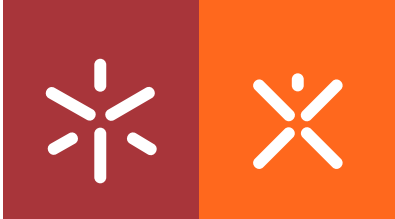


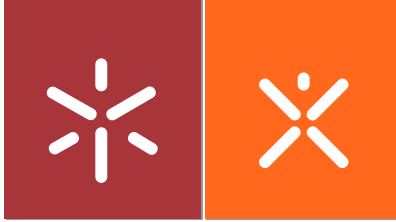


Iara Marques Correia

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel
da mediação no desenvolvimento de
dinâmicas em contexto escolar

Universidade do Minho
Instituto de Educação





Universidade do Minho
Instituto de Educação

Iara Marques Correia

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel
da mediação no desenvolvimento de
dinâmicas em contexto escolar

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

Trabalho efetuado sob a orientação da
Doutora Regina Ferreira Alves

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

CC BY-NC

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

AGRADECIMENTOS

Ao que nada espera

Tudo que vem é grato.

(Quero ignorado, e calmo de Ricardo Reis (Fernando Pessoa))

Agradeço aos meus queridos pais, por todo o esforço e garra que ao longo deste processo a que chamamos vida fizeram de tudo, para que eu e os meus irmãos, tivéssemos uma vida estável e feliz. O vosso apoio, palavras motivadoras e educação fizeram de mim a pessoa que sou hoje. Um obrigado especial a vocês, por me darem a oportunidade de realizar algo na qual tenho imenso orgulho.

Gostaria de agradecer também aos meus dois irmãos, Lara e Santiago, pelo apoio constante e por nunca deixarem de acreditar em mim. Vocês sempre me lembraram de que sou capaz de tudo. Sem me a perceber, vocês foram grandes motivadores para me tornar cada vez melhor.

À minha querida Avó Maria, mais conhecida como Alice, e à minha querida Madrinha, onde ambas sempre contribuíram com todo o prazer no meu crescimento, seja na educação seja para me tornar na pessoa que sou hoje. Serão sempre um enorme apoio e estarão sempre guardadas no meu coração.

À minha querida Avó Teresa, por manter sempre a esperança na vida. Desde pequena me ensinou a importância de nunca desistir e saber enfrentar qualquer desafio com determinação.

Ao meu Ricardinho, sabes o valor que tens para mim. Agradeço-te por, ao longo deste percurso, me apoiares e motivares, mas, acima de tudo, me ergueres nos dias mais difíceis, lembrando-me sempre para manter a calma. Conseguiu tornar todos os momentos mais leves.

À minha melhor amiga Costinha, com certeza este caminho teria sido mais difícil sem ti, contudo, fizeste com que os momentos menos bons parecessem meras lembranças para nos rirmos mais tarde. Obrigada por seres uma grande força ao meu lado e por sempre me lembrares do que eu sou capaz e o quão orgulhosa estás pelas minhas conquistas. Serás sempre a minha parceira de vida.

Às minhas companheiras, Ana e Bia, de colegas a amigas, tornaram-se um dos maiores pilares de força na concretização de vários desafios. Obrigada por acreditarem sempre em mim, por me ensinarem vários valores da vida e por me continuarem sempre a inspirar.

Aos meus amigos e amigas, agradeço-lhes do fundo do coração. Guardo todas as lembranças, gargalhadas e memórias com carinho. Obrigada por manterem o equilíbrio nos momentos mais difíceis e por me lembrarem sempre para observar a vida da melhor forma possível.

Às minhas acompanhantes da instituição, por me acolherem tão calorosamente, por toda a confiança que me depositaram, por todas as conversas e oportunidades autónomas que me ofereceram ao longo deste percurso.

Um especial obrigado também à minha orientadora de estágio, Doutora Regina Alves. Gostaria de expressar a minha imensa gratidão por todo o apoio que demonstrou ao longo deste percurso. Agradecer pelas oportunidades de aprendizagem que adquiri, pelos conselhos e paciência nos momentos mais desafiadores. Obrigado por me orientar com determinação e por acreditar sempre em mim e no meu potencial.

Sou eternamente grata a todos. Cada um de vocês, de maneira única, contribuiu para que eu chegasse até aqui. É com enorme gosto que vos dedico esta conquista, por terem sido o meu apoio incondicional e por todo o amor e inspiração que prevaleceu a meu lado. Esta realização é nossa!

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.

PEQUENOS GRANDES CIDADÃOS: O PAPEL DA MEDIAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE DINÂMICAS EM CONTEXTO ESCOLAR

RESUMO

A prática da mediação envolve diversas áreas de atuação, destacando-se o contexto escolar, no qual o projeto foi implementado. O estágio foi desenvolvido num Agrupamento de Escolas, mais concretamente, numa Escola Básica de 2.º e 3.º ciclos, situada no Norte de Portugal, no âmbito do 2.º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional. O projeto, intitulado *Pequenos grandes cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar*, pretendeu que os alunos desse Agrupamento de Escolas fossem capacitados enquanto cidadãos ativos com valores sustentados e orientados para uma convivência positiva e cultura de paz. Perfilado por uma metodologia de investigação participativa e sustentada pelos princípios da mediação, o projeto na fase de diagnóstico de necessidades permitiu perspetivar uma intervenção direta com a comunidade escolar, com foco na elaboração de um projeto-piloto de mediação de pares, concebido de raiz perante as necessidades e prioridades da instituição. O projeto-piloto consistiu na criação e implementação de uma formação de mediadores de pares, capacitando os alunos enquanto agentes de mudança com vista a contribuírem para o equilíbrio do ambiente escolar. A formação de mediação de pares foi composta por 8 sessões de aproximadamente sessenta minutos e na sua avaliação procurou-se compreender a evolução ao nível das atitudes e comportamentos dos alunos-mediadores na sua atuação no contexto escolar. Os resultados mostraram que os alunos-mediadores adquiriram conhecimentos e competências na área da mediação, especificamente acerca do processo, dos princípios e do papel de um mediador em contexto escolar. O estágio também contemplou uma vertente interventiva, com destaque para uma intervenção com uma turma do 5.º ano, com o intuito de prevenir, resolver e transformar a indisciplina dentro e fora da sala de aula, melhorando as relações interpessoais. A participação nas atividades desenvolvidas pelo Gabinete de Prevenção e Integração de Ação Disciplinar e planificadas pelo Agrupamento de Escolas proporcionaram diversas oportunidades de crescimento pessoal e profissional. Os resultados alcançados evidenciaram a necessidade de se investir na criação e desenvolvimento de espaços dirigidos para a mediação, que sustentem a inclusão social e a convivência positiva, e que através da práxis da mediação é possível fortalecer a comunidade educativa, construindo um futuro mais próximo de uma cultura de paz, tornando os alunos *grandes cidadãos*.

Palavras-chave: Alunos-mediadores; educação; mediação; mediação de pares; mediação escolar.

LITTLE GREAT CITIZENS: THE ROLE OF MEDIATION IN THE DEVELOPMENT OF DYNAMICS IN A SCHOOL CONTEXT

ABSTRACT

The practice of mediation encompasses various fields, with particular emphasis on the school setting, where this project was implemented. The internship was conducted within a School Grouping, specifically at a middle school located in Northern Portugal, as part of the 2nd year of a Master's Degree in Education with a specialisation in Educational Mediation. The project, titled *Little Great Citizens: The role of mediation in the development of dynamics in a school context*, aimed to empower students from this school as active citizens with solid values oriented towards positive coexistence and a culture of peace. Guided by a participatory research methodology and based on the principles of mediation, the project's needs assessment phase allowed for a direct intervention with the school community, focusing on the design of a peer mediation pilot project tailored to the needs and priorities of the institution. The pilot project involved the development and implementation of a peer mediator training programme that empowered students as agents of change to help balance the school environment. The peer mediation training consisted of eight sessions of approximately sixty minutes each, and its evaluation sought to understand the development of the attitudes and behaviours of the student-mediators in their roles within the school environment. The results indicated that the student-mediators acquired knowledge and skills in mediation, particularly in relation to the process, principles and role of a mediator in a school context. The internship also included an intervention component, mainly with a fifth-grade class, aimed at preventing, resolving and transforming issues of indiscipline inside and outside the classroom, thereby improving interpersonal relationships. Participation in activities organised by the Office for the Prevention and Integration of Disciplinary Actions and planned by the school grouping offered numerous opportunities for personal and professional development. The results show that there is a need to invest in creating and developing spaces for mediation that support social inclusion and positive coexistence, and that through the praxis of mediation it is possible to strengthen the educational community, building a future that is closer to a culture of peace, making students great citizens.

Keywords: Education; mediation; peer mediation; student-mediators; school mediation.

