



## 5

### PERCEÇÃO DE ALUNOS DO ENSINO BÁSICO SOBRE A CONVIVÊNCIA E OS CONFLITOS NA ESCOLA

#### PERCEPTION OF PREPARATORY EDUCATION STUDENTS ABOUT COEXISTENCE AND CONFLICTS AT SCHOOL

*Ana Rita Rodrigues<sup>56</sup>, Teresa Vilaça<sup>57</sup>, Carla Suzana Carvalho Fernandes<sup>58</sup>*

#### Resumo

A escola é um espaço cheio de interações sociais pluralistas e complexas. Neste contexto, surge a necessidade de facilitar a conexão, a comunicação e a cooperação e, portanto, a mediação apresenta-se como um poderoso processo de ação transformadora. Neste sentido, é indispensável existir uma investigação prévia sobre a escola específica em que se quer trabalhar, de modo a conhecer-se o contexto em que se pretende intervir. Neste contexto, o estudo aqui apresentado visa compreender a percepção de alunos de 3º ciclo, concretamente, do 9º ano de escolaridade, sobre a convivência e os conflitos na sua escola. Assim, este capítulo apresenta parte dos resultados de validação de um inquérito por questionários integrado num conjunto de instrumentos de um projeto de estágio “A Mediação Socioeducativa como facilitadora na construção de ambientes de convivência positiva e de cidadania responsável em contexto escolar”, do Mestrado em Educação, na área de especialização de Mediação Educacional da Universidade do Minho. A maior parte dos alunos inquiridos referiu que o relacionamento entre a comunidade educativa era favorável, realçando que os conflitos existentes aconteciam maioritariamente entre alunos, destacando como os mais predominantes: insultos, discussões, gozar e dizer mal. Também se verificou que os conflitos nesta escola são resolvidos normalmente pelo diretor de turma ou pelos próprios alunos. Estes resultados, apesar das limitações do estudo, sugerem o quão é importante envolver os alunos na participação ativa pela construção de uma convivência positiva e saudável, assim como criar estratégias de mediação que envolvam todos os atores da comunidade educativa.

**Palavras-chave:** Convivência; Conflitos; Mediação educacional.

#### Abstract

Schools are a space full of complex and pluralistic social interactions. The need to facilitate connection, communication and cooperation in schools is urgent and, so, mediation presents itself as a powerful process of transformative action. To understand this process, it's essential to do a previous investigation on the specified school in whom you want to work, in order to know the context that you intend to intervene. This study aims to understand the perception of students in the 3rd cycle, specifically, the 9th grade of schooling, about the coexistence environment and conflicts in their school. Consequently, this chapter presents part of the results of the validation of a questionnaire integrated in a set of instruments made for an internship project named “Socio-Educational Mediation as a facilitator in the construction of positive living environments and

<sup>56</sup> Universidade do Minho, ritaa-rodrigues@hotmail.com

<sup>57</sup> Universidade do Minho, Centro de Investigação em Estudos da Criança, tvilaca@ie.uminho.pt

<sup>58</sup> Adolescere, carlavalfernandes@gmail.com

responsible citizenship in the school context”, of the Master in Education, specialization in Educational Mediation at the University of Minho. Most of the students surveyed reported that the relationship between the educational community was favorable, realizing the existing conflicts, it occurs mainly among the students, highlighting as the most prevalent: insults, discussions, making fun of and saying bad words to each other. It was also found that conflicts at this school are usually resolved by the class director or by the students themselves. These results, despite the restrictions of the study, suggest or how important it is to involve students to participate in building a positive and healthy coexistence environment, such as creating mediation strategies that involve all actors in the educational community.

**Keywords:** Coexistence; Conflicts; Educational mediation.

## Introdução

A Assembleia Geral das Nações Unidas desenvolveu os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que representam as prioridades globais para a Agenda 2030, assinada por mais de 190 países, com o objetivo primordial de criar um novo modelo global para acabar com a pobreza, promover o bem-estar de todos e a prosperidade, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas. São dezassete os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, nomeadamente: erradicar a pobreza; erradicar a fome; saúde de qualidade; educação de qualidade; igualdade de género; água potável e saneamento; energia renováveis e acessíveis; trabalho digno e crescimento económico; indústria, inovação e infraestruturas; reduzir as desigualdades; cidades e comunidades sustentáveis; produção e consumo sustentáveis; ação climática; proteger a vida marinha; proteger a vida terrestre; paz, justiça e instituições eficazes; e parcerias para a implementação dos objetivos.

No *Guia sobre o Desenvolvimento Sustentável – 17 Objetivos para Transformar o Nosso Mundo* (Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental, 2015), podemos observar que no quarto objetivo, educação de qualidade, pretende-se garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida. Um dos seus objetivos específicos passa por:

até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e competências necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, através da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de género, promoção de uma cultura de paz e de não violência, cidadania global, valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável” (Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental, 2015, p. 9).

Podemos também observar no décimo sexto objetivo, paz, justiça e instituições eficazes, que se pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável,

proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis. Dois dos seus objetivos específicos passam por: “desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes, a todos os níveis” e “garantir a tomada de decisão responsável, inclusiva, participativa e representativa a todos os níveis” (Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental, 2015, p.32).

