente das sessões mais confortável”.
Avaliação das temáticas das sessões		Trabalhos manuais: Em grupo os participantes escolheram uma sessão que gostaram e fizeram uma cartolina sobre a mesma.

APÊNDICE Nº19 – Evidências da nona sessão da turma 3C2

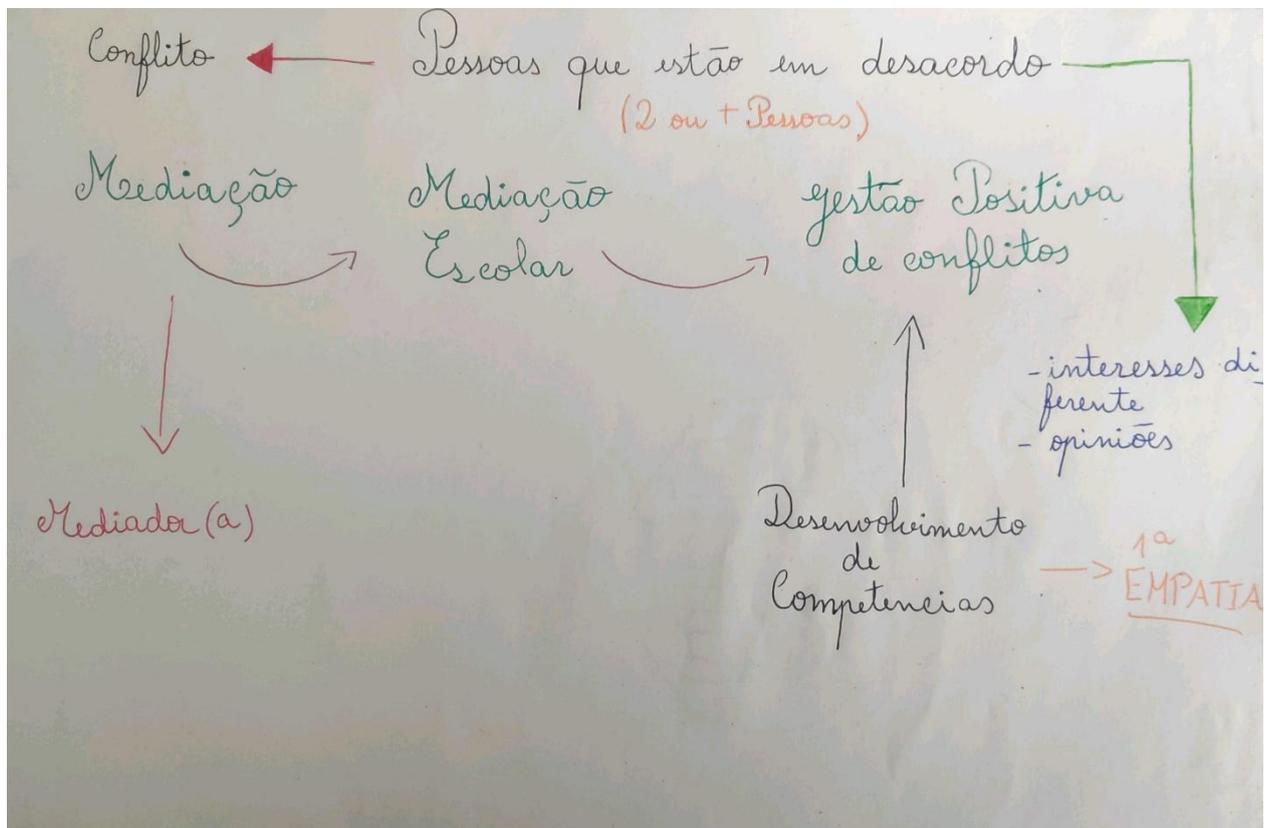
Turma	Sessão	Tema	
3C2	9	ANÁLISE DAS SESSÕES	
OBJETIVOS			
<p>- Fomentar a reflexão sobre as sessões;</p> <p>- Perceber se os membros do projeto estão a gostar das sessões e da minha prestação enquanto mediadora.</p>	Atividades	Evidências	
	<p>Análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escola (para avaliação de possível evolução)</p>	<p>1º Caso</p> <p>- “Teria de ouvir os dois lados e tentaria entender melhor o que aconteceu. Depois explicaria calmamente à Micaela que não a poderia culpar sem ter certeza e mesmo que as duas tivessem conflitos passados. Depois tentaria ajudá-las a encontrar os fones.”; – recorre à empatia, à comunicação e à escuta ativa.</p> <p>- “Conversava com elas para chegarem a um acordo.”; – recorre à comunicação; já revela conhecimentos de mediação uma vez que procura que as partes envolvidas cheguem a um acordo.</p> <p>- “Quando a Vanessa e a Micaela, viessem à minha beira para me pedir ajuda para a resolução do conflito, primeiramente eu tentava perceber a origem do problema. Depois de perceber a situação, perguntava o porquê de a Micaela achar que foi a Vanessa a culpada e de seguida, fazia esta dizer na frente da mesma. Depois explicaria à Micaela que não podemos acusar ninguém sem provas, e só porque achámos que elas têm inveja. Invés disso, devemos falar com as pessoas e perceber onde as coisas desapareceram e procurá-los, sem levantar falsas suspeitas. – recorre à comunicação assertiva; revela a importância do não se fazerem juízos de valor, refere o respeito pelo outro.</p> <p>- “Falava com as duas pessoas para ouvir as duas versões da história e tentava ajudá-las a encontrar os fones de ouvido”. – recorre à escuta ativa.</p> <p>2º Caso</p> <p>- “Primeiro de tudo perguntaria o que haveria acontecido e que não era bonito estarem se a insultar. Depois explicava ao Rui que não devia dizer aquilo porque as raparigas também podem jogar futebol porque não é uma questão de não saberem jogar.”; – recorre à comunicação assertiva e à escuta ativa.</p> <p>- “Quando a Soraia e o Rui me viessem pedir ajuda para a resolução do conflito, primeiramente eu tentaria perceber a origem do mesmo. Depois de saber o que se passou, iria falar com o Rui e explicar-lhe que não são só os rapazes que jogam futebol, assim como não são só as raparigas que gostam de bonecas e vestidos. Pois todos somos livres de fazer e usar o que queremos, e não é por uma menina decidir jogar futebol, ou um rapaz decidir brincar com bonecas, que devem ser julgados. Invés disso devemos aceitar e perceber que não há nada que proíba uma mulher ou um homem de fazer por causa do seu género”; – recorre à comunicação assertiva; revela a importância do não se fazerem juízos de valor, refere o respeito pelo outro.</p> <p>- “Primeiro de tudo perguntaria o que haveria acontecido e que não era bonito estarem se a insultar. Depois explicava ao Rui que não devia dizer aquilo porque as raparigas também podem jogar futebol porque não é uma questão de não saberem jogar”; – recorre à comunicação assertiva; refere o respeito pelo outro.</p> <p>- “Nesta situação eu explicava ao Rui que não são só os rapazes que sabem jogar futebol e que as raparigas têm os mesmos direitos que os</p>	

		Rapazes.”. – recorre à comunicação assertiva; refere o respeito pelo outro.
	Análise das sessões no geral	<p>Algumas respostas dos participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Eu acho que as sessões nos ajudam e aprendo muito, de como resolver um conflito e situações na vida real. Por isso, as sessões devem continuar para me ajudar a crescer na minha personalidade”; - “Na minha opinião vale a pena continuar as sessões, pois estas são muito enriquecedoras para o dia a dia, nomeadamente para a resolução de conflitos”; - “Eu gostei muito das sessões porque aprendemos sempre coisas novas. Eu acho que devíamos continuar pois eu acho que a turma vai melhorar o comportamento e isto vai correr muito melhor”; - “Eu acho que deveríamos continuar a ter estas sessões pois são bastante interessantes e educativas”; - “Eu gosto muito das sessões, são muito interessantes, porque em cada sessão aprendo uma coisa nova e gosto especialmente dos jogos e dos vídeos e gostava que as sessões continuassem”.
	Análise feita pelos participantes sobre a prestação da Mediadora	<p>Algumas respostas dos participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “A Mediadora apresentou muito bem os temas em cada sessão, consegui aprender muitas coisas novas”; - “Acho que as sessões foram muito bem preparadas pela Mediadora, acho que ela conseguiu tornar as sessões divertidas”; - “A Mediadora esteve sempre preocupada que todos nós conseguíssemos perceber a mensagem que ela transmitia nas sessões”; - “A Mediadora este muito bem, é muito fixe e ajudou-nos a perceber melhor alguns assuntos que são importantes para a vida”.
	Avaliação das temáticas das sessões	<p>Trabalhos manuais:</p> <p>Em grupo os participantes escolheram uma sessão que gostaram e fizeram uma cartolina sobre a mesma.</p>

APÊNDICE Nº20 – Vídeos apresentados nas diferentes sessões

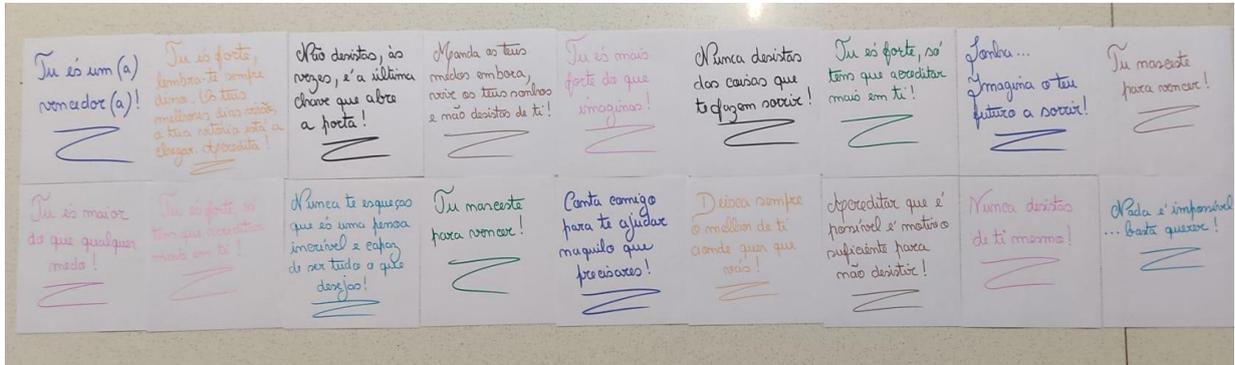
TEMÁTICA	URL DO VÍDEO	TURMA DOS PARTICIPANTES
EMPATIA	https://youtu.be/_X_AfRk9F9w	1C
	https://youtu.be/Rr2uKa7dMgY	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/h6dQE__TWCQ	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/_ssvtnB85IM	1C
	https://youtu.be/EVYoKyijl4	3C1, 3C2
CRIATIVIDADE	https://youtu.be/fBvOR09AEpc	1C, 3C1, 3C2
COMUNICAÇÃO	https://youtu.be/kK0XJ3H6UTM	1C, 3C1, 3C2
ESCUITA ATIVA	https://youtu.be/1Jy02simGbQ	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/Tw_2On10sZg	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/xqgY2lYmuyU	1C, 3C1, 3C2
RESPEITO PELO OUTRO	https://youtu.be/bsvP4udcwu8	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/tH3dx7XMnVQ	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/YbSuZoDG7Ns	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/qmYucZKoxQA	1C, 3C1, 3C2
	https://youtu.be/bsvP4udcwu8	1C, 3C1, 3C2