ÍNDICE

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE.....	iv
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE QUADROS	xii
ÍNDICE DE TABELAS.....	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	xiii
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO.....	4
1.1. Caracterização do Agrupamento de Escolas	4
1.2. Caracterização do público-alvo.....	7
1.3. Apresentação da problemática de investigação/intervenção, sua relevância e pertinência	9
1.3.1. <i>Motivações e expectativas</i>	10
1.4. Diagnóstico de necessidades: técnicas de recolha de dados e procedimentos	11
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	16
2.1. O caminho da educação	16
2.2. Mediação: um construto e desenvolvimento emancipatório	19
2.2.1. <i>Modelos de mediação</i>	21
2.2.2. <i>Etapas do processo de mediação</i>	21
2.2.3. <i>Desempenho do mediador</i>	23
2.2.4. <i>A importância da prática de mediação</i>	23
2.3. Mediação escolar	24

2.3.1. <i>O papel da escola como vínculo de prevenção, resolução e transformação de conflitos</i>	27
2.4. Mediação de pares	28
2.4.1. <i>Funcionamento da mediação de pares</i>	30
CAPÍTULO III – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO.....	32
3.1. Problema de investigação e objetivos de investigação/intervenção.....	32
3.2. Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação/intervenção.....	34
3.2.1. <i>Técnicas de investigação e intervenção</i>	35
3.2.1.1. Análise documental	37
3.2.1.2. Observação participante	37
3.2.1.3. Diários de bordo e notas de campo	38
3.2.1.4. Conversas informais	38
3.2.1.5. Inquérito por questionário.....	39
3.2.1.6. Registos fotográficos e gravações audiovisuais	40
3.2.2. <i>Tratamento e análise dos dados</i>	40
3.3. Identificação dos recursos mobilizados e limitações do processo: do idealizado ao exequível ..	41
3.3.1. <i>Recursos humanos e recursos materiais</i>	41
3.3.2. <i>Limitações do processo de investigação/intervenção</i>	42
3.3.3. <i>Perspetiva do projeto: do idealizado ao exequível</i>	43
CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTÁGIO	46
4.1. Projeto-piloto da formação de alunos-mediadores.....	46
4.1.1. <i>Processo de divulgação da formação de alunos-mediadores</i>	46
4.1.2. <i>Conceção, implementação e avaliação da formação de alunos-mediadores</i>	48
4.1.3. <i>Planificação e implementação da formação de alunos-mediadores</i>	50
4.1.3.1. Módulo I: apresentação e introdução à formação de alunos-mediadores.....	52
4.1.3.2. Módulo II: conhecer o conflito.....	55
4.1.3.3. Módulo III: o processo de mediação	62

4.1.3.4. Módulo IV: monitorização do desempenho dos alunos-mediadores	70
4.1.4. <i>Avaliação da formação de alunos-mediadores</i>	73
4.1.4.1. Evolução das competências dos alunos-mediadores durante as sessões da formação... 73	
4.1.4.2. Evolução das competências dos alunos-mediadores através de inquéritos por questionário	76
4.1.4.3. Avaliação do processo formativo da formação de alunos-mediadores.....	85
4.2. Participação no dia-a-dia do AE.....	89
4.2.1. <i>Intervenção numa turma do 5.º ano</i>	89
4.2.2. <i>Dia do combate ao bullying</i>	92
4.2.3. <i>Ludoteca e brincoteca</i>	92
4.2.4. <i>Casos práticos de mediação no GPIAD</i>	93
4.2.5. <i>Dia da receção dos idosos</i>	96
CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
5.1. Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos.....	97
5.1.1. <i>Barreiras sentidas no estágio</i>	100
5.2. Evidenciação do impacto do estágio	100
5.2.1. <i>Impacto do estágio a nível pessoal</i>	101
5.2.2. <i>Impacto do estágio a nível institucional</i>	101
5.2.3. <i>Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização</i>	102
5.3. Expectativas para o futuro.....	103
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXOS	111
Anexo 1 – Acordo de cooperação.....	111
Anexo 2 - Aprovação do plano de atividades pela instituição do estágio	113
APÊNDICES.....	114
Apêndice 1 – Inquérito por questionário aos docentes (diretores de turma).....	114

Apêndice 2 – Situações de <i>bullying</i> e cartaz utilizado no dia do combate ao <i>bullying</i>	116
Apêndice 3 – Estrutura do diário de bordo.....	125
Apêndice 4 – Questionário inicial - Ponto de partida: Rumo ao desconhecido.....	126
Apêndice 5 – Questionário final – Questionário de mestre: a jornada do saber	128
Apêndice 6 – Avaliação do processo da formação de alunos-mediadores	131
Apêndice 7 – Registos fotográficos ao longo do percurso do estágio.....	133
Apêndice 8 – Cartaz para a divulgação da formação de alunos-mediadores	135
Apêndice 9 – Cartaz para a divulgação da formação de alunos-mediadores	136
Apêndice 10 – Cartaz para a divulgação da formação de alunos-mediadores.....	137
Apêndice 11 – Autorização do encarregado de educação do aluno-mediador.....	138
Apêndice 12 – Acordo de participação na formação de alunos-mediadores.....	139
Apêndice 13 – <i>PowerPoint</i> utilizado na sessão n.º 1 da formação de alunos-mediadores.....	140
Apêndice 14 – Infográfico da programação da formação de alunos-mediadores.....	142
Apêndice 15 – Ficha de questões: <i>Explorar a mente: reflexão sobre o conflito</i>	144
Apêndice 16 – <i>PowerPoint</i> utilizado na sessão n.º 2 da formação de alunos-mediadores.....	145
Apêndice 17 – <i>PowerPoint</i> utilizado na sessão n.º 3 da formação de alunos-mediadores.....	162
Apêndice 18 – Caso para o <i>role-play</i> da sessão n.º 3 da formação de alunos-mediadores	168
Apêndice 19 – Casos para <i>role-play</i> da sessão n.º 4 da formação de alunos-mediadores.....	169
Apêndice 20 – <i>PowerPoint</i> utilizado na sessão n.º 5 da formação de alunos-mediadores.....	171
Apêndice 21 – Casos práticos da atividade de mediação em ação: resolução de conflitos	182
Apêndice 22 – Grelha de avaliação da prática dos alunos-mediadores	188
Apêndice 23 – <i>Feedback</i> positivo das sessões de mediação realizadas pelos alunos-mediadores .	194
Apêndice 24 – Ficha de monitorização do desempenho dos alunos-mediadores	196
Apêndice 25 – Certificado da formação de alunos-mediadores.....	197

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Palavra-mistério.....	47
Figura 2: Oficina das palavras-cruzadas.....	47
Figura 3: Cronograma das sessões da formação de alunos-mediadores.....	49
Figura 4: Sessão n.º 1, slide 3 do <i>PowerPoint</i> - Esquema da programação da formação de alunos-mediadores.....	52
Figura 5: Atividade O Bingo Humano.....	53
Figura 6: Fotografia da atividade <i>Brainstorming</i> de mediação – produto final.....	55
Figura 7: Fotografia da atividade <i>Brainstorming</i> de conflito – produto final.....	57
Figura 8: Sessão n.º 2, slide 5 do <i>PowerPoint</i> – O que podemos fazer para amenizar o conflito?.....	57
Figura 9: Sessão n.º 2, slide 7 do <i>PowerPoint</i> – As funções de um aluno-mediador.....	58
Figura 10: Cartões de cor verde e de cor vermelha.....	60
Figura 11: Sessão n.º 2, slide 16 do <i>PowerPoint</i> – Exemplo da atividade.....	61
Figura 12: Sessão n.º 2, slide 45 do <i>PowerPoint</i> – Frase de conotação negativa.....	62
Figura 13: Sessão n.º 2, slide 46 do <i>PowerPoint</i> – Exemplo de transformação da frase de conotação negativa.....	62
Figura 14: Cartões com figuras emotivas.....	65
Figura 15: Cartão verde (verdadeira) e cartão azul (falsa).....	66
Figura 16: Cartões coloridos.....	67
Figura 17: Sessão n.º 5, slide 18 do <i>PowerPoint</i> – Afirmação de cariz falso.....	68
Figura 18: Sessão n.º 5, slide 19 do <i>PowerPoint</i> – Transformação da afirmação falsa em verdadeira.....	68
Figura 19: Estrutura da análise S.W.O.T.....	70
Figura 20: Cronograma das sessões da intervenção numa turma do 5.º ano.....	90