Neste sentido, a escola desempenha um papel muito importante para o desenvolvimento destes objetivos, pois uma escola orientada para o desenvolvimento sustentável, a todos os níveis e em todos os contextos sociais, permite não só transformar a comunidade educativa como a sociedade no geral, reorientando a educação e ajudando a desenvolver conhecimentos, competências, valores e comportamentos necessários para esse desenvolvimento. Trata-se de incluir questões que de algum modo contribuam para o desenvolvimento completo e harmonioso da personalidade dos indivíduos, tal como refere a Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de outubro): “(...) incentivando a formação de cidadãos livres e responsáveis, autónomos, e solidários (...) promovendo o desenvolvimento do espírito democrático e pluralista, respeitador dos outros e das suas ideias, aberto ao diálogo e livre troca de opiniões”.

A mediação educacional focada num processo de mediação transformativa tem potencial para responder, entre outras dimensões, às necessidades expostas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no sentido em que pretende, através de uma lógica comunicacional e de um processo cooperativo e preventivo, desenvolver uma cultura de cidadania e uma educação para a paz, essencial para o crescimento de sociedades sustentáveis, humanistas e críticas (Silva, 2018). Como refere Silva (2018), “a sua meta é maximizar a aprendizagem de competências sociais e cívicas, prevenir e lidar com os conflitos de forma positiva, promover a cultura de mediação, potenciar a consolidação de comunidades harmoniosas” (p.28).

Apesar das escolas se conduzirem pelos mesmos objetivos e atuarem de forma muito idêntica, é necessário que exista uma consciencialização de que nenhuma escola é igual e as estratégias adotadas devem ir ao encontro das necessidades específicas de cada uma. Nesta perspetiva, antes de se implementar qualquer estratégia ou projeto nas instituições educativas, é essencial existir uma investigação prévia para que os seus resultados sejam mais eficazes, efetivos e duradouros.

Diante da importância das temáticas abordadas, esta investigação tem como objetivo primordial analisar a perceção de alguns alunos do ensino básico sobre a convivência e os conflitos

numa escola situada a norte do país. Assim, este artigo mostra a validação de um inquérito por questionário, onde serão apresentados os resultados relacionados com os seguintes objetivos: i) analisar as perceções dos alunos sobre os conflitos na escola; ii) compreender os relacionamentos entre a comunidade educativa.

## Revisão teórica

### *A Mediação Educacional em Contexto Escolar*

Existem várias representações e práticas diferenciadas associadas à mediação. Tradicionalmente, associa-se a mediação à gestão e resolução de conflitos, no entanto, devido ao seu carácter preventivo, resolutivo e colaborativo, e à sua procura por uma cultura de convivência, de cidadania e de paz, tem vindo a tornar-se cada vez mais uma modalidade de regulação social, promotora da emancipação e da coesão social (Silva, 2010).

De acordo com Silva (2016), a mediação assume-se como uma prática formal e informal. Segundo a autora, a mediação formal, atua mais no âmbito da mediação familiar, laboral e penal e a mediação informal ocorre normalmente de diversos modos, nomeadamente: Mediação Social, Mediação Comunitária, Mediação Escolar, Mediação Socioeducativa, entre outros (Silva, 2016). Neste sentido, tendo em consideração as características e o contexto onde se insere a presente investigação, a mediação apresentada é a mediação educacional.

A mediação educacional procura reparar laços sociais, preservar as relações e ajudar os indivíduos a entender as suas competências interpessoais e os seus sentimentos, como também a valorizar a confiança e a autoestima e, a incentivar o pensamento crítico sobre os conflitos, de modo a solucioná-los e preveni-los (Chrispino & Chrispino, 2011). A mediação educacional é uma prática que ocorre em contextos educativos, seja em escolas ou em educação formal e informal, e pode focar-se tanto no desenvolvimento e inserção social do indivíduo, como na dimensão coletiva e coesão social do grupo. No entanto, independentemente do seu foco, pode atuar adotando uma perspetiva curativa (Six, 2003), centrando-se na resolução de conflitos, ou adotando uma perspetiva preventiva e renovadora, centrando-se na procura de uma transformação e emancipação social (Silva & Moreira, 2009).

Neste sentido, se se pensar que a escola é o reflexo de uma sociedade que está constantemente em mudanças tecnológicas e sociais, onde se começa a dar mais importância à

comunicação digital do que presencial, é possível perceber que, inevitavelmente, acarreta em si problemas da sociedade atual, além dos problemas que normalmente já suporta, provocados pelos diferentes valores, princípios e condutas dos diversos atores educativos. A escola deve ser um espaço para todos e tem que ser ter em consideração que, é na escola que os jovens passam maior parte do seu tempo e, por isso, ela assume um papel importantíssimo na construção e promoção de relações interpessoais e intrapessoais. É neste seguimento que cada vez mais se procuram estratégias para dar respostas a todas as problemáticas existentes na escola, no sentido de não só as resolver, mas também as prevenir. É desta forma que surge a necessidade de implementar projetos de mediação nas escolas.

A mediação educacional em contexto escolar, através das suas duas vertentes, já acima referidas, a resolutiva e a transformacional, permite que a escola cumpra a sua missão educadora, socializadora e emancipadora (Pinto da Costa, 2018). A implementação de um projeto de mediação educacional nas escolas tem de ir ao encontro do projeto educativo da mesma, de modo a que o trabalho da mediação e os seus resultados sejam mais eficazes (Chrispino & Chrispino, 2011). No entanto, a postura da escola perante a mediação também vai influenciar no seu processo, ou seja, é necessário que a escola aceite a mediação e esteja preparada para a receber pois, ainda existe uma certa tendência para se duvidar do seu poder transformacional. Segundo Chrispino e Chrispino (2011), introduzir a mediação na escola possibilita outra forma de ver e ser mais aberta e verdadeira.