APÊNDICE Nº21 – Quadro resumo da turma 1C – 2ª sessão



APÊNDICE Nº22 – Frases do desafio

Frases:



Tu és forte, lembra-te sempre disso. Os teus melhores dias virão, a tua vitória está a chegar. Acredita!
Tu és um(a) vencedor(a)!
Tu és maior do que qualquer medo!
Tu és forte, só tens que acreditar mais em ti!
Não desistas, às vezes, é a última chave que abre a porta!
Nunca te esqueças que és uma pessoa incrível e capaz de ser tudo o que desejas!
Manda os teus medos embora, vive os teus sonhos e não desistas de ti!
Tu nasceste para vencer!
Tu és mais forte do que imaginas!
Conta comigo para te ajudar naquilo que precisares!
Nunca desistas das coisas que te fazem sorrir!
Deixa sempre o melhor de ti aonde quer que vás!
Acreditar que é possível é motivo suficiente para não desistir!
Sonha... imagina o teu futuro a sorrir!
Nunca desistas de ti mesmo!
Tu nasceste para vencer!
Nada é impossível... basta querer!

APÊNDICE Nº23 – Resultado do desafio

RESULTADO DO DESAFIO		
(Algumas respostas apresentadas pelos participantes)		
Na turma 1C o resultado foi o seguinte:	Na turma 3C1 o resultado foi o seguinte:	Na turma 3C2 o resultado foi o seguinte:
<p>Frase: Tu és forte, lembra-te sempre disso. Os teus melhores dias virão, a tua vitória está a chegar. Acredita!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Gabriel</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Porque ele às vezes está triste”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Chorou”.</p> <p>Frase: Manda os teus medos embora, vive os teus sonhos e não desistas de ti!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Maria F.</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Porque eu sentia que ela precisava da minha frase”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Quando ela viu a frase, sorriu e deu-me um abraço muito forte e apertado”.</p> <p>Frase: Conta comigo para te ajudar naquilo que precisares.</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Melhor amigo.</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Entreguei porque ele estava triste”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ficou feliz”.</p> <p>Frase: Deixa sempre o melhor de ti a onde quer que vás!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Mariana</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Eu entreguei a ela porque precisava muito”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ela deu-me um abraço muito forte”.</p>	<p>Frase: Tu és forte, só tens de acreditar mais em ti!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Mãe</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Porque nós tínhamos discutido e estávamos muito zangados um com o outro”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ela ficou muito feliz e deu-me um abraço”.</p> <p>Frase: Nunca desistas das coisas que te fazem sorrir!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Leonor M</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Porque achei que precisava”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Abraçou-me”.</p> <p>Frase: Tu és forte, só tens de acreditar mais em ti!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Gabriel</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Entreguei porque às vezes noto-o um pouco triste”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Eu entreguei-lhe ele sorriu e disse obrigada e depois dei-lhe um abraço”.</p> <p>Frase: Manda os teus medos embora, vive os teus sonhos e não desistas de ti!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Amiga</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Pois acho que a frase lá escrita era algo que ela precisa de refletir e saber”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Quando lha entreguei ela ficou feliz e disse que era exatamente aquilo que precisava”.</p>	<p>Frase: Deixa sempre o melhor de ti onde quer que vás!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Mãe</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Porque é uma pessoa que me inspira e é muito especial”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ela sentiu-se feliz, e sentiu-se importante pois não é todos os dias que se recebe um elogio ou uma frase para dar força”.</p> <p>Frase: Sonha, imagina o teu futuro a sorrir.</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Amigo</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Tem problemas de pensar em ter futuro e ficar cá porque sei como é, e quando eu mesma li a frase fiquei espantada a imaginar eu mesma a continuar a viver e ainda mais ser feliz e estar a sorrir”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ele ficou sem reação, apenas sorriu e disse obrigada”.</p> <p>Frase: Manda os teus medos embora, vive os teus sonhos e não desistas de ti!</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Amigo</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Eu entreguei a um amigo porque ele é muito envergonhado”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ele agradeceu-me”.</p> <p>Frase: Tu és forte, só tens de acreditar mais em ti!”</p> <p><u>A quem entreguei:</u> Avó</p> <p><u>Porque entreguei:</u> “Porque ela está num estado grave de saúde e dei-lhe para se lembrar que é forte”.</p> <p><u>O que aconteceu:</u> “Ela sorriu emocionada e agradeceu”.</p>

APÊNDICE Nº24 – Certificados de Participação dos alunos do 1C



APÊNDICE Nº25 – Certificados de Participação dos alunos do 3C1 e 3C2



Certificado de Participação

Certifica-se que o(a) aluno(a)

participou no "Projeto 2Cs", que decorreu entre os dias 14/12/2021 e 14/06/2022, estando apto(a) para gerir os conflitos de forma positiva.



Mediadora Marinela Figueiredo



Certificado de Participação

Certifica-se que o(a) aluno(a)

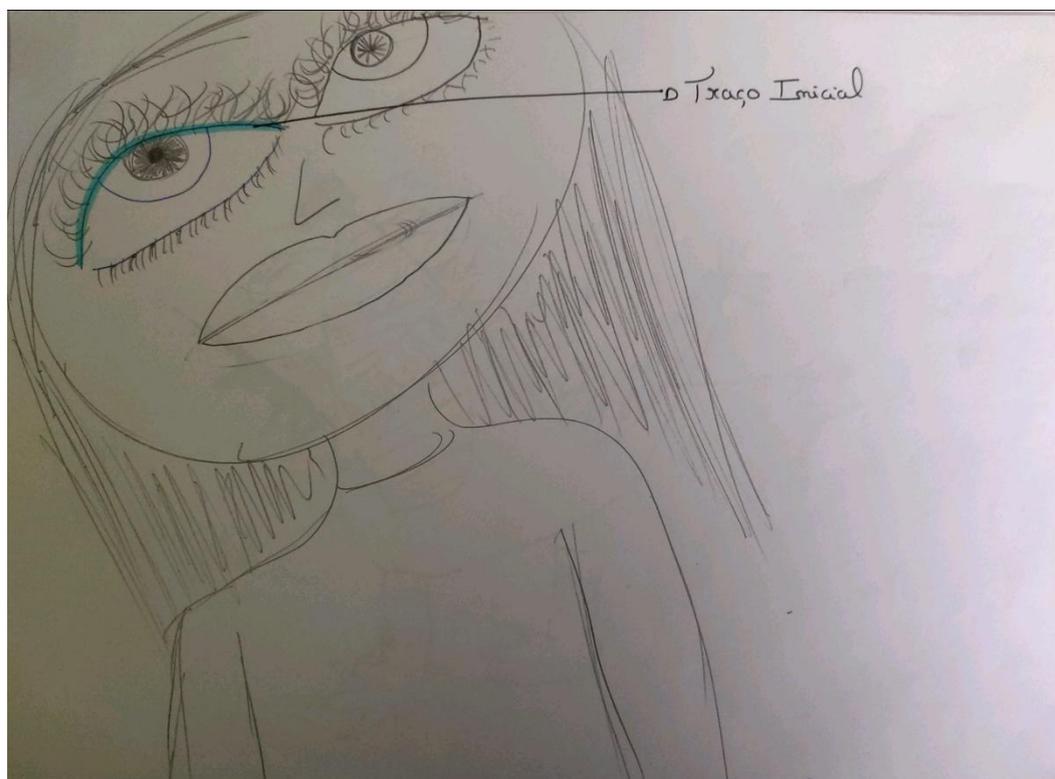
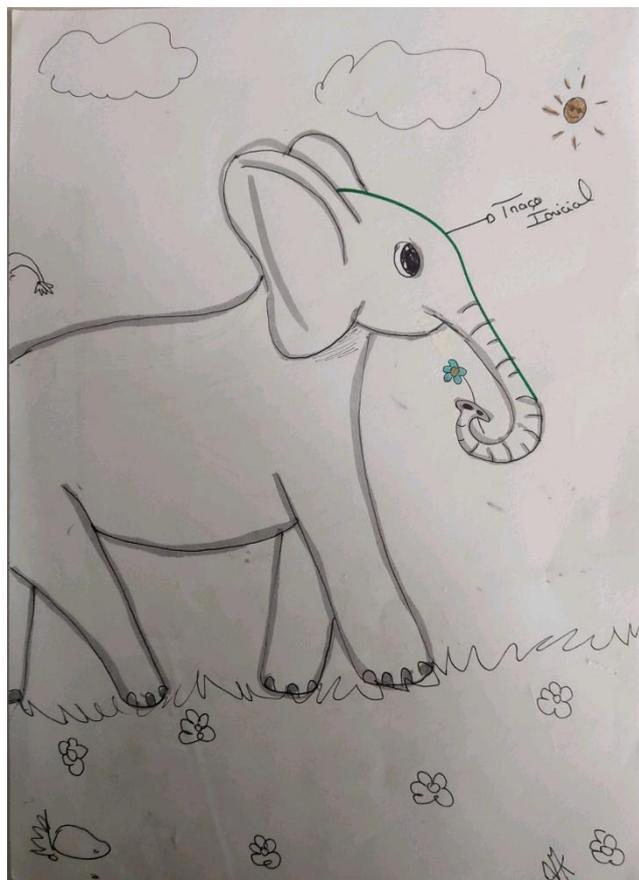
participou no "Projeto 2Cs", que decorreu entre os dias 13/12/2021 e 14/06/2022, estando apto(a) para gerir os conflitos de forma positiva.