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Princípios orientadores do Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória.....	6
Quadro 2: Técnicas de recolha de dados.....	11
Quadro 3: Objetivos de Investigação e objetivos de intervenção.....	33
Quadro 4: Técnicas de recolha de dados e fases de utilização.....	36
Quadro 5: Calendarização prevista inicialmente para as atividades de investigação/intervenção.....	43
Quadro 6: Calendarização das atividades de investigação/intervenção do projeto.....	44
Quadro 7: Eixo de ação da Formação de Alunos-mediadores.....	51
Quadro 8: Descrição da atividade Quebra-gelo: Conhecermo-nos e aos outros.....	53
Quadro 9: Descrição da atividade Ponto de partida: Rumo ao desconhecido.....	54
Quadro 10: Descrição da atividade <i>Brainstorming</i> de Mediação.....	54
Quadro 11: Descrição da atividade Explorar a Mente: reflexão sobre o Conflito.....	56
Quadro 12: Descrição da atividade <i>Brainstorming</i> do Conflito.....	56
Quadro 13: Descrição das palavras utilizadas na questão O que podemos fazer para amenizar o conflito?	58
Quadro 14: Descrição das palavras Competências e Atitudes de um aluno-mediador.....	59
Quadro 15: Descrição dos princípios do processo de mediação.....	59
Quadro 16: Descrição da atividade Promoção de Diálogo Colaborativo.....	60
Quadro 17: Frases de conotação negativa e positiva.....	61
Quadro 18: Descrição da atividade <i>Role-play</i> de uma sessão de Mediação.....	63
Quadro 19: Descrição da atividade Conta-se como te sentiste?.....	64
Quadro 20: Questões baseadas no modelo nuclear de <i>Korthagen</i>	64
Quadro 21: Descrição da atividade Desafio-te a acertares!.....	66
Quadro 22: Descrição da atividade Mediação em Ação: resolução de conflitos.....	69
Quadro 23: Descrição da atividade Partilha de momentos e pensamentos #1.....	71
Quadro 24: Descrição da atividade Questionário de mestre: a jornada do saber.....	72
Quadro 25: Descrição do Caso de Mediação 1 – “Amigos, amigos, negócios à parte”.....	94
Quadro 26: Descrição do Caso de Mediação 2 – “Quebra de óculos”.....	95
Quadro 27: Descrição do Caso de Mediação 3 – “Caixote do lixo”.....	95
Quadro 28: Descrição do Caso de Mediação 4 – “Comportamentos inadequados”.....	96

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição do número de alunos e turmas.....	5
Tabela 2: Número de alunos da escola por ano de escolaridade.....	7
Tabela 3: Questões verdadeiras e falsas.....	67
Tabela 4: Questões múltiplas.....	69
Tabela 5: Questão 6 – Quais as funções de um mediador?.....	79
Tabela 6: Questão 5 – quais são as características da mediação?.....	80
Tabela 7: Questão 5 - Que competências e atitudes tem um aluno-mediador?.....	81
Tabela 8: Questão 7 – No teu dia-a-dia, como é que costumavas responder aos conflitos?.....	82
Tabela 9: Grau de concordância relativo a situações de conflito.....	83
Tabela 10: Questão 1 –avaliação da formação de alunos-mediadores.....	86
Tabela 11: Caracterização do público-alvo nos casos práticos no GPIAD.....	94

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AE – Agrupamento de escolas

GPIAD – Gabinete de Prevenção e Integração de Ação Disciplinar

IP – Investigação Participativa

SPO – Serviço de Psicologia e Orientação

INTRODUÇÃO

Algumas pessoas querem que algo aconteça, outras desejam que aconteça, outras fazem acontecer.

(Michael Jordan)

Atualmente, vivencia-se e assiste-se a uma cultura de violência presente em vários contextos, sendo um deles as escolas. Desta forma, e uma vez que o ser humano interage enquanto sujeito social, é importante estabelecer desde tenra idade uma educação rumo à convivência positiva e à capacidade em saber gerir conflitos, no sentido de construir uma cultura de paz (Morgado & Oliveira, 2009). Independentemente dos obstáculos, assumiu-se a educação como um dos pilares mais importantes do pódio do desenvolvimento das crianças e jovens. O sistema educativo, juntamente com a família, enfatiza a necessidade em aprender a transformar o tecido social de acordo com os desafios causados pela violência existente (Jares, 2002).

A mediação tem vindo a crescer como ferramenta de prevenção, resolução e transformação de conflitos, apresentando-se como um espaço de emancipação e transformação dos indivíduos. Assim, intervém como método cooperativo e participado de resolução de conflitos, proporcionando autonomia e responsabilidades aos envolvidos. Deste modo, a introdução da mediação no contexto escolar, proporcionou uma vasta oferta de métodos na resolução e prevenção de conflitos, uma vez que os comportamentos de indisciplina e violência se encontram recorrentemente nesses espaços.

A existência de conflitos permitiu entender que é possível haver uma relação entre conflito e convivência, uma vez que é um processo social e, como tal, considera-se um acontecimento em constante evolução (Jares, 2002). Segundo Martins e Viana (2013 p. 181), “a escola não se resume à sala de aula, além de espaço de educação formal, a escola é local de convivência, de multiculturalidade, de negociação, de socialização, de inclusão, de (in)sucesso escolar, de diálogo, de emancipação e de conflitos”. É com a expansão da visão/observação, pronta a aceitar mudanças, que será possível compreender, motivar e atuar perante situações de conflito, promovendo a harmonia no ambiente escolar.

Com frequência considera(m)-se o(s) conflito(s) como sendo algo negativo, contudo, encontra(m)-se bastante presente(s) na sociedade e cabe a cada ser humano ser capaz de o(s) reconhecer e saber ultrapassá-lo(s). Os conflitos podem ocorrer “desde a indisciplina em sala de aula, em uma relação de poder, como situações de violência, que vai da simbólica a física” (Reis, 2021, p. 68). De certa forma, o surgimento da mediação nas escolas tem como objetivo promover a gestão positiva do conflito, como

também, saber ultrapassá-lo através da comunicação positiva. A diferença de perspetivas e ideias, prioridades ou necessidades, acaba por estabelecer na sua natureza, o surgimento de interações sociais, como também, desentendimentos que, por vezes, se convertem em comportamentos desajustados socialmente (Silva, 2011, p. 255).

A importância do envolvimento da mediação na vida das crianças e jovens em contexto escolar em colaboração com a instituição, permitiu desenvolver o presente relatório de estágio perfilado por uma metodologia de investigação participativa e sustentada pelos princípios da mediação. Neste sentido, a missão do estágio visou enaltecer o crescimento e desenvolvimento das crianças e jovens no seu construto enquanto cidadãos para uma cultura de paz. Portanto, o presente relatório surge no âmbito do estágio profissionalizante do 2.º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional, do Instituto de Educação da Universidade do Minho. O estágio foi desenvolvido num Agrupamento de Escolas (AE), mais concretamente numa Escola Básica de 2.º e 3.º ciclos, situada no Norte de Portugal, no período compreendido entre outubro de 2023 e junho de 2024.

Reconheceu-se a necessidade em atuar no contexto, no sentido de capacitar as crianças e jovens para a sua ação na instituição. Assim, garantiu-se a proximidade das intervenções para reforçar o apoio que o AE precisava. O facto de se utilizar a mediação escolar como um apoio, permitiu a abertura de novas aprendizagens na educação e no seu crescimento. Para além disso, a inserção da mediação no meio escolar permitiu a criação de um espaço acolhedor e propício para o bem-estar de todos. Desta forma, a prática da mediação incitou a criação de um novo projeto no contexto, o que permitiu envolver as crianças e jovens e, consequentemente, transformar mentes com rumo para a convivência positiva. Assim, surgiu o projeto-piloto *Formação de alunos-mediadores*, que possibilitou a integração e interação com toda a comunidade educativa, através da mediação escolar. Esta interação emergiu como forma de atuação perante os conflitos existentes no contexto, seja pela prevenção, transformação ou resolução.

O relatório de estágio, após esta introdução, organizou-se em cinco capítulos. Em primeiro lugar, procedeu-se ao enquadramento contextual do estágio (Capítulo I), que abordou a caracterização do AE e o público-alvo; mencionou-se a apresentação da problemática de investigação/intervenção e a sua relevância e pertinência, como também, as motivações e expectativas; demonstrou-se o diagnóstico de necessidades, contanto com as técnicas de recolha dos dados e procedimentos. De seguida, o enquadramento teórico (Capítulo II), onde se explorou e investigou a documentação teórica que permitiu sustentar teoricamente o projeto desenvolvido. Depois, destacou-se o enquadramento metodológico do estágio (Capítulo III), onde se abordou o problema de investigação e os objetivos de investigação e intervenção; expôs-se a apresentação e fundamentação da metodologia de investigação/intervenção,

destacando-se as técnicas de investigação e intervenção; abordou-se a identificação dos recursos mobilizados para a intervenção e as limitações do processo de investigação e intervenção: do idealizado ao exequível. Seguidamente, a apresentação e discussão dos resultados do estágio (Capítulo IV), onde se abordou o projeto-piloto da formação de alunos-mediadores e a participação no dia-a-dia do AE. Por fim, apresentaram-se as considerações finais (Capítulo V), as referências bibliográficas, anexos e os apêndices.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

A educação é um processo social, é desenvolvimento. Não é a preparação para a vida, é a própria vida.