A mediação educacional quando é aplicada em contexto escolar dispõe de inúmeras vantagens, nomeadamente, a perceção que o conflito é inerente ao ser humano e por isso deve ser enfrentado; a construção de uma visão positiva do conflito; a aquisição de competências cooperativas e colaborativas na escola; o sistema educativo da escola torna-se mais organizado para resolver as problemáticas; utiliza-se técnicas de mediação que melhoram as relações entre a comunidade educativa e o ambiente escolar e, a consolidação de uma convivência positiva (Chrispino & Chrispino, 2011).

## ***Mediação Transformativa***

A mediação é entendida como uma ação transformadora onde os envolvidos num processo de conflito trabalham dinamicamente, através do diálogo e de ações pedagógicas e

reflexivas, para encontrarem meios para o resolver. São os próprios sujeitos envolvidos no conflito que determinam o percurso e o resultado da mediação (Folger & Bush, 1999). É uma prática que se centra no indivíduo, pois assume-os como agentes ativos do processo e das situações, uma vez que, através da realidade e da compreensão de cada um, atribuem novos significados à ação. “(...) a abordagem transformacional concentra-se em extrair, destacar e traduzir a compreensão de si mesmo de cada uma das partes, do outro e da situação em cada estágio do processo” (Shailor, 1999, p.72). Tal como referem Folger e Bush (1999): “a mediação é um processo que permite que as pessoas em conflito ajam com um maior grau de autodeterminação e responsividade em relação aos outros, ao mesmo tempo em que exploram soluções para questões específicas” (p.86).

Existe uma certa tendência para se olhar os conflitos de um modo negativo, no entanto, na abordagem transformacional os conflitos são encarados como potenciais facilitadores do fortalecimento ou *empowerment* humano. “(...) fomentam o respeito, a confiança e a segurança das pessoas em si próprias, ao mesmo tempo que se afastam da desumanização e adversidade” (Torremorell, 2008, p.39). Através da prática de mediação é possível considerar o conflito como uma ferramenta transformacional, pois disponibiliza a oportunidade de os indivíduos desenvolverem competências pessoais e sociais, assim como a empatia pelo outro (Folger & Bush, 1999). Quando existe esta transformação individual, não é apenas o indivíduo que beneficia, mas também a sociedade.

Neste sentido, se se levar este pensamento para o contexto escolar, onde um dos principais atores são os alunos, jovens que ainda se encontram na construção do seu “eu”, vê-se o quanto é importante e necessário existir uma cultura de mediação baseada nesta abordagem transformacional, que evidência a necessidade dos jovens assumirem as suas responsabilidades, de tomarem decisões conscientes e de se colocarem no lugar do outro. Se estas e outras competências forem trabalhadas com os jovens nas escolas desde cedo, a cultura de mediação começa a ser vista como algo natural e parte integrante da cultura da escola, potenciando assim uma participação ativa de todos os agentes educativos na construção de uma convivência positiva e saudável.

## *Convivência e Conflitos*

Os conflitos têm origem em diferenças como valores, opiniões e ideais e ocorrem quando duas ou mais partes, consideram que as suas necessidades não podem ser satisfeitas ao mesmo tempo ou, ao contrário, surge quando ambas as partes desejam a mesma coisa, mas o processo para o alcançarem é muito desigual (Maldonado, 2010). A abordagem transformacional dos conflitos, seguindo a linha de pensamento da mediação transformativa, associa o presente ao passado, mas com o objetivo de criar estratégias de interação para o futuro. Ou seja, o conflito atual é metaforicamente uma janela onde se pode ver o porquê e onde o conflito começou, e assim trabalhar desde a raiz do problema para que este não volte a surgir no futuro (Maldonado, 2010).

Segundo Torremorell (2008) é este poder de transformação que o conflito oferece que lhe dá uma conotação positiva, no entanto, a maneira como o ser humano decide olhar e atuar perante ele, é que vai decidir todo o seu processo. De acordo com esta autora, se o ser humano for capaz de olhar para o conflito como uma estratégia de melhoria pessoal e social, certamente que tirará todos os benefícios a ele associados. No entanto, na perspectiva de Chrispino e Chrispino (2011), existe uma certa tendência para se associar os conflitos a algo negativo, assim como para negar a sua existência, como se de alguma forma eles carregassem em si algo prejudicial ou até vergonhoso. Estes autores alertam ainda que, quando se fala em instituições parece ser mais fácil negar que os conflitos existem, do que compreender que estes são algo natural, inerentes à vida humana e, por isso, a sua gestão precisa ser trabalhada tal como outra competência qualquer. “O conflito começa a ser visto como uma manifestação natural e necessária das relações entre pessoas, grupos sociais, organismos políticos e Estados” (Chrispino & Chrispino, 2011, p.47). Se os conflitos forem compreendidos desta forma, são utilizados como uma estratégia que através da sua força nos permite crescer e mudar (Parkinson, 2008).