Mediadora Marinela Figueiredo

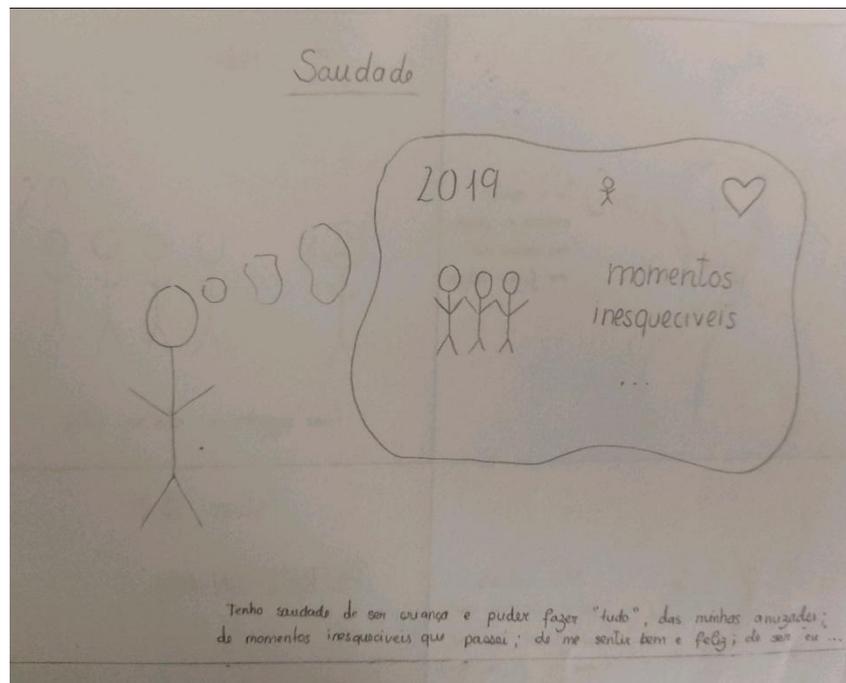
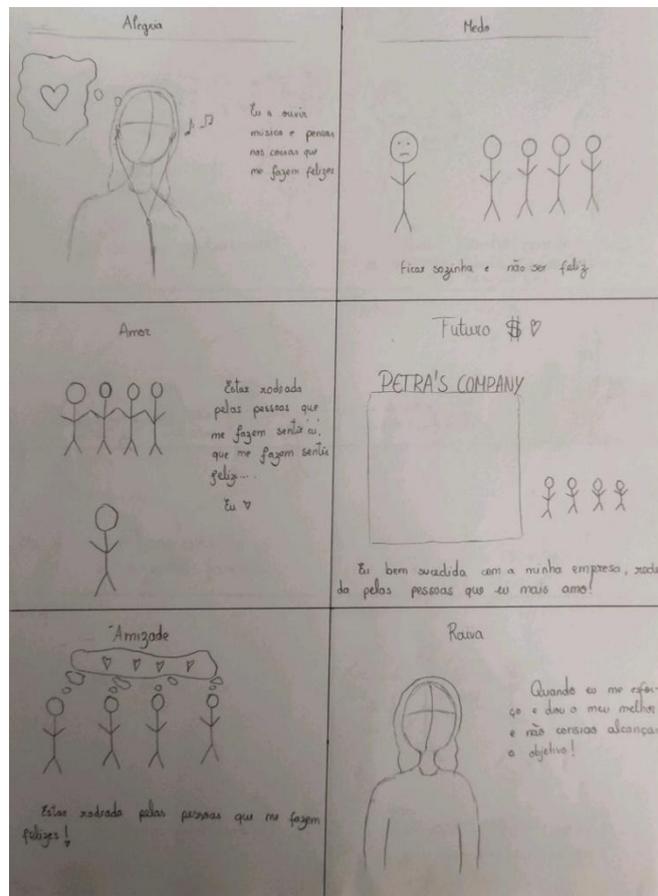


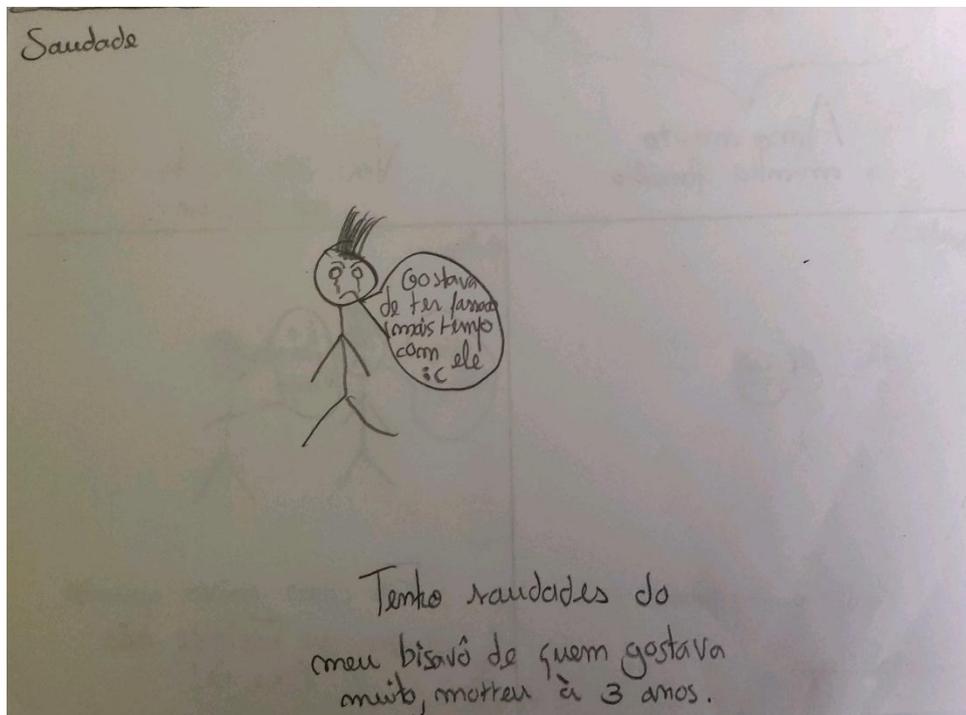
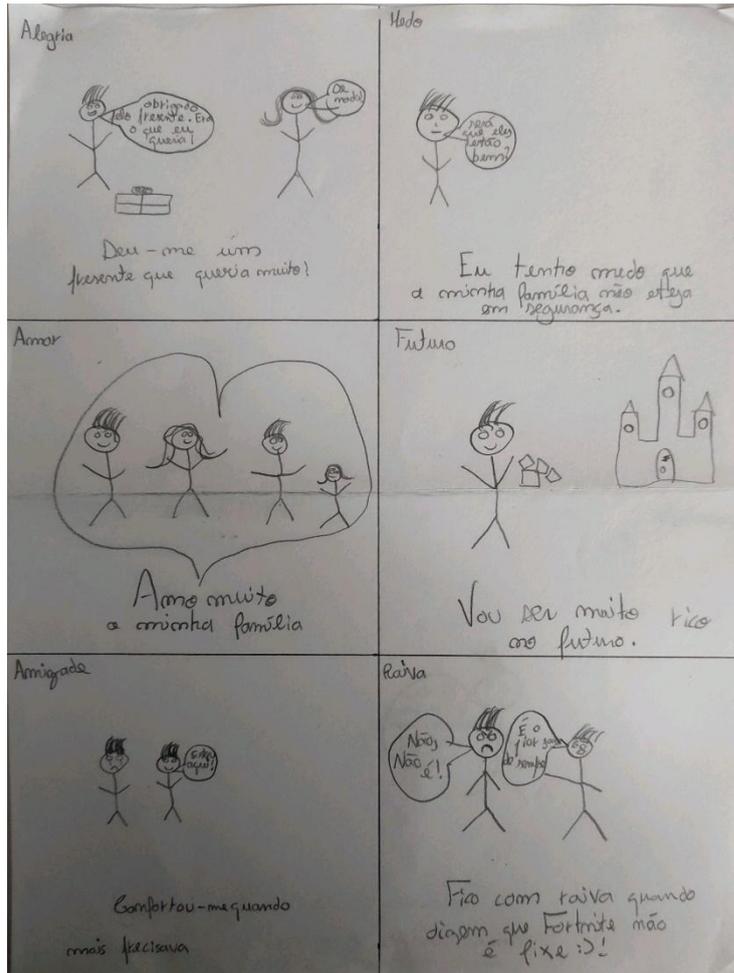
APÊNDICE Nº26 – Trabalhos realizados na Dinâmica de Grupo (CREATE) da 5ª Sessão – Criatividade