(John Dewey)

O presente capítulo retrata a descrição e caracterização da instituição que acolheu o estágio profissionalizante oferecendo as especificidades para a realização do mesmo (1.1.) e a caracterização do público-alvo (1.2.). A apresentação da problemática de investigação/intervenção e a sua relevância e pertinência (1.3.), como também, as motivações e expectativas (1.3.1.) e, por fim, a identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades (1.4.), constituem também seções deste capítulo.

1.1. Caracterização do Agrupamento de Escolas

O estágio foi realizado num AE, situado na região Norte de Portugal. De acordo com o Decreto-Lei n.º 75/2008, os AE são entendidos como espaços de educação e desenvolvimento, com o objetivo de:

- a) Proporcionar um percurso sequencial e articulado dos alunos abrangidos numa dada área geográfica e favorecer a transição adequada entre níveis e ciclos de ensino;
- b) Superar situações de isolamento de escolas e estabelecimentos de educação pré-escolar e prevenir a exclusão social e escolar;
- c) Reforçar a capacidade pedagógica das escolas e estabelecimentos de educação pré-escolar que o integram e realizar a gestão racional dos recursos;
- d) Garantir o funcionamento de um regime de autonomia, administração e gestão, nos termos do presente decreto-lei (Assembleia da República, 2008, p. 2344).

O AE, no qual o estágio foi desenvolvido, foi constituído no ano letivo 2003-2004, abarca nove estabelecimentos de ensino e assegura um percurso educativo desde a educação pré-escolar até à conclusão do ensino básico (AE, 2022-25). No total, frequentavam, este estabelecimento de ensino, 999 crianças e jovens, com idades compreendidas entre os três e os quinze anos, distribuídas pelos diferentes estabelecimentos de ensino que o compõe (AE, 2023-24a), bem como pelos diferentes ciclos de ensino (Tabela 1). Para além disso, fazem parte deste AE um total de 126 docentes.

Tabela 1*Distribuição do número de alunos e turmas*

	Pré-escolar	1º Ciclo	2º Ciclo	3º Ciclo
Nº de alunos	214	355	163	267
Nº de turmas	10	18	8	13

Fonte: AE, 2023-24a

A intervenção do AE vai de encontro às necessidades das crianças e jovens, no sentido em que no Regulamento Interno é possível encontrar direitos e deveres da comunidade educativa pelos quais o AE se rege, que englobam, sobretudo, regras de vivência individual e coletiva na comunidade educativa, de modo a proporcionar a participação conjunta no projeto educativo (AE, 2022). É possível ainda referir que o AE rege-se pelo Estatuto do Aluno e Ética Escolar, como pilares para o seu bom funcionamento. Para além disso, garante o bem-estar da criança/jovem, no sentido em que assume medidas de suporte à aprendizagem e à inclusão (artigo 21.º), como também, supervisão e acompanhamento do aluno (artigo 22.º). Para uma melhor gestão e bom funcionamento do AE, apresentam-se na sua organização interna, órgãos de direção, administração e gestão, como é o caso do conselho geral, o diretor, o conselho pedagógico e o conselho administrativo.

Missão

A instituição tem como principal missão a promoção de uma educação humanista, na qual as crianças e jovens do AE sejam capacitados, com base no perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória, a se tornarem cidadãos livres, responsáveis e participativos (AE, 2022-25). Assim, como referido no Decreto-Lei n.º 75/2008:

neste contexto é, pois, necessário garantir um perfil de saída para todos os jovens no final da escolaridade obrigatória, que lhes permita continuar a aprender ao longo da vida, independentemente da diversidade de públicos escolares e de percursos formativos que tenham optado no ensino secundário, e responder aos desafios sociais e económicos do mundo atual (Assembleia da República, 2008).

O Decreto-Lei n.º 75/2008, de 21 de julho, refere os princípios que orientam e dão sentido ao Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, sendo apresentados no quadro 1.

Quadro 1

Princípios orientadores do Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória

Base humanista	Capacitação de saberes e valores na construção de uma sociedade mais equilibrada e ação comum na preservação do mundo.
Saber	Autonomização de capacidades e competências sobre a realidade do mundo.
Aprendizagem	Desenvolvimento de aprendizagens fulcrais no crescimento do processo educativo.
Inclusão	Promoção de equidade, na medida em que todos os alunos têm o direito ao acesso e participação nas atividades dos contextos educativos.
Coerência e flexibilidade	Abertura da gestão flexível por parte de todo o corpo docente e não-docente, no sentido em que é permitido aos alunos compreender temáticas sobre a realidade.
Adaptabilidade e ousadia	Adaptação a novos contextos, estando sempre preparados para saber lidar com as constantes atualizações do mundo.
Sustentabilidade	Consciencializar os alunos sobre o sistema social, económico e tecnológico e o Sistema Terra, sendo este algo frágil e complexo, contudo, uma grande importância para a continuidade histórica.
Estabilidade	Capacidade de fácil adaptação, visto que o mundo se encontra em constante evolução.

Fonte: Assembleia da República, 2008

Objetivos e Valências

O AE apresenta como objetivos a importância em garantir o melhoramento continuado dos resultados educativos, dos processos pedagógicos, da organização técnico-pedagógica e garantir a abrangência e contentamento da comunidade educativa (AE, 2022-25). Para além disso, o AE apresenta várias valências com o intuito de promover a ação educativa e o seu funcionamento estruturado e organizado, concebendo aos alunos a oportunidade de construir conhecimento através de uma aprendizagem contínua. Desta forma, o AE tem em curso os seguintes clubes: Clube do Ambiente; *Our life in our hands*; Clube de Jornalismo; Ubuntu; Parlamento dos Jovens Básico; Clube ciência viva na escola; *The daily mile: children fit for life* e Projeto aler+. A escola conta ainda com projetos relacionados com Eco-escolas e Ludoteca, apresentando equipas e estruturas pedagógicas permanentemente disponíveis, como a Equipa de Educação para a Saúde, o Serviço de Psicologia e Orientação (SPO), a Equipa de Coordenação da Autoavaliação, a Equipa de estratégia de educação para a Cidadania na escola, a Equipa de Apoio Tutorial e a Equipa de Prevenção e Integração de Ação Disciplinar (GPIAD).

1.2. Caracterização do público-alvo

Tornou-se crucial envolver toda a comunidade escolar, uma vez que se acredita na mediação como o pilar da prevenção, resolução e transformação de conflitos. Acredita-se que seja desde tenra idade que se deve apostar numa boa educação e, consequentemente, intervir nos comportamentos desajustados perante determinada situação. A promoção de um clima propício ao bem-estar das crianças e jovens, permite uma gestão mais eficaz de resolução de conflitos que, certamente, envolve diversas áreas cruciais da existência humana, seja a nível social, cultural, pessoal ou profissional (Silva, 2011, p. 189).

O estágio descrito no presente relatório foi realizado numa Escola Básica de 2.º e 3.º ciclos (escola-sede deste AE) do Norte de Portugal. Para uma melhor compreensão do público-alvo, importa salientar o envolvimento de três escolas: escola-sede (Escola Básica de 2.º e 3.º ciclos) e duas escolas básicas (com Jardim de Infância e 1.º ciclo). No início do estágio, realizou-se uma reunião em cada uma das escolas com o intuito de entender as necessidades ao nível da intervenção de um estágio na área da Mediação Educacional. Contudo, em conversa com a orientadora de estágio e em conjunto com a acompanhante da instituição e educadora social, assumiu-se a decisão de elaborar o projeto na escola-sede. A tabela 2 apresenta os dados relativos ao número de alunos por ano de escolaridade.

Tabela 2

Número de alunos da escola por ano de escolaridade

Ano de Escolaridade	5.º Ano	6.º Ano	7.º Ano	8.º Ano	9.º Ano
Nº de Alunos	87	76	80	89	98
Total	430				

Fonte: AE, 2023-24a

O estágio envolveu duas vertentes principais: interventiva e formativa. No que diz respeito à vertente de cariz formativo, criou-se um grupo de alunos-mediadores, com o objetivo de capacitar e aprofundar o desenvolvimento das crianças e jovens, tornando a sua bagagem rica em mediação. Desta forma, a participação nesta formação foi voluntária, acabando por participarem três alunos, sendo um do género masculino (GM) e do 6.º ano de escolaridade; um do género feminino (GF1) e do 6.º ano de escolaridade; e, um do género feminino (GF2) e do 7.º ano de escolaridade. Neste sentido, os envolvidos tornaram-se agentes de mudança, uma vez que atuaram no contexto escolar, com o intuito de identificar, reportar e ajudar a resolver conflitos. Assim, estão mais próximos de se tornarem cidadãos pertencentes a uma sociedade com rumo para uma cultura de paz e convivência positiva, ganhando oportunidades para crescer e desenvolver competências ligadas à mediação.

No que concerne à vertente interventiva, desenvolveu-se uma ação direta junto de uma turma do 5.º ano, com o objetivo de prevenir, resolver e transformar a indisciplina presente dentro e fora da sala de aula e melhorar as relações interpessoais. O propósito foi realizar algumas sessões de intervenção de promoção de convivência positiva com esta turma ao longo do 2.º e 3.º período.