Nas instituições educativas existem atores permanentes e rotinas estabelecidas, o modo como estas lidam com o conflito educacional e a importância que lhe dão é que as distingue (Chrispino & Chrispino, 2011). Realça-se a necessidade de as escolas perceberem a existência do conflito antecipadamente e a sua capacidade de reagir e agir de forma positiva sobre ele, transformando-o numa estratégia que possibilite um ambiente de convivência na escola e uma gestão positiva do conflito. “(...) o objetivo da transformação de conflitos é minimizar os efeitos

destrutivos do conflito e maximizar o potencial de crescimento das pessoas e dos relacionamentos” (Maldonado, 2010, p.144).

Os conflitos que estão associados à escola são aqueles que são provenientes de ações próprias dos sistemas escolares, das relações que envolvem os atores educacionais e dos exercícios de poder. Criar estratégias que possibilitem uma convivência saudável e sã no ambiente escolar tem sido uma preocupação a nível mundial e nacional, no entanto, verifica-se que este é um procedimento difícil devido às perturbações sociais e aos efeitos negativos que existem nas relações ensino-aprendizagem, pois a escola é um espaço social, relacional e cultural, onde se relacionam diariamente diferentes personalidades, experiências, motivações, opiniões, desejos e interesses (Pinto da Costa, 2016),

De acordo com Pinto da Costa (2016), a convivência é entendida como um conceito abrangente referente a todo e qualquer tipo de relações sociais que requer uma aprendizagem por partes dos indivíduos. Na sua perspectiva, a convivência carrega em si uma conotação positiva, o que pode levar a uma oposição entre convivência e violência, no entanto, é importante as instituições educativas terem uma noção clara que quando não existe violência, não quer dizer necessariamente que exista uma convivência saudável e pacífica. Pinto da Costa (2016), argumenta que “a convivência é uma arte a aprender e compreende, basicamente, quatro dimensões: a normativa, a atitudinal, a identitária e a regulação de conflitos e não encerra uma visão carente de conflito e de mudança” (p.27).

Tal como refere Torrego (2006), “a convivência na escola quer-se pacífica e (...) esta deve reconhecer a existência do conflito” (p.19). Quer isto dizer que a convivência positiva e pacífica acontece quando os conflitos não são ignorados, mas sim quando se recorre a estratégias e procedimentos assentes no diálogo, na colaboração e na responsabilização, para os resolver e prevenir (Pinto da Costa, 2016). No entanto, é importante salientar que quando se aborda o conceito de convivência pacífica, segundo Diskin e Noletto (2010), esta só acontece quando se adotam os seguintes valores: respeitar a vida em sociedade; recusar a violência em geral; colaborar com os outros; escutar para entender e por fim, promover a responsabilidade.

Existem várias problemáticas que dificultam uma convivência pacífica, positiva e saudável nas escolas, neste sentido, a investigação apresentada tem como objetivo analisar a perceção dos alunos de ensino básico em relação à convivência e aos conflitos da sua escola.

## Método

### *Descrição da Validação do Questionário*

A investigação apresentada neste artigo foi de natureza qualitativa e por isso optou-se por uma técnica de recolha de dados qualitativa, o inquérito por questionário, uma vez que os questionários permitem obter informações precisas para um grande número de pessoas, através de uma pequena amostra (McMillan & Schumacher, 2009), como se pretendia fazer para aprofundar o diagnóstico de necessidades. Esta técnica consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, algumas perguntas relativas ao tema a ser investigado (Quivy & Campenhoudt, 2008). Como o questionário foi aplicado a jovens, procurou-se que a linguagem fosse clara, simples e as questões curtas, de forma a não suscitarem dúvidas, e estarem de acordo com os objetivos do projeto de intervenção e investigação (Ghiglione & Matalon, 1997).

Este questionário, tal como todos os inquéritos por questionário, apresenta vantagens e limitações como instrumento de recolha de dados. Por um lado, tem a vantagem de possibilitar uma recolha fiável de dados anónimos e confidenciais, de forma simples, barata e em tempo útil, sem a influência do investigador no momento da sua recolha (McMillan & Schumacher, 2009). Por outro lado, muitas vezes apresenta como limitação o facto dos inquiridos darem respostas socialmente desejáveis e o investigador não poder esclarecer dúvidas ou aprofundar as respostas dos inquiridos no contexto da sua aplicação (Ghiglione & Matalon, 1997).

Neste sentido, este inquérito por questionário foi aplicado numa escola a norte do país, no Concelho de Braga, a uma turma de 3º ciclo, mais concretamente, do 9º ano de escolaridade. Esta turma não fará parte do estudo final, uma vez que contribuiu para a validação do questionário. Decidiu-se implementar neste ano de escolaridade porque são os alunos mais velhos o que quer dizer que são os que estão há mais tempo naquela escola. Assim, estão mais familiarizados com toda a comunidade educativa e o ambiente à sua volta, e, certamente, terão uma opinião mais formada do que alunos que tenham entrado há pouco tempo para aquela escola.

O inquérito por questionário foi aplicado online e divide-se em quatro partes principais: i) caracterização demográfica; ii) convivência escolar; iii) conflitos; iv) resolução dos conflitos.

A primeira parte, destinada à caracterização demográfica, inclui questões sobre os dados pessoais, nomeadamente, o sexo, a idade e o ano de escolaridade.

A segunda parte, convivência escolar tem como objetivo entender a percepção dos alunos em relação ao relacionamento entre a comunidade educativa. Como se verifica, por exemplo, com a seguinte questão: “Qual é a tua opinião sobre o relacionamento entre as pessoas na tua escola?” Utilizou-se a escala de Likert de cinco pontos, nomeadamente: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Razoável; 4 - Bom e 5 - Muito Bom.