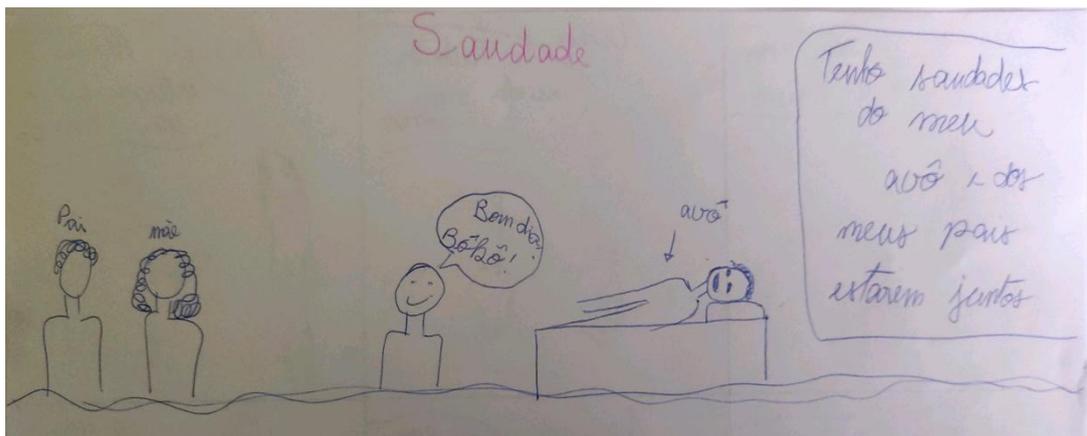




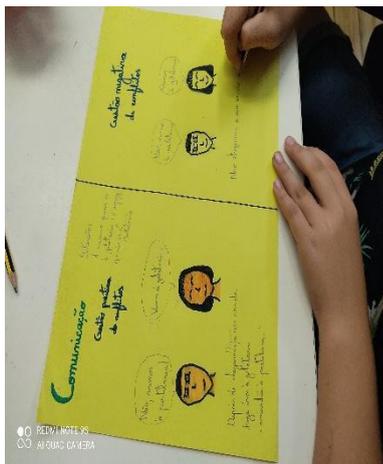
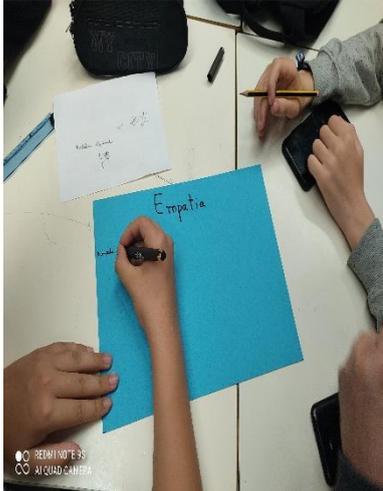
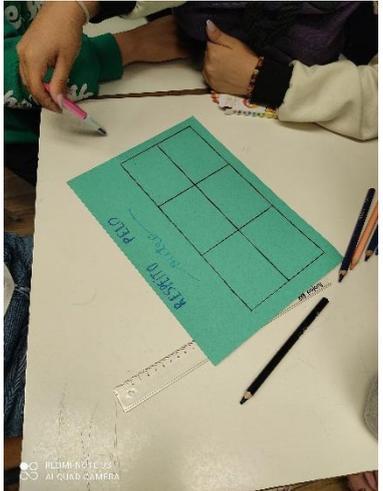
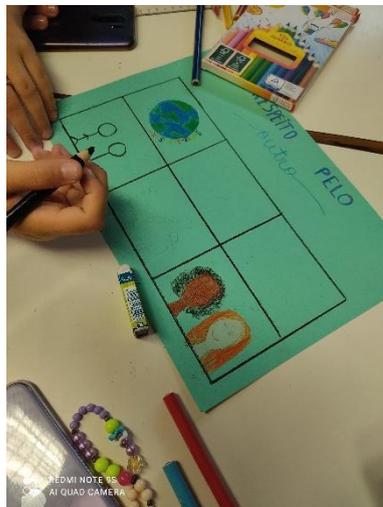
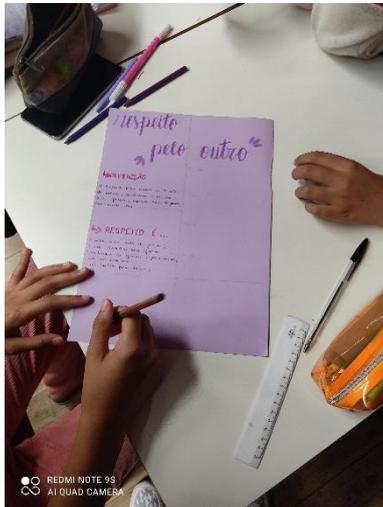
APÊNDICE Nº27 – Trabalhos realizados na Dinâmica Individual (Vamos ser Criativos!) da 5ª Sessão – Criatividade







APÊNDICE Nº28 – Fotografias do momento em que os alunos estão a desenvolver a atividade dos trabalhos manuais da 9ª sessão.



APÊNDICE Nº29 – Trabalhos finais da turma 1C

Comunicação

Gestão positiva de conflitos

Situação:
A menina queria ir à gelataria ao rapaz queria ir à Pastelaria

Depois de chegarem a um acordo, hoje vão à gelataria e amanhã à pastelaria.

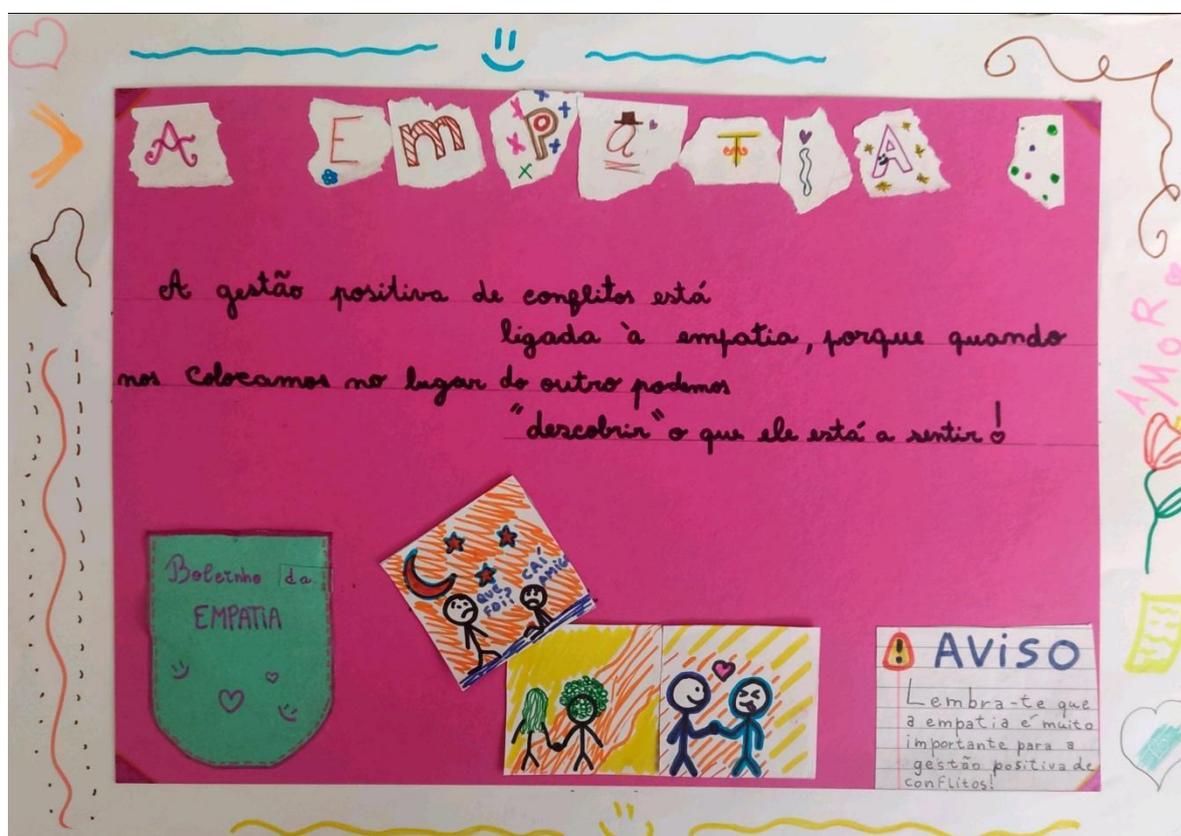
Gestão negativa de conflitos

Não chegaram a um acordo. Começaram-se a insultar e acabaram a não chegar a lado nenhum.

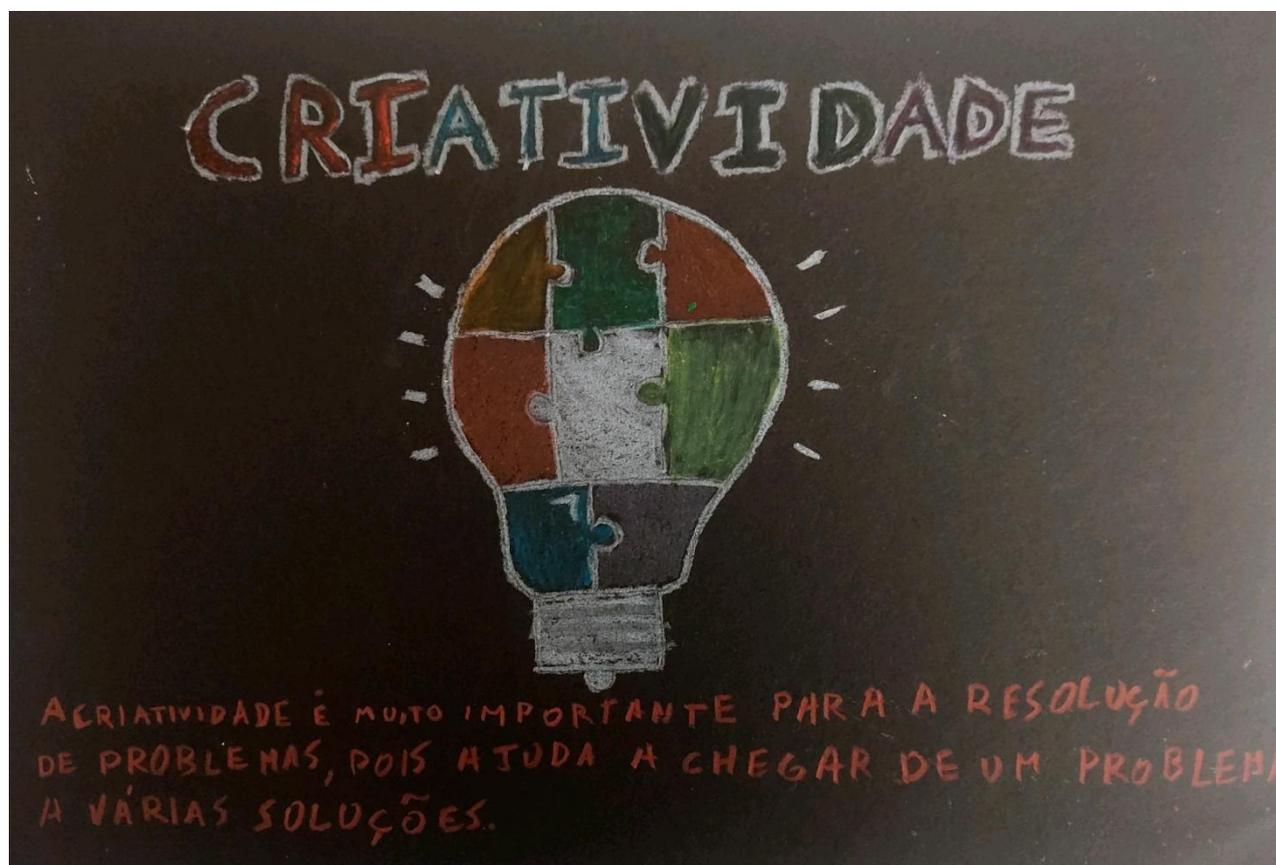
ESCUITA

Estar atento ao que o outro diz.

Ouvir o que o outro tem a dizer, sem interromper e respeitar a opinião da pessoa.