Complementa-se ainda o facto da envolvimento do GPIAD na comunidade educativa. Deste modo, transformou-se o gabinete num espaço de escuta positiva, onde cada indivíduo partilhou e expressou abertamente os seus pensamentos, sem qualquer julgamento. Portanto, o gabinete envolveu toda a comunidade escolar, desde os docentes e não-docentes às crianças e jovens. Neste sentido, salienta-se ainda, a existência de diversos casos práticos, uma vez que o gabinete serviu de apoio à resolução de ocorrências de conflitos. Assim, destaca-se a envolvimento da mediadora estagiária em quatro casos práticos, contando com doze alunos no seu total. Conforme as anotações do registo de ocorrências, a média era cerca de quarenta ocorrências por período.

Acrescenta-se ainda a participação em dois projetos, com a coordenação da acompanhante de estágio e da educadora social: a Ludoteca e a Brincoteca. A Ludoteca realizou-se na escola-sede, abrangendo como público-alvo crianças e jovens do 2.º e 3.º ciclos do ensino básico, apresentando uma participação voluntária por parte dos alunos. Assim, consoante o registo de presenças, a média era cerca de dez a trinta alunos, semanalmente. Por outro lado, a Brincoteca realizou-se nas restantes instituições do AE, abarcando crianças desde o pré-escolar ao 1.º ciclo do ensino básico e a sua participação tinha em conta a disponibilidade de cada escola. Portanto, a média foi cerca de duas a quatro turmas por escola, contando com dez a vinte alunos, mensalmente. Tanto a Ludoteca, como a Brincoteca apresentam os mesmos objetivos, sendo eles:

minimizar o tempo de uso de dispositivos eletrónicos; potenciar as relações interpessoais e a socialização positiva entre pares; desenvolver habilidades sociais e emocionais (comunicação, imaginação, capacidade de tomada de decisão, resolução de conflitos, pensamento crítico, cooperação e trabalho em equipa) e prevenir o isolamento social e comportamentos desviantes (AE, 2023-24c).

Por conseguinte, e uma vez que o GPIAD fez parte de atividades/tarefas do AE, a participação e contribuição da mediadora estagiária foi requisitada. Desta forma, salientou-se a envolvimento de toda a comunidade educativa no *Dia do combate ao bullying*, contando com cerca de sessenta alunos e seis docentes. Relativamente ao *Dia da receção dos idosos*, foram cerca de dez a quarenta alunos, doze docentes e técnicos e, seis idosos.

1.3. Apresentação da problemática de investigação/intervenção, sua relevância e pertinência

Cada pessoa é protagonista do seu percurso perante as diversas fases que a vida e a sociedade apresentam. As constantes mudanças ocorridas ao longo dos anos, levaram a escola a ser um local com maior relevância e conhecimento, permitindo que haja uma maior amplitude de oportunidades para as crianças e jovens aprenderem a saber-saber e a saber-ser.

Portanto, aceitou-se trabalhar no desenvolvimento de um projeto de estágio (Anexo 1), sendo que iniciou a 4 de outubro de 2023. No primeiro dia, conheceu-se o contexto de uma forma mais minuciosa, como também, se visitou o GPIAD, onde se permaneceu durante o desenvolvimento do estágio. O gabinete apresentou como objetivo prevenir “ações de indisciplina, missão que desenvolve em articulação com os diretores de turma, os pais e encarregados de educação, as comissões de proteção de crianças e jovens e outros mediadores” (AE, 2022, p. 19). Não obstante, apresenta-se, de um modo mais específico, os objetivos do GPIAD:

Prevenção: Conhecer/compreender a atuação dos alunos e as circunstâncias da mesma; promover medidas de integração, tendo em conta a envolvimento familiar e social dos alunos, assegurando a mediação social e prevenir situações de *bullying* e *cyberbullying*. Intervenção: Conhecer os pontos fortes e fracos do AE, no âmbito disciplinar dos alunos, recolhendo dados sobre a sua atuação, nos diferentes espaços da escola e desenvolver dinâmicas, no intuito de proporcionar as soluções mais adequadas à resolução dos problemas emergentes (AE, 2023-24b).

O funcionamento do GPIAD decorria durante a semana toda, de segunda a sexta-feira, estando presentes vários docentes e técnicos da instituição consoante o horário de cada um. A função do GPIAD recai na receção de alunos com comportamentos inapropriados fora ou dentro da sala de aula, como também, alunos que queiram conversar sobre os mais variados assuntos, especialmente aqueles que os incomodam. Nessas situações, os alunos são acompanhados pelo próprio docente ou por um assistente operacional até ao gabinete. Assim, cabe ao GPIAD entender o ocorrido através do diálogo e, consequentemente, estabelecer uma reflexão sobre o comportamento que o aluno teve e que melhorias o mesmo poderia realizar. Importa salientar que o gabinete tinha presente dois documentos: a participação de ocorrência(s) e uma ficha de reflexão do(s) aluno(s). Assim, no primeiro documento referido, quando alguém participava uma situação, teria um documento para preencher com alguns dados para ficar no registo do sistema da escola. O documento continha vários parâmetros, por exemplo: *data/hora/local do ocorrido; identificação de quem faz a ocorrência; identificação do(s) causador(es) da*

ocorrência e, o relato do que observou. Relativamente ao segundo documento, este abarcava diversos parâmetros que levam o aluno do conflito a refletir sobre as suas ações, como é o caso: a sua identificação; descrição da situação; que regras não respeitou, tendo como consulta o regulamento interno do AE; o que sentes relativamente ao que aconteceu?; o que deves fazer para reparar a situação? e que consequências poderão resultar desse teu comportamento?. Ambos os documentos foram elaborados com o propósito de estruturar um sistema consciente e organizado na resolução de conflitos.

O envolvimento da mediação com o contexto escolar é de importante relevância, uma vez que é fundamental estabelecer inter-relações e cabe ao mediador tornar isso possível. Por via da mediação, sendo ela um meio facilitador da comunicação, é fundamental “estudar de forma precisa as condições de transmissão das mensagens, porque é aí que se situa a mediação e apenas aí” (Lascoux, 2009, p. 32). Desta forma, o surgimento de conflitos faz com que surjam também soluções para os mesmos, contudo, é necessário aplicar competências de mediação para que o conflito seja resolvido e transformado de forma eficaz. Neste sentido, no âmbito específico de intervenção do estágio, a criação da formação de alunos-mediadores teve como base os princípios da mediação escolar, o que permitiu o envolvimento harmonioso e equilibrado de toda a comunidade escolar; a intervenção numa turma do 5.º ano e nas restantes tarefas internas e externas fornecidas pelo AE.

Nesta continuidade, o projeto é uma investigação/intervenção que, por meio da mediação escolar, utilizando uma abordagem de investigação e prática aplicada em diversos parâmetros, possibilitou a adaptação de comportamentos e respostas. Portanto, foi possível transformar desafios em oportunidades e acreditar que, com envolvimento coletivo, é possível agregar valor e direção à ação no AE.

1.3.1. Motivações e expectativas

O contexto em que o estágio decorreu foi no mesmo estabelecimento de ensino em que a mediadora estagiária tinha sido aluna, sendo esse um dos fatores que elevou bastante a sua motivação. Foi neste AE que teve a oportunidade em aprender e, até hoje, manter amizades calorosas. A ambição em trabalhar com crianças e jovens sempre foi e fez parte do seu percurso em Educação e, neste momento, prevalece no caminho da Mediação. O desejo em trabalhar e fazer parte do percurso de desenvolvimento das crianças e jovens foi crescendo ao longo do curso. Um dos grandes objetivos era trazer mudanças para o contexto como uma rajada de ar fresco: pretendia-se criar algo novo.

Assim, abriu-se asas a mais uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional, impulsionando os caminhos das crianças e jovens. Consciente de que a escola é um espaço rico e repleto de oportunidades, através do qual as crianças e jovens serão capazes de se tornarem cidadãos ativos.

Neste sentido, é imprescindível tornar o contexto escolar um espaço de trabalho contínuo, persistente e empenhado naquilo que significam os valores sociais, pessoais e culturais. A jornada do estágio deu início com a consciência de que haveria desafios, mas com a determinação inabalável de os superar. Mais do que tudo, prevaleceu o desejo de enfrentar dificuldades e contribuir para transformar e impactar positivamente o contexto escolar através da mediação.

1.4. Diagnóstico de necessidades: técnicas de recolha de dados e procedimentos

Segundo Cunha e Monteiro (2018, p. 161), “é importante avaliar as reais necessidades educativas da organização, fazer o reconhecimento geográfico e social da área onde a escola se encontra inserida, e definir quais os objetivos educativos a alcançar com a mediação”. Assim, inicialmente, procedeu-se à realização de um diagnóstico de necessidades do AE, para se compreender a sua realidade. Para o efeito, foram estabelecidos três objetivos orientadores para a avaliação de diagnóstico: identificar os conflitos mais predominantes da escola; conhecer o funcionamento e a comunidade educativa e investigar a prática de mediação no ambiente escolar.