A terceira parte, conflitos, pretende compreender qual é a percepção do aluno em relação ao conceito de conflito, quais são os conflitos predominantes entre a comunidade educativa e compreender o envolvimento e as atitudes dos alunos perante um conflito. Na seguinte questão: “Na tua opinião, um conflito é:” utilizou-se a escala de Likert de quatro pontos, nomeadamente: 1- Sempre negativo; 2 - Frequentemente Negativo; 3 - Sempre positivo e 4 - Frequentemente positivo. De modo a compreender os conflitos predominantes entre a comunidade educativa, colocou-se, por exemplo, as questões: “Na tua opinião com que frequência ocorrem as seguintes situações entre as pessoas da tua escola?” e os conflitos referidos foram entre: professor e aluno, professor e professor, aluno e aluno, aluno e assistentes operacional, professor e assistentes operacional, encarregado de educação e diretor de turma, encarregado de educação e assistente operacional e, por fim, conflitos com a direção da escola. Utilizou-se a escala de Likert com seis pontos: 1 - Nunca, 2 - Raramente, 3 - Às vezes, 4 - Muitas Vezes, 5 - Sempre e 6 - Não sei. Ainda neste seguimento, colocaram-se, por exemplo, as seguintes questões: “Que conflitos existem com mais frequência entre os alunos da tua escola?”, “Que conflitos existem com mais frequência entre os alunos e professores da tua escola?” ou “Que conflitos existem com mais frequência entre os alunos e assistentes operacionais?”. Algumas opções variavam consoante a pergunta, no entanto, seguem-se alguns exemplos: “Não existem conflitos”, “Agressões físicas”, “Insultos, discussões”, “Gozar, dizer mal”, “Mau comportamento na sala de aula”; entre outras.

Por fim, a quarta parte, resolução de conflitos, procura entender quem é que normalmente resolve os conflitos na escola. Para isso foram colocadas, por exemplo, as seguintes questões: “Quando existem conflitos entre os alunos quem os resolver?”, com as opções: “Os próprios alunos”, “Diretor de Turma”, “Professores”, “Direção da Escola”, “Assistentes operacionais” e “outros” e “De que maneira é que os professores geralmente reagem quando veem um conflito entre alunos?”, foram colocadas opções, como por exemplo: “ignoram o conflito”, “castigam os alunos envolvidos”, “falam com a direção da escola”, entre outras.

Tal como sugerido por McMillan e Schumacher (2009), inicialmente o questionário foi submetido a duas especialistas para uma primeira validação do conteúdo e formato do questionário, no sentido de averiguar se as questões estavam de acordo com os objetivos de investigação, formuladas com clareza e rigor e eram adequadas ao público-alvo, nomeadamente em relação ao tipo de questões selecionadas e ao número de questões. Os especialistas sugeriram as seguintes alterações: acrescentar questões que estavam em falta e eram necessárias para o estudo, tornar a linguagem mais clara e, no sentido de aprofundar algumas perguntas, acrescentar subquestões às mesmas.

Posteriormente, para testar a adequação do questionário, tal como referido por McMillan e Schumacher (2009), aplicou-se o questionário a uma turma piloto de 9º ano, escolhida por conveniência, do mesmo concelho onde seria aplicado o estudo, para determinar o tempo que os alunos o demoravam a preencher, analisar se extensão e formato do questionário era adequada às características do público-alvo, e identificar as dificuldades que sentiram na compreensão das questões. Observou-se que não era necessário fazer alterações no questionário, por isso, o questionário não foi de novo apreciado pelos especialistas tendo-se terminado o processo de validação.

Assim, na secção dos resultados serão apresentados os resultados principais obtidos nesta turma piloto relacionados com dois dos objetivos deste questionário: i) analisar as perceções dos alunos sobre os conflitos na escola; ii) compreender os relacionamentos entre a comunidade educativa.

## *Participantes*

O estudo aqui apresentado teve como público-alvo alunos do 3º ciclo de uma escola básica, mais concretamente do 9º ano de escolaridade. A amostra foi composta por 20 alunos, maioritariamente meninas (n=13; 65.0%) (Tabela 1). A idade dos alunos está compreendida na faixa etária dos 14 anos (n=18, 90.0%), apenas dois alunos têm mais de 14 anos (n=2, 10.0%).

**Tabela 1.** *Caraterização dos alunos participantes*

Caraterísticas	(n=20)	
	<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo		
Feminino	13	65.0
Masculino	7	35.0
Idade		
14 anos	18	90.0
>14 anos	2	10.0
Escolaridade		
9ºano	20	100.0

## Resultados

Na opinião da maior parte (n=13, 65.0%) dos alunos, o relacionamento entre as pessoas da sua escola, é “bom” (Tabela 2).

**Tabela 2.** *Opinião sobre o relacionamento entre as pessoas da escola*

Opinião	(n=20)	
	<i>f</i>	<i>%</i>
Muito mau	—	—
Mau	—	—
Razoável	4	20.0
Bom	13	65.0
Muito bom	3	15.0

Na tabela 3 encontram-se descritos os resultados obtidos em relação à perceção dos alunos acerca da frequência de ocorrência de problemas entre os elementos da comunidade educativa da Escola. Segundo mais de metade dos alunos inquiridos, os conflitos ocorrem “raramente”: entre o professor e os alunos (n=14, 70.0%); entre professor e professor (n=11, 55.0%); entre professor e assistente operacional (n=10, 50.0%); entre encarregado de educação e diretor de turma (n=10, 50.0%); e entre encarregado de educação e assistente operacional n=11, 55.05%).