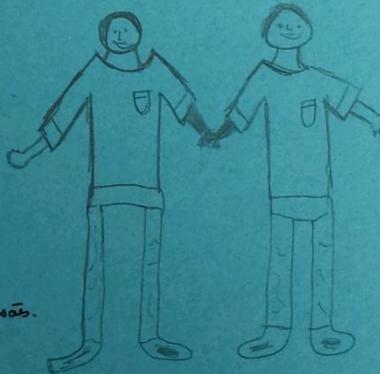
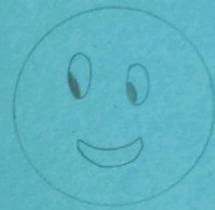
APÊNDICE Nº30 – Trabalhos finais da turma 3C1



Empatia

O que é?

A empatia é a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro e conseguir perceber o que essa pessoa está a sentir.



Solução:

Uma solução pode ser levar as duas pessoas para terem uma conversa para se ficarem a conhecer melhor, e pararem com as discussões.

Exemplo:

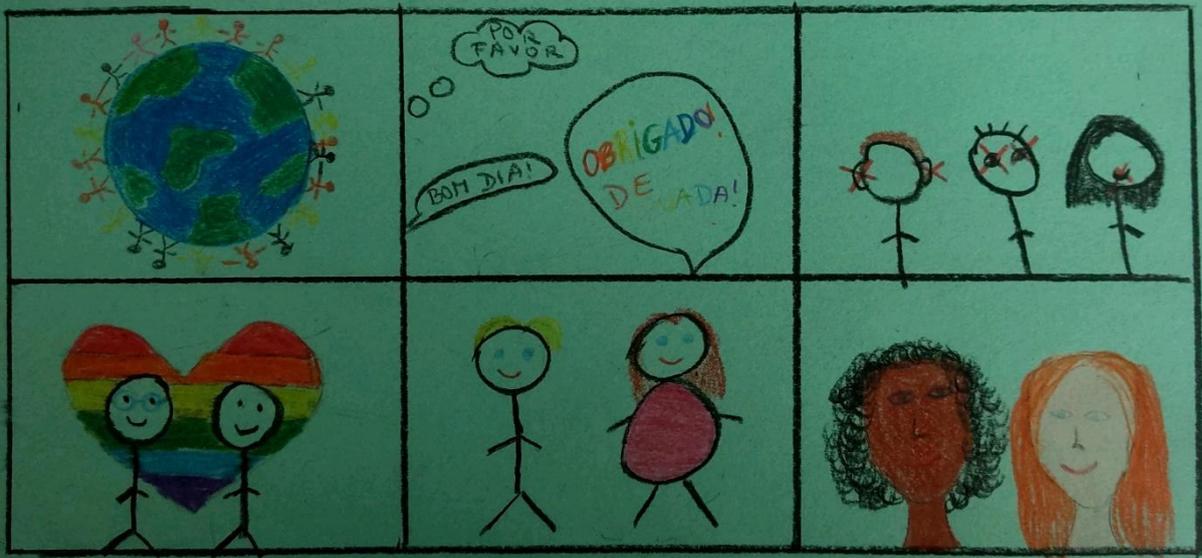
Um dos exemplos da falta de empatia é a discriminação, que é fruto do preconceito/racismo.

Es sem
xxxxxx.

Não
quero de
xxxxxx.

RESPEITO PELO outro

Nestas situações é necessário respeito pelo outro!



respeito pelo outro

→ **RACISMO**
 Consiste no preconceito e discriminação com base na cor da pele entre as pessoas.

→ **HOMOFOBIA**
 Consiste no preconceito e discriminação com base na orientação sexual de alguém.

→ **SEXISMO**
 Consiste na desvalorização de alguém só e apenas pelo seu gênero.

→ **TRANSFOBIA**
 Consiste no preconceito e discriminação contra pessoas trans gênero.

↳ **DEFINIÇÃO**
 O respeito pelos outros é o ato de tolerar, considerar e aceitar outra pessoa, apesar das diferenças que existe entre elas.

↳ **RESPEITO É ...**

- não sabe nada antes de julgar;
- não humilha ou ignora;
- valoriza as opiniões e pressupostos;
- não ser invasivo;
- não deixar para depois;
- etc...

Tem respeitado?
 Reflita sobre isso

ESCUITA

O QUE É A ESCUTA ATIVA?

A escuta ativa é uma das técnicas mais utilizadas dentro a mediação e uma das ferramentas mais importantes na comunicação. Consiste em ouvir atentamente, não só com os ouvidos, mas com todos os sentidos.

COMO PRATICAR A ESCUTA ATIVA?

- escutar as frases atentamente.
- Não pensar em outras coisas enquanto se está a escutar.
- Durante a escuta não julgar o outro.
- Não interromper o que o outro está a dizer até que termine de falar.

PARA QUE SERVE A ESCUTA ATIVA?

Serve para tornar os diálogos mais eficientes. Com isso, no plano técnico, para ouvir e compreender o que o outro está a dizer. Resumir que o ouvinte, através do fato, o conteúdo de fato.



APÊNDICE Nº31– Trabalhos finais da turma 3C2

Respeito pelo Outro



- respeitar a opinião dos outros é questão de maturidade.
- se queremos ser respeitados, temos de respeitar o outro.
- o respeito é o princípio de tudo! e sem isso não vamos a lado nenhum.
- respeito é a base, não existindo confiança, amor e amizade sem respeito.
- devemos promover o respeito para ver os outros valores respeitados.

Criatividade

A Criatividade é o processo de gerar algo novo a partir de zero ou de uma coisa já existente.

A Criatividade ajuda a chegar a uma solução nova dependendo da gravidade do problema.

Problema → *Criatividade* → Solução



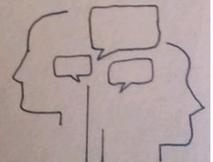
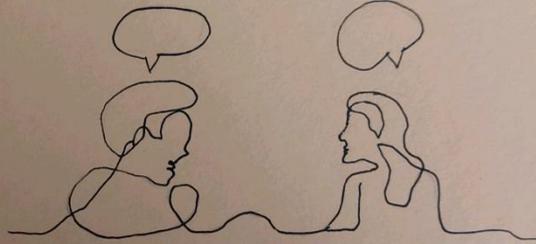
Este trabalho consiste num desenho criativo que expressa para cada um de nós a emoção: alegria.

COMUNICAÇÃO

Ação ou efeito de comunicar, de transmitir ou de receber ideias, conhecimentos, mensagem, etc, procurando compartilhar informação.

Comunicação pode ajudar a.....

- dar a entender o teu ponto de vista;
- chegar, mais facilmente, a um acordo;
- expressar os teus sentimentos e emoções.



Escuta Ativa



Eu percebo o teu lado!

- Ouvir atentamente o outro
- Estar presente
- Saber ouvir (escutar)
- Respeito
- Empatia
- Interesse e atenção

Obrigado por compreender



APÊNDICE Nº32 – Questionário realizado aos Participantes do Projeto

"PROJETO 2Cs" – Questionário de Avaliação

Este questionário tem como objetivo avaliar as sessões do "Projeto 2Cs" e compreender o impacto das mesmas, a importância dos temas abordados e uma avaliação do desempenho da mediadora. Este projeto foi realizado no âmbito do mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional, sob a supervisão da Professora Ana Maria Costa e Silva, do Instituto de Educação.

O questionário é anónimo e confidencial e, não há respostas certas ou erradas. Deves responder com sinceridade a todas as questões.

Agradecemos a tua colaboração!

1. Turma

1C

3C1

3C2

2. Sexo

Feminino

Masculino

Avaliação geral das sessões

3. Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que mais gostaste?

Empatia

Criatividade

Comunicação

Escuta Ativa

Respeito pelo

Outro

4. Diz o porquê da tua escolha.

5. Reflete sobre os temas abordados nas sessões e as atividades realizadas. Qual foi a sessão que menos gostaste?

- Empatia
- Criatividade
- Comunicação
- Escuta Ativa
- Respeito pelo
- Outro

6. Diz o porquê da tua escolha.

Avaliação geral dos conhecimentos adquiridos

7. O que é para ti um Conflito?

8. O que entendes por Mediação?

9. Se estivesses perante um conflito como o resolverias?

10. De todas as competências (temas) abordadas nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto para ti? Justifica.

Avaliação do desempenho da Mediadora

11. Marcar apenas uma oval por linha.

SIM

NÃO

A Mediadora explicou os objetivos e as atividades?

A Mediadora ouviu a minha opinião?

A Mediadora incentivou a minha participação?

As atividades propostas pela Mediadora foram importantes para mim?

A Mediadora fez-me sentir bem durante as sessões?

12. Eu gostava que a Mediadora fizesse... *

Avaliação global do "Projeto 2Cs"

13. Este projeto foi importante para ti? Porquê?

14. Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica.

15. Escolhe 3 palavras para dizeres o que significou o "Projeto 2Cs" para ti.

APÊNDICE Nº33 – Slides da apresentação feita aos Encarregados de Educação das turmas 3C1 e 3C2

MEDIADORA



Universidade do Minho - Instituto de Educação
&
Escola Artística Regional do Norte

PROJETO 2Cs

"Conta Comigo"

Por Marinela Figueiredo →

Objetivos

<h3>Primeiro objetivo</h3> <p><i>Explicar:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Em que consistiu o PROJETO 2Cs;- Conceitos como: Mediação, Conflito e Gestão Positiva de Conflitos;- Quais as competências que foram desenvolvidas.	<h3>Segundo objetivo</h3> <ul style="list-style-type: none">- Apresentar resultados obtidos.	<h3>Terceiro objetivo</h3> <ul style="list-style-type: none">- Proporcionar aos Encarregados de Educação a oportunidade de experimentar uma das dinâmicas que os educandos realizaram nas sessões;- Avaliar o Projeto 2Cs através de um questionário aplicado aos E.E.
--	--	---

Introdução

É um projeto que assenta num dos pilares da Mediação Educacional, a Mediação Escolar na vertente da **GESTÃO POSITIVA DE CONFLITOS**.

MEDIAÇÃO

"Método de **resolução de conflitos** em que duas partes em confronto recorrem, **voluntariamente**, a uma terceira pessoa imparcial, o **mediador**, a fim de chegarem a um **acordo satisfatório**".
Trata-se de um **método alternativo**.
Método criativo.
(Seijo, 2003)

GESTÃO POSITIVA DE CONFLITOS

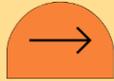
CONFLITO

O conflito é uma situação em que uma ou mais pessoas **entram em oposição** ou **desacordo** porque têm interesses, necessidades, desejos ou valores que consideram como **incompatíveis**. (Seijo, 2003)

GESTÃO POSITIVA DE CONFLITO

A expressão "resolução de conflitos" transmite a ideia de eliminação de conflitos. O mesmo não se verifica na expressão "**gestão de conflitos**" uma vez que, neste caso não se pretende eliminar o conflito, mas geri-lo, **possibilitando às partes que estas os resolvam por si mesmas** (Brandão, 2012).