O quadro 2 apresenta as técnicas utilizadas na fase de avaliação do diagnóstico de necessidades, os objetivos que justificam a utilização de cada uma das técnicas e os participantes envolvidos.

Quadro 2

Técnicas de recolha de dados

Técnicas de recolha de informação	Objetivos	Participantes
Observação participante	- Descrever o funcionamento da escola; - Caracterizar o tipo de estratégias usadas para gerir os conflitos.	Mediadora estagiária; Comunidade educativa
Diários de Bordo	- Relatar e refletir sobre a recolha de dados.	Mediadora estagiária
Conversas Informais	- Entender como atuam perante conflitos; - Caracterizar o tipo de conflitos existentes na escola; - Compreender a forma de convivência na escola.	Mediadora estagiária; Comunidade educativa
Notas de campo	- Descrever, compreender e caracterizar a comunidade educativa.	Mediadora estagiária
Análise Documental	- Identificar informação documental a ser utilizada; - Compreender os objetivos e estratégias da escola.	Mediadora estagiária
Inquérito por questionário	- Caracterizar o tipo de conflitos existentes na escola; - Caracterizar a perceção dos docentes face aos conflitos existentes na escola/turmas.	Docentes (Diretores de turma)

A utilização das técnicas de investigação anteriormente apresentadas permitiram realizar uma leitura interpretativa e aprofundada do contexto de estágio, compreendendo a situação-problema, percebendo aquilo que se poderia realizar como forma de prevenção, resolução e transformação de conflitos, perante as necessidades e prioridades encontradas, tanto da escola como dos envolvidos.

Através da observação participante, conversas informais e notas de campo, foi possível compreender as dinâmicas de conflito e as interações sociais entre os alunos, docentes e não-docentes. Neste sentido, através dos diários de bordo (DB) foi perceptível que a cultura da mediação era pouco (re)conhecida na escola, uma vez que,

a escola não tinha um gabinete de mediação e que os casos de conflito eram encaminhados para o SPO, para o GPIAD ou para a Direção da Escola. Contudo, verificou-se que algumas atividades implementadas no GPIAD aplicavam estratégias de mediação (DB n.º 7).

Em continuidade, tanto a observação participante como as conversas informais realizadas com vários agentes educativos desta comunidade escolar, permitiram reconhecer o tipo de comportamentos e vivências dos alunos durante os intervalos. Desta forma, e com o apoio dos DB e notas de campo, entende-se que os mesmos transbordam falta de convivência, na medida em que comunicam negativamente ou estão constantemente com dispositivos eletrónicos, tal como registado no DB:

Pelo que compreendo da escola, a convivência positiva não é um pilar forte, aquando nos intervalos, na medida em que os alunos ou chamam nomes entre si ou simplesmente ficam no telemóvel sem sequer olhar nos olhos do colega para falar. Observei muitos alunos no telemóvel, sentados na sala do aluno, com um belo dia de sol lá fora (DB n.º 13).

Por intermédio de conversas informais com alguns docentes, foi possível entender a forma como os alunos atuam na escola, denotando “a fragilidade da convivência entre os alunos, visto que precisam de lidar com os colegas de forma mais pacífica” (DB n.º 9). Relativamente aos não-docentes, nomeadamente os assistentes operacionais, apesar de outras funções profissionais, são eles quem lidam mais ativamente com os alunos no contexto escolar, em contexto extra sala de aula. A análise de diagnóstico evidenciou a existência de conflitos entre aluno-aluno nos intervalos e aluno-assistente operacional. Apesar disso, as assistentes operacionais são capazes de lidar com os casos que surgem através de uma comunicação positiva. Contudo, quando algum caso se torna recorrente, as mesmas direcionam-no para o SPO, GPIAD ou a Direção:

Encontrei-me com uma assistente operacional para conversar um pouco com ela e a mesma comunica-me que uma aluna a desrespeitou verbalmente. De certa forma, a funcionária desabafou comigo e achei a forma com que ela lidou a situação a mais adequada. Comunicou de forma serena com a aluna para a chamar a atenção da gravidade da situação. Saliento ainda, a forma como as assistentes operacionais lidam com os conflitos, uma vez que tentam sempre ouvir ambas as partes de forma a tentar compreender o sucedido (DB n.º 18).

No que diz respeito aos alunos, através da observação, foi possível aferir que consideram o GPIAD como um espaço negativo e dirigido para resolver situações de conflito, castigo e mau comportamento:

Encontrava-me no GPIAD, juntamente com a educadora social e estávamos a falar com um aluno com a porta semiaberta. Na hora do intervalo, passaram duas alunas e mencionaram de imediato que o aluno fez alguma asneira e nesse momento a educadora social interveio, no sentido de esclarecer que o GPIAD não serve apenas para chamar a atenção, mas sim ser um espaço de partilha de pensamentos e perspetivas (DB n.º 5).

Através de uma conversa informal com a acompanhante de estágio e a educadora social, ficou perceptível que uma das prioridades da escola era a “necessidade de realizar sessões sobre competências de mediação, ou seja, criar um grupo de alunos-mediadores capacitados a interagir no seu meio envolvente” (DB n.º 1). Desta forma, foi proposto idealizar um projeto-piloto relativo à criação de um grupo de alunos-mediadores. O facto de se trabalhar com a comunidade educativa, permitiu um maior desenvolvimento de competências pessoais e sociais, tendo em conta que a gestão e resolução de conflitos esteve sempre presente no dia-a-dia do contexto.

Para além disso, através de conversas informais com docentes e não-docentes e, devido ao surgimento de vários casos de conflito no GPIAD, foi possível compreender também a necessidade de intervir numa turma do 5.º ano:

Em conversa com a educadora social juntamente com a profissional do Centro de Recursos para a Inclusão, ficou definido realizar a formação a uma turma do 5.º ano, uma vez que a profissional irá intervir em outras turmas. Já são recorrentes os casos que vão surgindo desta turma do 5.º ano, sendo uma das razões o mau comportamento (DB n.º 22).

Na fase de diagnóstico, também se concebeu e aplicou um inquérito por questionário aos docentes, mais concretamente aos diretores de turma (Apêndice 1), tendo como objetivo entender se

existem ou não conflitos no meio escolar e, perceber a forma como atuam para os resolver. Os resultados obtidos demonstraram a necessidade de intervir com uma turma do 5.º ano de escolaridade, já anteriormente referida, uma vez que “os alunos apresentam algumas dificuldades de relacionamento interpessoal, envolvendo-se, por vezes, em conflitos”, acrescentou-se também que “no exterior da sala de aula, têm surgido situações de conflito. Os alunos têm manifestado comportamentos inadequados”. Deste modo, assumiu-se a necessidade de intervir nesta turma do 5.º ano de escolaridade, com o intuito de sensibilizar e prevenir qualquer comportamento desajustado no seu meio envolvente.

Nas tarefas conjuntas com o GPIAD, através de conversas informais com a educadora social, foi perceptível entender a necessidade em apoiar e colaborar em dois projetos: a Ludoteca e a Brincoteca, uma vez que era necessário alcançar todo o AE e a equipa precisava de todo o apoio possível:

A educadora social falou comigo pessoalmente sobre querer ajudar na Ludoteca. Fazia sentido, porque já tinha aberto a mesma esta semana, devido a um atraso da pessoa responsável por abrir o espaço. Portanto, ela questionou-me se gostaria de fazer parte do projeto e referiu que seria uma mais-valia, pois a equipa precisava de pessoas (DB n.º 8).

Por outro lado, para a participação e contribuição na Brincoteca foi referido o seguinte:

Eu e a educadora social realizamos mais uma sessão de Brincoteca numa escola do AE. Fizemos atividades com três turmas do jardim de infância (...) No final da sessão, já no AE, a educadora social questiona e propõe, caso eu me sinta à vontade, em realizar essas mesmas tarefas de forma autónoma, na qual eu respondi positivamente (DB n.º 43).

No que concerne às atividades externas, através de conversas informais com a educadora social, ficou compreendida a necessidade da mediadora estagiária participar e contribuir no dia do combate ao *bullying*, como também, no dia da receção dos idosos. Neste sentido, o excerto seguinte denota a introdução para a realização da tarefa:

A educadora social pediu-me ajuda para fazer alguns cartazes sobre a temática do *bullying*, uma vez que pretendia fazer uma atividade lúdica para celebrar o dia (Apêndice 2). Pesquisamos e selecionamos as melhores citações de pessoas anónimas e relatos reais de situações sobre o tema. Eu voluntariei-me para idealizar os cartazes, de forma a ajudar a equipa (DB n.º 4).

No que diz respeito ao dia da receção dos idosos, foi possível compreender também a necessidade de apoiar a comunidade escolar:

Encontrei, por mero acaso na entrada do AE, a educadora social juntamente com algumas docentes. A mesma chamou-me e convidou-me para participar no dia da receção aos idosos, explicando-me que viriam cá para ouvir uma palestra e conviver com o AE. Referi que ajudava no que fosse preciso, pois sabia que iria ser um evento desafiador (DB n.º 89).