Relativamente à frequência de conflitos que ocorrem entre alunos, as respostas mais dadas são “muitas vezes” (n=8, 40.0%) e “às vezes” (n=6, 30.0%) (Tabela 3).

Verifica-se que os alunos consideram que nunca ou raramente existem conflitos entre adultos, nomeadamente entre professor e aluno (75.0%), professor e assistente operacional (75.0%), encarregado de educação e diretor de turma (70.0%), encarregado de educação e assistente operacional (75.0%); direção da escola (55.0%). Comparativamente, os alunos

consideraram uma frequência mais elevada de conflitos com a direção da escola do que com os outros adultos, provavelmente porque quando é necessário resolver problemas comportamentais os alunos são enviados à direção.

**Tabela 3.** *Opinião sobre a frequência com que ocorrem situações de conflito entre as pessoas da escola (n=20)*

Conflito entre:	Nunca		Raramente		Às vezes		Muitas vezes		Sempre		Não sei	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Professor e aluno	1	5.0	14	70.0	4	20.0	1	5.0	—	—	—	—
Professor e professor	11	55.0	4	20.0	1	5.0	—	—	—	—	—	—
Aluno e aluno	—	—	3	15.0	6	30.0	8	40.0	3	15.0	—	—
Aluno e Assistente Operacional	4	20.0	4	20.0	7	35.0	4	20.0	—	—	1	5.0
Professor e Assistente Operacional	10	50.0	5	25.0	—	—	—	—	—	—	5	25.0
Encarregado de educação e diretor de turma	10	50.0	4	20.0	2	10.0	—	—	—	—	4	20.0
Encarregado de educação e Assistente Operacional	11	55.0	4	20.0	—	—	—	—	—	—	5	25.0
Direção da Escola	5	25.0	6	30.0	4	20.0	—	—	—	—	5	25.0

Em relação ao tipo de conflitos mais frequentes entre alunos, existem três respostas que ficaram no mesmo patamar: “insultos” (n=14, 30.4%), “discussões” (n=14, 30.4) e “gozar, dizer mal” (n=14, 30.4%). De seguida responderam “agressões” (n=3, 6.5%) e, por fim “exclusão, isolamento” (n=1, 2.2%) (Tabela 4).

**Tabela 4.** *Conflitos que existem com mais frequência entre os alunos da escola (n=20)*

Conflitos	f	%
Não existem conflitos	—	—
Insultos	14	30.4
Exclusão, isolamento	1	2.2
Agressões físicas	3	6.5
Discussões	14	30.4
Gozar, dizer mal	14	30.4
Ameaças	—	—
Destruição de material	—	—

Na tabela 5 apresentam-se o tipo de conflitos mais frequentes entre os alunos e professores da escola. Cerca de metade dos inquiridos considera que o “mau comportamento na sala de aula”

(n=12, 46.2%) e “não dar atenção aos alunos que se portam mal na sala de aula” (11.5%) são conflitos existentes. Existem alguns alunos que responderam que “não existem conflitos” (n=7, 26.9%). Na opção “outras” (n=1, 3.8%), a resposta apontada foi “debate sobre como melhorar a maneira de aprendizagem”.

**Tabela 5.** *Conflitos que existem com mais frequência entre os alunos e professores da escola*

Conflitos	(n=20)	
	f	%
Não existem conflitos	7	26.9
Insultos, discussões	2	7.7
Mau comportamento na sala de aula	12	46.2
Agressões físicas	—	—
Não dar atenção aos alunos que se portam mal na sala de aula	3	11.5
Gozar, dizer mal	1	3.8
Outras	1	3.8

Entre os alunos e os assistentes operacionais, os conflitos mais frequentes assinalados pelos inquiridos e que diferem das restantes opções foi o “mau comportamento” (n=12, 42.9%) (Tabela 6).

**Tabela 6.** *Conflitos que existem com mais frequência entre os alunos e assistentes operacionais*

Conflitos	(n=20)	
	f	%
Não existem conflitos	7	25.0
Insultos, discussões	4	14.3
Mau comportamento	12	42.9
Agressões físicas	—	—
Gozar, dizer mal	5	17.9

No entanto, como também se verificou na tabela anterior, muitos alunos responderam que “não existem conflitos” (n=7, 25.0%), muito próximo também ficou a resposta “gozar, dizer mal” (n=5, 17.9%).

A maioria dos alunos (n=19, 95.0%) que respondeu ao questionário já assistiu a um conflito entre alunos (Tabela 7).

**Tabela 7.** *Já assistiu a um conflito entre alunos*

Já assistiu a um conflito	(n=20)	
	f	%
Sim	19	95.0
Não	1	5.0

No seguimento da pergunta anterior, a tabela 8 mostra que dos alunos que já assistiram a um conflito, 15 (75.0%) alunos fizeram alguma coisa, enquanto 5 (5.0%) alunos responderam que não fizeram nada.

**Tabela 8.** *Reação dos alunos quando assistiram a um conflito*

(n=20)		
Reação	f	%
Fizeram alguma coisa	15	75.0
Não fizeram nada	5	25.0

A tabela 9 apresenta os dados dos alunos inquiridos que já estiveram envolvidos num conflito. A maioria dos alunos diz que nunca esteve envolvido num conflito (n=12, 60.0%).