COMPETÊNCIAS



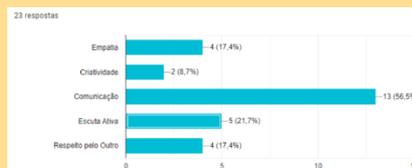
- Empatia
- Criatividade
- Comunicação
- Escuta ativa
- Respeito pelo outro

Turma 3C1

Resultados

REFLETE SOBRE OS TEMAS ABORDADOS NAS SESSÕES E AS ATIVIDADES REALIZADAS. QUAL FOI A SESSÃO QUE MAIS GOSTASTE?

1º Comunicação



Resultados

Diz o porquê da tua escolha.

- "Eu gosto de argumentar, por isso achei a atividade da comunicação interessante pois conseguia entender ponto de vista do outro e mostrar o meu";
- "Gostei mais do respeito pelo outro, porque consegui perceber bem melhor como ter respeito pelo outro e coisas que eu fazia mal numa relação de amigos";
- "Gostei da escuta ativa porque foi a atividade em que percebi as minhas falhas";
- "gostei de aprender sobre empatia e escuta ativa porque assim já sei melhor como lidar com essas situações e como devo agir com as pessoas";
- "Achei a sessão muito interessante e aprendi muito".

Resultados → O que é para ti um **Conflito**?

- De acordo com os resultados obtidos, os alunos **compreenderam** o que é um conflito.

"um conflito é quando as pessoas se desentende, como quando têm opiniões diferentes e isso gera conflito."

"Um conflito é quando duas ou mais pessoas têm um mal entendido e ficam chateadas, não ouvem o lado do outro e tentam ter sempre razão."

"Para mim, um conflito é um momento em que duas pessoas não se entendem, ou seja não compreendem o lado um do outro."

Resultados → O que entendes por **Mediação**?

- De acordo com os resultados obtidos, os alunos **compreenderam** o que é Mediação.

"Mediação é uma gestão positiva de conflitos, ou seja, gerir os conflitos sem estar do lado de uma ou de outra pessoa, e sem interferir na relação, mas de modo a que fique tudo bem."

"mediação é quando os dois lados do conflito tentam chegar a um meio, uma solução em que ambos saem a ganhar."

"Por meio de diálogo e da escuta ativa possibilita que os envolvidos no conflito encontrem a melhor solução para a resolução desse conflito"

Resultados

Se estivesses perante um conflito como o resolverias?

- 01 "ouvira as duas versões e ajudava as pessoas a resolverem entre si de forma a que ambas saiam a ganhar"
- 02 "primeiro, iria ouvir os 2 lados, para entender o enquadramento, e depois iria tentar ajudá-los a chegar a uma solução para o problema, sem interferir diretamente."
- 03 "Ouviria o lado do outro, tentava perceber o tema e tentava arranjar uma solução para o conflito acabar sem que nenhum dos lados saia prejudicado."
- 04 "Veria a perspectiva das pessoas dentro do conflito e ajudá-las-ia a entender o outro."



Resultados

De todas as competências (temas) abordadas nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto para ti? Justifica.

- "Foi o respeito pelo outro pois muitas vezes não somos respeitados, mas também as vezes não respeitamos o outro e nem percebemos.";
- "A escuta ativa e comunicação, são importantes e tiveram mais impacto para mim porque ensinou-nos a ter paciência e a ouvir o outro, não falar por cima de uma pessoa enquanto esta fala e estar atento ao que a pessoa diz.";
- "A criatividade porque acho que me abriu a mente de forma a pensar e de resolver o problema."
- "Foi o da comunicação pois consegui aprender a comunicar melhor";
- "a empatia, pois não conhecia o conceito e ajudou-me muito".

Resultados

Eu gostava que a Mediadora fizesse...

- "**mais atividades** e fale de mais assuntos";
- "**mais sessões** porque acho interessantes e uteis";
- "Eu gostava que as **sessões continuassem** porque acho que nos ajuda a amadurecer.";
- "**mais sessões** para o ano";

Este projeto foi importante para ti? Porquê?

- "Sim porque me fez **pensar nas minhas ações**";
- "**finalmente** nos ensinaram como **interagir e ajudar** os outros a **lidar com emoções** que muitas vezes sentem que são ocultadas";
- "Este projeto foi importante para mim, porque acho que **desenvolvi capacidades** em que nunca tinha pensado antes".

Resultados

Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica.

Resposta: **SIM** (100%)

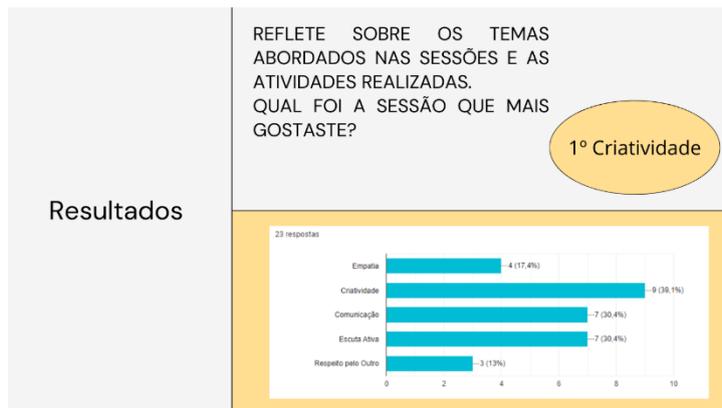
- "Sim porque muitas vezes, principalmente as pessoas da nossa idade, dizem coisas sem pensar e tratam mal o outro acho que é preciso ter alguém que os ensine e que os faça pensar no que fizeram e melhorar";
- "Sim pois só nos ajudam a ser pessoas melhores no futuro.";
- "sim, pois são competências que por não serem académicas não são muito faladas, mas são MUITO mais utilizadas na vida real e podemos com elas ajudar outros que precisam de ajuda".

Resultados

Escolhe 3 palavras para dizeres o que significou o "Projeto 2Cs" para ti.

A word cloud containing the following words: "abrir os olhos", "alegria", "importante", "aprender", "Positividade", "Amizade", "Respeito", "divertido", "necessário", "Escolha", "ação", "crescer", "ajuda".

Turma 3C2



Resultados

Diz o porquê da tua escolha.

- "Eu escolhi estas opções (respeito pelo outro, empatia), pois acho que é o básico para sermos bons cidadãos e bons colegas. Além disso, a criatividade, pois faz-nos elevar as nossas capacidades a nível criativo e associarmos emoções a ações. No geral, eu gostei destas atividades, pois acho que foram essenciais para nós e tivemos a oportunidade não só de falar delas, mas abordar assuntos mais profundos e aplica-los nas nossas vidas.";
- "Aprendi a ser um bom cidadão e uma pessoa civilizada";
- "Gostei dessa sessão pois nela consegui aprender a pôr-me no lugar das outras pessoas e que antes de discutir ao julgar outra pessoa devemos pensar primeiro como a pessoa se sentiria.
- "pois ajudou me a desenvolver esta competência".

Resultados → O que é para ti um **Conflito**?

De acordo com os resultados obtidos, os alunos **compreenderam** o que é um conflito.

"Um conflito é um desacordo de duas ideias entre pessoas."

"Conflito é quando duas ou mais pessoas discutem ou estão em desacordo em algo e criam uma discussão."

"É um choque de ideias diferentes"

Resultados → O que entendes por **Mediação**?

De acordo com os resultados obtidos, a maioria dos alunos **compreendeu** o que é Mediação.

"é um método da resolução de conflitos que ajuda os dois indivíduos a chegar a um acordo"

"É a ajuda de uma terceira pessoa no conflito que está lá para tentar resolvê-lo da melhor maneira possível sem nunca tomar um partido."

"É uma forma de acabar ou ajudar conflitos entre duas pessoas, com ajuda a uma terceira pessoa que não tem opinião no conflito"

Resultados

Se estivesses perante um conflito como o resolverias?

01 "Falando com os dois para chegar a um acordo"

02 "Tentava fazer com que as duas partes se entendessem e concordassem numa solução onde as duas saem a ganhar."

03 "Eu primeiro iria ouvir as duas partes, ou seja, ouvir as duas versões das pessoas envolvidas no conflito. De seguida, iria tentar perceber a origem do problema e só depois iria ver as melhores opções para resolve-lo, perante a gravidade e a situação."



Resultados

De todas as competências (temas) abordadas nas sessões qual/quais teve/tiveram mais impacto para ti? Justifica.

- "A que teve mais impacto para mim foi a atividade da **empatia**, pois aí conseguimos colocar-nos no lugar do outro e perceber o que ele pode sentir com algumas atitudes nossas, que para nós podem ser simples.;"
- "A **Escuta Ativa** porque agora posso evitar muitos conflitos e ajudar a resolvê-los";
- "**Empatia** porque percebi que mesmo não gostando da pessoa temos de respeitar e ser empáticos.;"
- "A parte da **criatividade**, onde falávamos sobre os nossos sentimentos foi a sessão que, sem duvidas, mexeu comigo.;"
- "**Escuta ativa**, uma vez que tenho alguns problemas em ouvir o outro e com esta sessão pode aprender e ver a importância de ouvir hoje".

Resultados

Eu gostava que a Mediadora fizesse...

- "uma continuação deste projeto, também para outras turmas.;"
- "Mais secões porque fala de assuntos importantes com quem nos identificamos";
- "Mais atividades dinâmicas.;"
- "Eu acho que poderíamos ter mais aulas e fazer mais questões hipotéticas de pensamento rápido".

Este projeto foi importante para ti? Porquê?

- "Está projeto foi importante para mim, pois além de eu conseguir aprender a por me no lugar do outro e perceber o que se passa à minha volta, eu consegui evoluir em relação à maneira que olho para as pessoas e tudo à minha volta. Acho que me fez ver o mundo com "outros olhos";
- "Sim, porque houve assuntos que deveriam ser abordados à bastante tempo.;"
- " porque ajudou me a melhorar a minha pessoa";
- "...Acho que aprendemos coisas que vão ser necessárias para a nossa vida".

Resultados

Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica.