A análise documental permitiu a aquisição e o aprofundamento de conhecimento relativo ao AE, através dos seus documentos oficiais. Para o desenvolvimento do estágio e escrita do presente relatório, identificaram-se os objetivos e estratégias tanto da escola como do GPIAD.

Os diários de bordo (Apêndice 3) foram utilizados com vista a uma reflexão contínua sobre a prática profissional, fazendo-se registos escritos que documentavam tudo o que se observava e capacitando a mediadora-estagiária a ajustar, questionar e aprofundar a compreensão do meio envolvente. Complementa-se ainda, a utilização das notas de campo que serviram de apoio para a realização das descrições nos DB.

Tendo em conta o diagnóstico de necessidades realizado, o projeto recaiu numa cultura de mediação na escola. Assim, através da resolução, prevenção e transformação de conflitos existentes, a mediação foi capaz de proporcionar ao meio escolar a aquisição de competências de mediação e de convivência positiva com rumo para uma cultura de paz.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A sabedoria não se transmite, é preciso que nós a descubramos fazendo uma caminhada que ninguém pode fazer em nosso lugar e que ninguém nos pode evitar, porque a sabedoria é uma maneira de ver as coisas.

(Marcel Proust)

O presente capítulo fornece um aprofundamento da problemática do estágio, concretamente da área de especialização do mestrado. Neste sentido, serão abordadas as bases teóricas, que sustentaram a intervenção desenvolvida ao longo do estágio. Mencionou-se a temática sobre educação (2.1.), mediação (2.2.), tendo como subpontos os modelos de mediação (2.2.1.), as etapas do processo de mediação (2.2.2.), o desempenho do mediador (2.2.3.) e a importância da prática da mediação (2.2.4.). De seguida, abordou-se a mediação escolar (2.3.) e o papel da escola como meio de intervenção (2.3.1.). Por conseguinte, tratou-se da mediação de pares (2.4.) e o seu funcionamento (2.4.1.).

2.1. O caminho da educação

O Estado tem um papel fundamental no construto do desenvolvimento da socialização dos cidadãos. O objetivo da escola seria promover a construção do cidadão, no que diz respeito ao desenvolvimento político, económico e cultural. Valoriza-se então, o papel ativo das pessoas, no sentido em que estas criam meios de aceitação, para além dos direitos políticos e cívicos, os “direitos sociais dos trabalhadores e trabalhadoras, das mulheres e das pessoas que chegam a determinados Estados-nação provenientes de outros Estados-nação, ou seja, de outras culturas e formas de vida (Afonso & Ramos, 2007, p. 81). Acrescenta-se ainda, o facto de o enriquecimento da nação ser proporcionado por duas fortes vertentes – educação e cultura, sendo que estas começaram a controlar os processos de alfabetização e, mais tarde, “os processos de construção e difusão do conhecimento, de forma desigual e em função das supostas necessidades dos diferentes grupos e classes sociais” (Cook-Gumperz, 1988, Afonso & Ramos, 2007, p. 82). Desde a Revolução Industrial, são numerosas as razões pela qual existe uma evolução dos processos de alfabetização. Foram nos séculos XVI, XVII e XVIII que se percecionava a forma como a educação era inserida na comunidade, sendo controlada pelas autoridades e igrejas católicas ou protestantes. Antigamente, a educação encontrava-se num nível não estandardizado, com conteúdos selecionados pessoalmente ou em família, contudo, a escola do Estado foi gradualmente

transitando para um sistema estandardizado, estatal e obrigatório, nos finais do século XIX e inícios do século XX (Candeias & Simões, 1999).

Segundo o Decreto-Lei n.º 176/2012,

o cumprimento da escolaridade de 12 anos é relevante para o progresso social, económico e cultural de todos os portugueses. Este processo deve ser seguro, contínuo e coerente, garantindo a promoção da qualidade e da exigência no ensino e o desenvolvimento de todos os alunos (Assembleia da República, 2012, p. 4068).

Deste modo,

o alargamento da escolaridade obrigatória constitui, neste momento, um dever do Estado que tem de ser harmonizado com o dever da frequência da escolaridade que recai sobre os alunos. Resulta, assim, num conjunto de deveres recíprocos do Estado, da escola, do aluno e da respetiva família (Assembleia da República, 2012, p. 4068).

No século XIX, evidenciou-se um crescimento da expansão da escola de massas, seja a nível do número de escolas, do número de escolas femininas e do número de alunos inscritos ao longo do final deste século, num processo bastante lento. Torna-se crucial entender o porquê desta retórica, sendo que pode contribuir para lançar alguma luz sobre a irregularidade e lentidão do desenvolvimento da escola de massas no nosso país, mostrando como a atividade do estado encontrava interesses organizados e diversificados, e lógicas diversas, sem que nenhuma conseguisse impor-se às outras, e uma forte heterogeneidade entre vários espaços estruturais se mantivesse (Araújo, 1996, p. 172).

Apesar das evoluções, Portugal continua a ser marcado com uma forte heterogeneidade e por desequilíbrios, cuja interpretação é facilitada pela consideração da natureza intermédia das suas estruturas económicas, sociais, políticas e culturais. Note-se que, apesar de haver mudanças vantajosas aos olhos da sociedade, existem sempre desvantagens em diversos aspetos implementados à luz da construção de cidadãos ativos da comunidade. A integração de Portugal no espaço europeu, revelou ser um papel fundamental do sistema educativo, na medida em que a escola de massas proporcionou um espaço de construção de cidadania e a gradual evolução de uma escolarização estandardizada (Araújo, 1996).

Segundo Nunes (2018, p. 24),

a educação é a construção contínua do ser humano e a integração de todas as dimensões da nossa vida: dos saberes, das aptidões, das habilidades, da capacidade de discernimento e de ação. Educar é contribuir para o aperfeiçoamento intelectual, profissional e emocional do homem.

Por conseguinte, é crucial implementar regras sustentadas por princípios, valores e áreas de competências, onde o perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória, permite às crianças e jovens a capacidade e oportunidade de viver numa sociedade equilibrada. Trata-se de formar cidadãos, ativos e responsáveis, capazes de se inserirem na sociedade que os rodeia (Assembleia da República, 2017).

Segundo o relatório para a UNESCO, a educação do século XXI reflete aquilo que a Humanidade necessita para manter o equilíbrio. Destaca-se o objetivo n.º 4, Educação de Qualidade na agenda 2030, constituída por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), onde se referem vários pontos a serem atingidos com o propósito de garantir uma educação de qualidade e acessível a todos, com foco na inclusão e no desenvolvimento sustentável. Estas metas refletem um compromisso global com uma educação inclusiva, acessível e promotora de habilidades para a vida, o trabalho e a cidadania responsável (UNESCO, 2015). Numa primeira instância da vida das crianças e jovens, deve-se contribuir na construção do desenvolvimento da sua educação. Desta forma, as escolas são pilares importantes para que seja possível ampliar a bagagem de cada indivíduo. A educação nas escolas desempenha um papel fundamental no crescimento das crianças e jovens, proporcionando quer a nível académico quer a nível emocional, habilidades sociais para uma cultura de paz e educação para a paz. A escola tornou-se um espaço rico em valores que envolvem o respeito, a responsabilidade e a convivência, onde estes fatores são cultivados com o intuito de formar cidadãos críticos e conscientes (Cunha & Monteiro, 2018).

Nesse sentido, a inserção de mediação no contexto escolar surge como uma emergência, uma vez que o desenvolvimento de competências para além das já formadas, possibilita a abertura de novos caminhos para a resolução de problemáticas. Desta forma, os conflitos surgem, por vezes, pela escassez da sua prevenção (Brandoni, 2017). Portanto, a estimulação e o enriquecimento de conhecimento incentivam o manuseamento da mente. Deste modo, o caminho dos alunos transforma-se a partir da escuta, do diálogo, da cooperação, assim como, da compreensão dos interesses dos indivíduos, através da construção de soluções mutuamente satisfatórias (Silva, 2011). A mediação promove a resolução, prevenção e transformação de conflitos de forma harmoniosa e, é nesse sentido, que se procura explorar e aprofundar mais esta temática, sendo ela uma ferramenta valiosa no construto do desenvolvimento das crianças e jovens.

2.2. Mediação: um construto e desenvolvimento emancipatório

A mediação tem vindo a crescer, quer na prevenção e na resolução colaborativa de conflitos, quer na educação para a convivência e para a paz (Silva, 2018). Todavia, a mediação começou por caracterizar-se como sendo “um campo de práticas que visam constituir-se como uma proposta mais adequada de acesso à justiça e aos direitos sociais” (Silva, 2018, p. 20). Assim, segundo Reis (2021, p. 45),

a mediação é uma forma de administração de conflitos não adversarial, na qual um terceiro neutro e imparcial, favorece o diálogo rompido entre as partes, de modo que estas possam vir a chegar (ou não) a um acordo sob o que as levou à demanda.