**Tabela 9.** *Já alguma vez estive envolvido num conflito*

(n=20)		
Já esteve envolvido num conflito	f	%
Sim	8	40.0
Não	12	60.0

Neste seguimento, entende-se pela tabela 10 que os inquiridos que responderam que sim (n=8, 40.0%) na questão anterior, estiveram envolvidos em “insultos, discussões” (n=7, 77.8%) ou a “gozar, dizer mal” (n=2, 22.2%).

**Tabela 10.** *Tipo de conflito em que estiveram envolvidos*

(n=20)		
Conflitos	f	%
Insultos, discussões	7	77.8
Excluir ou isolar alguém	—	—
Agressões físicas	—	—
Gozar, dizer mal	2	22.2
Ameaças, chantagem	—	—
Destruição de material	—	—

Quando se perguntou aos alunos “Quando existem conflitos entre os alunos quem os resolve?”, a resposta mais dada foi o “Diretor de Turma” (n=11, 30.6%) (Tabela 11).

**Tabela 11.** *Quem resolve os conflitos que existem na escola*

(n=20)		
Quem resolve os conflitos	f	%
Os próprios alunos	9	25.0
Diretor de Turma	11	30.6
Professores	1	2.8
Direção da Escola	8	22.2
Assistentes Operacionais	6	16.7
Outras	1	2.8

De seguida, estatisticamente muito próximas da anterior, as respostas mais significativas foram “os próprios alunos” (n=9, 25.0%) e “Direção da Escola” (n=8, 22.2%). Na opção “outras” (n=1, 2.8%), a resposta apresentada foi “encarregados de educação”.

## Considerações Finais

A realização destes estudos é importante para a sociedade ficar com uma perceção sobre o clima em contexto escolar, uma vez que existem várias opiniões contraditórias sobre isso. No sentido de aprofundar a discussão dos nossos dados, pretende-se ao longo destas considerações finais comparar os resultados desta investigação com outras já realizadas.

Com a implementação do inquérito por questionário foi possível entender que nesta escola é considerado bom o relacionamento entre a comunidade educativa. Tendo em consideração uma investigação desenvolvida por Pinto da Costa (2016), que aplicou um inquérito por questionário para fazer um diagnóstico sobre a convivência e o conflito numa escola, envolvendo alunos de 2º e 3º ciclo (n=184) a resposta mais frequente sobre o relacionamento na escola foi “satisfatório” (n=80, 44.0%). Verifica-se assim, apesar de em escalas diferentes, uma tendência para classificar o relacionamento entre as pessoas da escola como mediano.

Foi possível também analisar que na perceção dos alunos, os conflitos existentes na escola acontecem com mais regularidade entre os alunos, tal como se verificou no estudo de Pinto da Costa (2016). No entanto, neste estudo, 40.0% dos alunos diz que existem alguns conflitos entre alunos os assistentes operacionais. Uma das razões plausíveis para que isso aconteça, é o facto de eles serem os agentes da comunidade educativa que estão em contacto direto com o aluno quando este se encontra no seu momento de lazer e diversão e, por isso, mais difícil de lidar, principalmente, quando não existe cumprimento das regras. Estes resultados também são semelhantes aos encontrados por Pinto da Costa (2016).

No nosso estudo, na perceção dos alunos, os conflitos entre professor e aluno não são frequentes. No entanto, estes conflitos merecem a nossa atenção, especialmente porque estes inquiridos referiram que o “mau comportamento na sala de aula” (46.2%) e “não dar atenção aos alunos que se portam mal na sala de aula” (11.5%) são conflitos existentes na escola. Estes resultados também estão de acordo com os observados no estudo de Pinto da Costa (2016). E, tal como refere Sousa (2004): “embora reconhecendo como natural, e até benéfico, a existência

do conflito como elemento estruturante da personalidade do aluno, uma larga maioria dos professores atualmente indica como primeiro obstáculo na sala de aula o comportamento dos alunos” (p.23).

Em relação aos conflitos predominantes entre os alunos desta escola de ensino básico, verifica-se que os insultos, as discussões e o dizer mal, são os que mais se distinguem entre todos, tal como aconteceu no estudo de Pinto da Costa (2016). Pode-se então concluir que os conflitos que existem entre os alunos nas escolas são maioritariamente os mesmos, nos vários estudos, observando-se a necessidade de se implementar projetos de mediação em contextos educativos, para ajudar a combater as problemáticas específicas de cada um. Como já foi referido anteriormente, as escolas não podem cair no erro de pensar que estes conflitos entre os alunos, não são uma problemática a ser resolvida e principalmente, prevenida. Contudo, é importante que os alunos sejam agentes participativos na construção destas estratégias, e, infelizmente, “existe hoje, em geral, nas escolas, uma menor participação dos alunos na vida da escola” (Sousa, 2004, p.22).

De acordo com a perceção dos alunos do nosso estudo, os conflitos entre alunos e professores e entre alunos e assistentes operacionais parece existir raramente ou quase nunca, e, quando existem, estão principalmente relacionados com o mau comportamento dos alunos na sala de aula. Foram encontrados os mesmos resultados na investigação de Pinto da Costa (2016), onde o conflito maior entre aluno e professor também é o “mau comportamento na aula” (41.5%) e entre aluno e assistente operacional é “dizer mal, gozar” (33.2%).