- "Sim, acho que deveria existir mais projetos destes na escola, pois a nós, alunos, é ensinada muita educação, como devemos tratar o outro, como devia agir nas aulas, respeitar os alunos... No entanto, não nos ensina a colocar no lugar do outro, ou não ajuda com a resolução de conflitos, e por isso, acho que este projeto foi muito importante para nós alunos, porque fez nos crescer e perceber que por vezes o que dizemos tem mais impacto nos outros do que o pretendido, e por vezes o problema não é o que dizemos, mas sim a forma que dizemos.";

Resultados

Consideras que deveriam existir mais projetos como este na escola? Justifica. (Parte 2)

- "Sim, como já referi, há assuntos abordados neste projeto que são muito importantes.";
- "Sim, assim poderíamos ter mais bases de como podemos aguentar num dos momentos mais infelizes da vida!";
- "Sim, porque eles são importantes para o desenvolvimento da nossa cidadania.";
- "Acho que este já é suficientemente bom.".

Resultados

Escolhe 3 palavras para dizeres o que significou o "Projeto 2Cs" para ti.

"inovador" "refletir" "Igualdade"
"Fantástico" "importante" "criativo novo" "aprender"
"educativo" "Respeitar" "divertido"
"interessante" "emotivo" "motivador"
"esclarecedor" "ajuda"

O QUE EU MAIS GOSTO...

Numa folha em branco vou colocar o título:

"O QUE EU MAIS GOSTO"

e vou **ESCREVER** ou **DESENHAR** algo ou alguém que seja muito importante para nós!

ATENÇÃO: Tem que ser verdadeiramente importante!

DINÂMICA

Questionário Online

Muito
obrigada!

Até à próxima!

APÊNDICE Nº34 – Questionário realizado aos Encarregados de Educação

"PROJETO 2Cs" - Questionário de Avaliação E.E.

Este questionário tem como objetivo avaliar o "Projeto 2Cs" e compreender o impacto deste na vida dos educandos bem como, perceber a importância da Mediação na Escola. Esta análise deve ser realizada tendo por base a apresentação realizada pela Mediadora Marinela Figueiredo e possíveis comentários realizados pelos alunos que participaram no projeto.

Este projeto foi realizado no âmbito do mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional, sob a supervisão da Professora Ana Maria Costa e Silva, do Instituto de Educação.

O questionário é anónimo e confidencial e, não há respostas certas ou erradas. Deve responder com sinceridade a todas as questões.

Agradecemos desde já a sua colaboração!

1. Turma do Educando

1C

3C1

3C2

Avaliação do "Projeto 2Cs"

2. Antes da implementação deste Projeto, já alguma vez tinha ouvido falar sobre Mediação?

SIM

NÃO

3. Considera que nesta escola existem conflitos?

SIM

NÃO

4. Justifique a resposta anterior.

5. Será a Gestão Positiva de Conflitos (vertente da Mediação Escolar) um meio importante para incentivar a criação de uma cultura de paz? Justifique.

6. Acredita que os temas/competências propostas pela Mediadora foram importantes para os alunos?

SIM

NÃO

7. Tinha conhecimento dos assuntos abordados nas sessões do Projeto?

SIM

NÃO

8. Se sim, como teve conhecimento?

9. Gostaria que este projeto tivesse continuidade no próximo ano?

SIM

Não

10. Justifique a resposta anterior.

A importância da Mediação na Escola

11. Considera importante a existência de um(a) Mediador(a) na Escola?

SIM

NÃO

12. Justifique a questão anterior.

13. Na sua opinião seria relevante a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno onde exista uma equipa multidisciplinar disponível para ajudar os alunos em diversas vertentes?

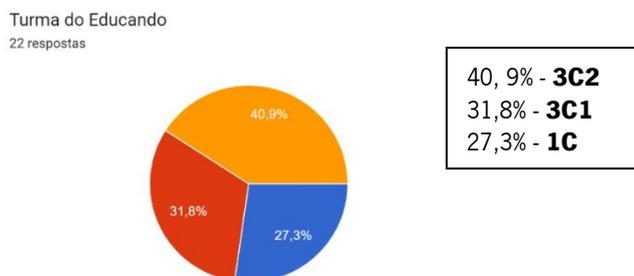
SIM

NÃO

14. Justifique a questão anterior.

APÊNDICE Nº35 – Análise dos Questionários realizados aos Encarregados de Educação

Relativamente à participação dos Encarregados de Educação, tendo em conta o ano e a turma podemos concluir, como revela o gráfico em baixo, gráfico 1, que a turma com maior participação dos Encarregados de Educação foi o 3C2.



De acordo com o gráfico que se segue, gráfico 2, a maioria dos Encarregados de Educação já tinha ouvido falar sobre mediação.



Gráfico 2 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Antes da implementação deste Projeto, já alguma vez tinha ouvido falar sobre Mediação?"

O gráfico abaixo apresentado, gráfico 3, revela que os Encarregados de Educação na sua grande maioria consideram a existência de conflitos na escola dos educandos.

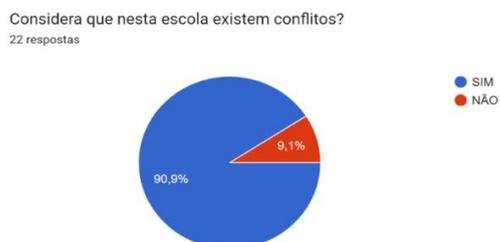


Gráfico 3 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Considera que nesta escola existem conflitos?"

Quando pedido aos Encarregados de Educação para justificarem a sua resposta as justificações apresentadas são as seguintes:

“Muitos conflitos entre alunos e entre alunos e professores que é mais difícil de gerir.”;

“Ao longo dos anos houve incidentes no seio da turma e situações de bullying.”;

“Entre crianças, e adolescentes, há sempre conflitos por mais pequenos que sejam. Alguns tomam proporções maiores e nesta escola, o meu filho já foi testemunha em alguns processos que decorreram na sequência de conflitos entre as crianças.”;

“Infelizmente existem conflitos onde existem seres humanos com personalidades e valores diferentes”.

À questão “Será a Gestão Positiva de Conflitos (vertente da Mediação Escolar) um meio importante para incentivar a criação de uma cultura de paz? Justifique.”, todos os encarregados de educação afirmam que sim e justificam da seguinte forma:

“Sem dúvida! Para capacitar as crianças a agir sem reagir.”;

“Sim. Fornece ferramentas de consciencialização dos processos envolvidos nos conflitos.”;

“Sim, e deveria envolver também todos os colaboradores da escola.”;

“Sem dúvida que sim! Muitas vezes os conflitos devem-se a má comunicação, se existir mediação a comunicação melhorará pois irão ser partilhados pontos de vista.”.

No que respeita à questão colocada sobre se os Encarregados de Educação acreditam que os temas/competências propostas pela Mediadora foram importantes para os alunos, todos responderam “Sim”, como se pode verificar no gráfico que se segue, gráfico 4.

Acredita que os temas/competências propostas pela Mediadora foram importantes para os alunos?
22 respostas

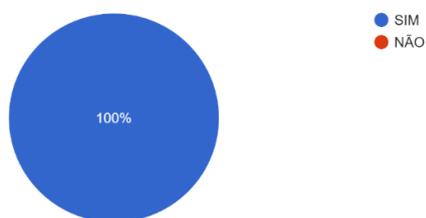


Gráfico 4 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Acredita que os temas/competências propostas pela Mediadora foram importantes para os alunos?"

Com base no gráfico seguinte, gráfico 5, podemos constatar que a maioria dos Encarregado de Educação não teve conhecimento dos assuntos abordados nas sessões do Projeto.

Tinha conhecimento dos assuntos abordados nas sessões do Projeto?

22 respostas

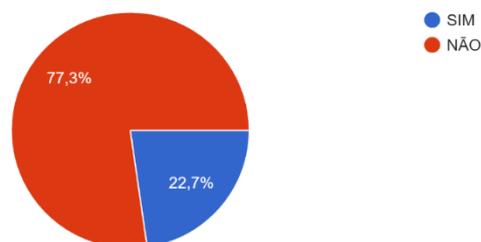


Gráfico 5 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Tinha conhecimento dos assuntos abordados nas sessões do Projeto?"

Nos casos em que o Encarregado de Educação teve conhecimento, estes afirmaram que foi da seguinte maneira:

"Pelo meu educando.";

"Na apresentação pela Mediadora.";

"Por falarmos em casa sobre a presença da mestrandia e do seu projeto.";

"Na reunião com a Diretora de Turma e os outros Encarregados de Educação.".

Relativamente à continuidade do Projeto, todos os Encarregados de Educação, responderam que gostariam que o Projeto tivesse continuidade no próximo ano.

Gostaria que este projeto tivesse continuidade no próximo ano?

22 respostas

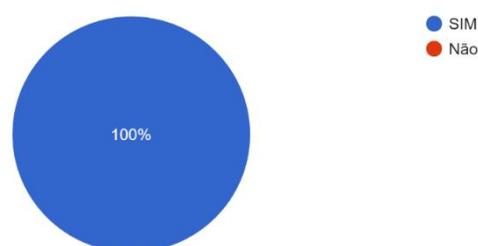


Gráfico 6 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Gostaria que este projeto tivesse continuidade no próximo ano?"

As justificações apresentadas para a continuação do Projeto foram as seguintes:

"É muito benéfico para enraizar estas capacidades nas crianças.";

"É sempre uma mais-valia para alunos e professores.";

"Parece-me fundamental que depois de uma pandemia onde os miúdos não tiveram oportunidade de socializar presencialmente uns com os outros, e que agora sendo adolescentes necessitem de apoio na gestão de conflitos que surgem naturalmente nestas idades. A pandemia fez

com que as suas vidas ficassem de certa forma suspensas, principalmente no que diz respeito a interações com os pares.”;

“Se o projeto tivesse continuidade nos poderíamos aprofundar melhor os nossos conhecimentos e fazer mais atividades sobre isso.”;

“Falar e debater assuntos relacionados com o comportamento e vivências das crianças e da forma como estas devem abordá-los é uma mais-valia para a sua maturidade emocional.”.

No que diz respeito à questão colocada sobre a importância da existência de um(a) Mediador(a) na escola, todos os Encarregados de Educação consideram importante, como se pode verificar no gráfico abaixo, gráfico 7.

Considera importante a existência de um(a) Mediador(a) na Escola?
22 respostas

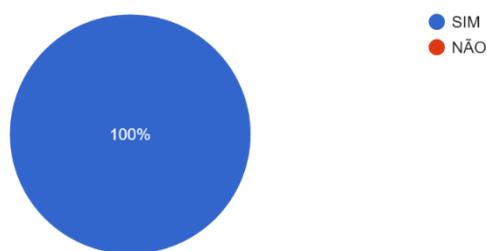


Gráfico 7 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Considera importante a existência de um(a) Mediador(a) na Escola?"

As justificações dadas pelos Encarregados de Educação foram:

“Um mediador imparcial é fundamental para cultivar um bom ambiente e promover a tolerância e a autoestima.”;

“Melhora o acompanhamento.”;

“É de extrema importância que as crianças tenham alguém a quem possa recorrer para as ajudar a resolver os seus problemas. Alguém que as ouça e as compreenda.”;

“Para haver menos envolvimento de pessoas não qualificadas para a resolução de conflitos.”.

Por fim, os Encarregados de Educação na sua grande maioria consideram relevante a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno onde exista uma equipa multidisciplinar disponível para ajudar os alunos em diversas vertentes, como mostra o gráfico que se segue, gráfico 8.

Na sua opinião seria relevante a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno onde exista uma equipa multidisciplinar disponível para ajudar os alunos em diversas vertentes?

22 respostas

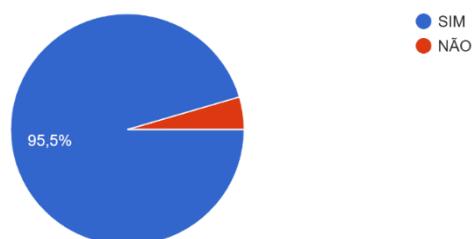


Gráfico 8 - Questionário - Encarregados de Educação das turmas 1C, 3C1 e 3C2 - "Na sua opinião seria relevante a criação de um Gabinete de Apoio ao Aluno onde exista uma equipa multidisciplinar disponível para ajudar os alunos em diversas vertentes?"

No momento de justificarem as respostas, foram apresentadas as seguintes justificações:

"Os problemas são resolvidos antes de terem maiores proporções.";

"É de extrema importância uma equipa dedicada só a esses assuntos.";

"Para orientar os alunos nas diversas situações.";

"Por mais que os pais estejam presentes, as vezes as crianças/ adolescentes, necessitam de intervenientes externos para resolver conflitos do seu cotidiano.".

APÊNDICE Nº36 – Análise feita por Professores que assistiram a algumas sessões

A ação foi inevitavelmente oportuna, face ao contexto da turma e aos comportamentos e atitudes que têm vindo a revelar.

Consciente da problemática que a turma está a viver, fiquei muito atenta às expressões e atitudes face ao tema que estava a ser explorado. Dei-me conta de incómodos sentidos revelados pelos olhares e atitudes quando tinham de partilhar a sua reflexão com o colega de lado.

O tema a explorar nesta sessão, bem como a reflexão que os alunos tinham de fazer foi muito pertinente e extremamente importante para ser abordado nestas faixas etárias e na sociedade em que se vive atualmente, que é domada digital e há valores que não são adquiridos e geram comportamentos assustadores nas relações pessoais.

Sugestão: Considero de extrema importância que se crie um gabinete de apoio ao aluno, com uma equipa que trabalhe as problemáticas atuais.

Ponto fraco: A turma não conseguiu formar um grupo de trabalho. Foram feitas duas propostas pela dia, nenhuma foi aceite. Não obstante, foram vários os alunos que se pensaram a integrar diferentes grupos. Na 2ª tentativa, os alunos apaziguaram-se, mas mesmo assim, alguns não quiseram participar. A atividade não chegou a bom porto pois a turma revela dificuldades extremas em criar empatia pela com o outro e em respeitar o outro nas suas diferenças.

Ponto forte: a atividade permitiu verificar que na maioria dos grupos, os alunos e que em trabalhos em pequenos grupos, não sabem, de forma autónoma o respeito pela constituição um grupo de trabalho.

Criatividade

Pontos fortes - a turma funcionou muito bem nas propostas, pitadas em grande grupo e em trabalho de pares e/ou individual. Revelou ser capaz de seguir com diligência as instruções dadas.

A formadora tem um excelente domínio na dinâmica de grupos, estabelecendo um relacionamento empático com os alunos.

Dinamiza em muito a vontade do grupo, torna e apresenta estratégias inovadoras e motivadoras.

Faz uma boa gestão do tempo e realiza as tarefas de forma eficaz.

APÊNDICE Nº37 – Um diário de bordo preenchido seguindo o modelo

Diário de bordo

Mestrado em Educação, área de especialização de Mediação Educacional

Data: 23 de fevereiro

Local: Sala de Aula da Escola Artística

Expectativas e motivações

Neste dia realizei a segunda sessão com a turma 3C1.

Estava bastante curiosa porque através das respostas à primeira atividade proposta ficarei a perceber de que forma os alunos gerem os conflitos sem influência dos conteúdos do projeto.

Principais tarefas desenvolvidas

Nesta sessão os alunos fizeram uma análise individual de dois casos reais de conflito em contexto escolar. Foram apresentados dois casos: 1º Caso “Durante o recreio, a Micaela e a Vanessa começam a discutir e a baterem-se. A Assistente Operacional daquele setor interveio de imediato e questiona as alunas sobre o motivo daquela confusão. A Micaela, bastante exaltada, explica à Assistente Operacional que lhe tinham mexido na mochila, que os fones de ouvido tinham desaparecido e que só podia ter sido a Vanessa porque ela é uma invejosa. A Vanessa depois de ouvir tal acusação diz que não mexeu em nada e que não precisa de nada que seja da Micaela. Imagina que a Micaela e a Vanessa vão ter contigo e te pedem ajuda para resolver este conflito, o que farias?”; 2º Caso “Numa aula de educação física, o Rui e a Soraia tiveram uma discussão e começaram a insultar-se um ao outro. O Professor, que assistia a esta discussão, interveio de imediato e questionou os dois alunos sobre o motivo que os levava a insultarem-se. O Rui explicou que a Soraia e as amigas queriam entrar na equipa de futebol, mas achava que isso era inadmissível porque as raparigas não sabem jogar futebol. A Soraia, indignada com o que tinha ouvido, afirma que o que o Rui tinha acabado de dizer era uma injustiça porque não são só os rapazes que sabem jogar. Imagina que o Rui e a Soraia vão ter contigo e te pedem ajuda para resolver este conflito, o que farias?”

O objetivo desta atividade é que os alunos apliquem os conhecimentos próprios para solucionar os casos. Esta será uma atividade realizada novamente numa das últimas sessões para que eu possa perceber se houve alguma evolução ao nível dos conhecimentos ou não.

Para a realização desta dinâmica os alunos precisaram de papel e caneta.

No final da sessão as respostas dadas aos dois casos foram recolhidas.

Dificuldades e dúvidas sentidas

Não tive nenhuma dificuldade.

Avanços conseguidos (aprendizagens, decisões...)

Os alunos desempenharam a tarefa proposta com dedicação e empenho, procurando as melhores

respostas para os casos apresentados de acordo com os conhecimentos que têm até ao momento.

Alguns exemplos de respostas ao primeiro caso:

- “Eu falaria com cada uma delas a sós. Depois de ouvir as versões tentava resolver o problema, de acordo com cada uma das versões da história. Depois diria à Micaela para procurar melhor, e não acusar as pessoas sem provas. Falaria com a Diretora de Turma para perguntar se alguém mexeu na mochila da Micaela sem ser a Vanessa. Ensinaría também a Vanessa a ter orgulho naquilo que tem e a não ser invejosa”;
- “Eu tentava acalmá-las e tentar perceber o que se passava. Na minha opinião a Micaela, não tem o direito de acusar a Vanessa sem saber se ela fez isso ou não. A Micaela acusou a Vanessa sem prova, então isso já está errado, Vanessa por outro lado manteve a calma e explicou que não o fez. O que eu faria era ajudar a Micaela a encontrar os fones pois talvez não tinha visto afinal sempre esteve lá. Se a Micaela encontrar os fones aconselhava-a a pedir desculpa à Vanessa pois foi errado da parte dela acusar alguém sem prova. Se a Vanessa confessar que na verdade roubou os fones, também lhe aconselharia a pedir perdão pois não foi correto. Se isso não acontecer, acho que eu iria acompanhar a Micaela e perguntar se não está nos perdidos e achados”;
- “Eu ajudava a Micaela a encontrar os seus fones e explicava-lhe que podia ter sido qualquer outra pessoa a pegar ou que ela os perdeu sem querer. Dizia-lhe também que para resolver problemas não é preciso haver confusão”.

Alguns exemplos de respostas ao segundo caso:

- “Eu explicaria ao Rui que um rapaz e uma rapariga podem ter vários talentos diferentes, logo se quiserem aprender um novo desporto, como futebol, teriam de começar a treinar, porque as pessoas não nascem ensinadas. Por isso temos de deixar as pessoas jogarem, pois elas podem estar a tentar aprender”;
- “O Rui está a ser extremamente machista e não tem o direito de insultar uma rapariga com a desculpa de “as raparigas não sabem jogar futebol”. Foi errado da parte dele então eu iria explicar que ele está errado e que a Soraia pode entrar na equipa pois há muitas raparigas que sabem jogar futebol”;
- “Explicava ao Rui que não precisava de tratar os colegas assim, e que a Soraia podia ser mais calma e falar com ele, pois toda a gente pode jogar futebol se quiser. E não me preciso haver uma confusão por causa disso e devem ser calmos a resolver situações assim e devem ouvir-se uns aos outros.

Estou bastante satisfeita porque verifiquei que os alunos estiveram focados na realização das atividades propostas, sempre preocupados em arranjar a melhor solução para cada caso apresentado.

Hoje estou ao rubro! Aprendi, com os alunos, que há mais cidadania, há reforço de sentimentos e há equidade *versus* justiça nas respostas dos alunos. Os alunos estão a gostar das dinâmicas e participam ativamente, não posso desejar mais do que a continuidade do projeto!

ANEXO N°1 – Modelo de diário de bordo utilizado

Diário de bordo

Mestrado em Educação, área de especialização de Mediação Educacional

Data:

Local:

Expectativas e motivações <ul style="list-style-type: none">•
Principais tarefas desenvolvidas <ul style="list-style-type: none">•
Dificuldades e dúvidas sentidas <ul style="list-style-type: none">•
Avanços conseguidos (aprendizagens, decisões...) <ul style="list-style-type: none">•