Verifica-se que a maior parte dos alunos já assistiu a um conflito, no entanto, dos alunos que responderam que já assistiram, mas que não fizeram nada, as respostas dadas demonstraram falta de empatia e de responsabilidade pelo outro, uma vez que estes alunos deram respostas do seguinte tipo: “porque não tinha nada a ver com isso”; “não quero meter-me na vida dos outros”, “não é meu problema”. A maior parte dos alunos diz nunca ter estado envolvido num conflito, no entanto, estas respostas podem não ser cem por cento fidedignas, se se pensar que a maior parte deles pode não saber corretamente o conceito completo de conflito. No entanto, dos alunos que referiram que já se envolveram num conflito, a maioria admitiu ser em insultos, discussões, gozar e dizer mal.

Neste contexto, é necessária a procura constante por estratégias transformadoras que combatam os conflitos aqui referidos, pois um conflito isolado pode ter vantagens no

desenvolvimento dos jovens, no sentido em que aprendem a resolvê-lo e a ganhar competências sociais e pessoais. Além disso, quando o conflito gera violência, esta pode assumir proporções elevadas com efeitos negativos no desenvolvimento dos jovens. A situação violenta que tem preocupado mais as escolas atualmente é o Bullying e o Cyberbullying, pelas consequências negativas que acarreta, quer para a vítima como para os agressores (Ventura, 2015/2016).

Por fim, em relação a quem resolve os conflitos entre os alunos na escola, os diretores de turma foram os mais mencionados pelos alunos, mas logo de seguida surgem os próprios alunos, a direção da escola e, por fim, os assistentes operacionais. No entanto, nenhum aluno referiu que foi ajudado por profissionais especializados na área, seja da mediação seja da psicologia, o que nos leva a questionar: Quem faz o trabalho destes profissionais? Terá competências para o fazer? Os resultados, serão os desejados?

Em suma, resta apenas voltar a referir a importância que a mediação educacional baseada num processo de mediação transformativa tem nos contextos educativos, principalmente nos dias de hoje, onde a escola apresenta uma sobrecarga associada a todos os objetivos com que tem de se comprometer. O trabalho que um mediador educacional pode desenvolver numa escola, vai muito além da resolução e gestão de conflitos, ele está preparado para intervir com estratégias que permitam a melhoria da convivência escolar, ajudando na procura constante por uma cultura de paz e de cidadania e uma convivência pacífica e saudável.

## Referências Bibliográficas

- Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental (2015). *Guia sobre Desenvolvimento Sustentável. 17 Objetivos para Transformar o Nosso Mundo*. Consultado em Maio 10, 2020, em [https://unric.org/pt/wp-content/uploads/sites/9/2019/01/SDG\\_brochure\\_PT-web.pdf](https://unric.org/pt/wp-content/uploads/sites/9/2019/01/SDG_brochure_PT-web.pdf)
- Chripino, A. & Chripino, R. (2011). *A mediação do conflito escolar*. São Paulo: Biruta.
- Diskin, L. & Noleto, M.J. (2010). *Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo*. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, consultado em Maio 10, 2020, em <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000189919>

- Folger, J. P. & Bush, R. A. B. (1999). Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros: as Marcas Registradas de um Profissional Transformador. In D. F. Schnitman & S. Littlejohn (Orgs.), *Novos paradigmas em mediação* (pp. 85-100). Porto Alegre: Artmed Editora.
- Lei n.º 46/86, de 14 de outubro – *Lei de Bases do Sistema Educativo*.
- Maldonado, M. T. (2010). *O bom conflito*. Lisboa: Guerra & Paz
- Parkison, L. (2008). *Mediação Familiar*. Alfragide: Agora Comunicação.
- Pinto da Costa, E. (2016). *Mediação de conflitos: construção de um projeto de melhoria de escola*. Dissertação de mestrado. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Pinto da Costa, E. (2018). A mediação de conflitos nas interfaces da mediação na escola. In M. A., Flores, A. M. Silva, & S. Fernandes, (Eds.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 35-57). Santo Tirso: De facto Editores.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Grávida.
- Ventura, J. (2015/2016). *Tipificação Legal da Violência Escolar*. Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Shailor, J. G. (1999). Desenvolvendo uma Abordagem Transformacional à Prática da Mediação: Considerações Teóricas e Práticas. In D. F. Schnitman & S. Littlejohn (Orgs.), *Novos Paradigmas em Mediação* (pp. 71-84). Porto Alegre: Artmed Editora.
- Silva, A. Et al. (2010). *Novos Actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos*. *Revista Portuguesa de Educação*, 23 (2), (pp. 119-151).
- Silva, A. M. & Moreira, M. (2009). *Formação e Mediação Socioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- Silva, A. M. (2018). O que é a mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A., Flores, A. M. Silva & S. Fernandes, (Eds.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 35-57). Santo Tirso: De facto Editores.
- Silva, A. M. C. (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). Braga: CECS.
- Six, Jean-François (2003). *Les Médiateurs*. Paris: Le Cavalier Bleu Éditions.
- Sousa, R. A. C. S. (2014). *Os conflitos entre alunos e professores*. Dissertação de mestrado, Universidade Aberta, Lisboa, Portugal.

- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1997). *O inquérito: teoria e prática*. Lisboa: Celta Editora.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2009). *Research in Education: Evidence - Based Inquiry*. Estados Unidos da América: Pearson Education.

# **FORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E SUPERVISÃO**

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

**TRAINING, MEDIATION  
AND SUPERVISION**

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

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

**ISBN 978-972-8952-76-1**

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