De acordo com o Decreto-Lei n.º 29/2013, são apresentados vários pontos que dão destaque à função e responsabilidade da mediação:

- É um método de resolução alternativa de litígios, voluntário, informal e confidencial;
- Apresenta o papel do mediador como sendo um terceiro, imparcial e neutro, que tem o objetivo de facilitar a comunicação dos mediados para chegarem a um acordo;
- Tem por base princípios como a voluntariedade, confidencialidade, igualdade e imparcialidade, independência, competência e responsabilidade e, por fim, executoriedade (Assembleia da República, 2013).

A existência de um terceiro torna-se crucial, na medida em que este é considerado um facilitador da comunicação na descoberta de soluções pelas partes para os conflitos (Silva, 2018). Ou seja, é a aceitação e o entendimento de que existem regras a serem cumpridas, como também, os envolvidos participarem de forma livre no momento do diálogo (Nascimento, 2013). Neste sentido, a mediação envolve o mediador e as partes envolvidas do conflito, com o objetivo de resolver e construir soluções a partir das necessidades de cada parte, focando no restabelecimento do diálogo (Nunes, 2018).

Segundo Nascimento (2013, p. 43), os conflitos surgem

quando duas ou mais pessoas se desentendem sobre alguma coisa ou alguém. O que uma quer exclui o que a outra pretende, deseja ou pensa, provocando troca de palavras que, às vezes, se transformam em discussões, como agressões verbais e, até, físicas.

O papel da mediação possibilita a abertura de diálogo, onde ambas as partes são promotoras das suas próprias decisões e cada um dos lados sai a ganhar, alcançando a verdadeira paz social (Reis,

2021). Portanto, o verdadeiro objetivo é alcançar os interesses das partes, expondo as suas perspectivas de forma a respeitar, a escutar e a serem empáticos para com o outro, tentando chegar a um consenso. Para além disso, a expansão da mesma é importante, uma vez que se pretende desenvolver mentalidades e (re)construir caminhos de todos os cidadãos. Nesse sentido, a mediação é “uma fórmula amistosa e razoável que permite resolver as situações de conflito apoiando-se na boa-fé das pessoas” (Torremorell, 2008, p. 15). Na verdade, salienta-se o facto de estar cada vez mais visível aos olhos do mundo. Para além disso, incide em vários níveis: no modelo de relação positiva de conflitos, na regulação social e nos modelos de intervenção social. É uma prática onde cada indivíduo tem o direito de lutar por si e tem o direito ao seu espaço. Segundo Quintanilha e colaboradores (2020), a mediação é vista como sendo algo positivo na sua prática, como também, no envolvimento em projetos e trabalhos, causando mudanças na qualidade de formação sobre este tema. Assim, é importante estabelecer níveis de conhecimento que exigem uma “formação sustentada, teórica, epistemológica, ética, metodológica e prática” (Quintanilha et al., 2020, p. 6).

Atualmente, a sociedade encara o conflito e a mediação como sendo “fenómenos inevitáveis de co-construção social, que se desenvolvem pela interação dialógica e pela ação simbólica” (Caetano, 2007, p. 104). Uma vez que emergem visões contraditórias e ambíguas, com o propósito de utilizar a mediação como resolução alternativa do conflito, implicam-se diversos fatores que vão desde a aceitação de diversidade, na forma como comunicamos, não existindo ênfase apenas na problemática em si, mas sim, numa visão alargada do surgimento do conflito. Assim, a autora Caetano (2007) destaca uma visão complexa que enfatiza a co-construção de um todo, na qual todas as partes saem transformadas.

No que concerne ao surgimento de conflitualidade, os comportamentos dos cidadãos têm de ser moldados, para que seja possível construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade (Costa et al., 2009). Neste sentido, a mediação valoriza o conflito como sendo um meio de aprendizagem e crescimento, levando a que a sua valorização cresça, uma vez que capacita os sujeitos com competências, quer individuais quer interpessoais (Costa et al., 2009). Ainda, Silva e colaboradores (2023, p. 4), referem que

dialogar, escutar, participar reconhecer, incluir e co-construir de forma colaborativa nos mais diversos campos e contextos de interação humana são alguns dos propósitos da mediação, os quais são por nós reconhecidos como indispensáveis para (cor)responder às mudanças e desafios da atualidade.

2.2.1. Modelos de mediação

Os modelos de mediação caracterizam-se pelo modo como se perspetiva o conflito, como se entende a comunicação (conteúdo-relação) e pela relevância atribuída ao acordo. Neste sentido, têm como componentes referenciais a prática da mediação (Cunha & Monteiro, 2018).

O modelo tradicional (ou modelo solução de problemas de Harvard ou linear) defende as estratégias de negociação de acordos de forma colaborativa, centrando-se em alcançar acordos mutuamente satisfatórios entre as partes. Deste modo, perceciona o conflito a partir da visão universal que as pessoas têm dele, não valorizando tanto as emoções/contexto, mas sim o próprio conflito (Silva et al., 2018). Para além disso, a comunicação é representada em formato linear, uma vez que se destaca apenas o conteúdo a ser transmitido pelas partes (Cunha & Monteiro, 2018).

Por sua vez, o modelo circular narrativo (ou comunicacional) baseia-se na comunicação das narrativas dos sujeitos, tendo o objetivo de trabalhar a perspetiva de observação e realidade. Assim, as partes elaboram uma “nova história, a partir da sua própria revalorização e da revalorização do outro” (Cunha & Monteiro, 2018, p. 120), ou seja, é a construção de uma nova narrativa comum entre as partes. Silva e colaboradores (2018, p. 26) referem ainda que este “é um modelo que reconhece particular significado às narrativas dos sujeitos sobre a realidade experienciada e à sua partilha como forma de conseguirem aceder a uma nova narrativa, coconstruída e partilhada pelos participantes”.

O modelo transformativo representa “um maior alcance que abre a mediação para além das situações de conflito, promovendo a transformação das pessoas, dos contextos e das interações” (Silva et al., 2018, p. 26). Neste sentido, o seu objetivo recai na transformação do conflito a partir das relações entre as pessoas, uma vez que vai mais além do conflito em si (Cunha & Monteiro, 2018). Os autores Cunha e Monteiro (2018, p. 119) destacam ainda que, “a mediação transformadora pode apresentar-se como uma proposta adequada no âmbito educativo, por colocar a tónica na revalorização e no reconhecimento das partes”.

2.2.2. Etapas do processo de mediação

Para que a mediação seja exequível, é importante estabelecer as suas fases. Importa acrescentar que o processo de mediação varia consoante o seu tipo, ou seja, consiste num formato mais simples ou num formato mais complexo (Queiroz, 2012).

A primeira fase, designada de pré-mediação, assume o momento de introduções e o estabelecimento de regras para alcançar um acordo entre as partes, como também, o arranque para a realização das sessões de mediação. Para além disso, o mediador tem a responsabilidade de criar um

ambiente acolhedor, para que os envolvidos se sintam à vontade e confiantes de que sairão a ganhar. Além disso, é estabelecido um momento de partilha dos participantes, para que o mediador seja capaz de identificar cada uma das necessidades dos intervenientes (Nunes, 2018). Na segunda fase, designada de mediação, cabe ao mediador receber os envolvidos, colocando-os o mais confortável possível no local da sessão. De seguida, o mediador introduz a conversa, estabelecendo vários pontos importantes, relembrando as regras de conduta, funcionamento e comunicação, ou seja, a utilização de diálogo positivo, como também, saber escutar o outro quando estiver a comunicar algo. Por conseguinte, dá-se início à sessão, onde o mediador questiona ambas as partes sobre o sucedido e, consequentemente, ao longo da conversa, reformula o que escuta e faz questões para que os envolvidos aprofundem melhor o que referiram (Nunes, 2018). Nunes (2008, p. 64) destaca ainda que,

o mediador deve procurar entender quais são os sentimentos e as necessidades das partes envolvidas e focar nelas, utilizando-se de perguntas-chaves para qualquer dinâmica de resolução pacífica de conflitos: “o que aconteceu?”, “o que pode ser feito para reparar o mal causado?”; “como você gostaria de resolver o problema?”; “o que você quer e por que você quer?”.

Ao longo da conversa, caso o mediador detete dificuldades no desenrolar de partilha de pensamentos, deverá ser criativo e utilizar perguntas circulares, levando a que os intervenientes reflitam através de outras perspetivas e construam o acordo consoante as necessidades de ambas as partes. Chegada a altura em que o mediador sinta que as partes se encontram em acordo, surge a terceira fase, designada por acordo/compromisso. Nesta fase, é estabelecido o que cada uma das partes pretende, o que será proposto para que a outra parte se sinta confortável com a situação, onde e como o farão (Nunes, 2018). Portanto, cabe ao mediador destacar a “avaliação dos benefícios para cada uma das partes” (Lascoux, 2009, p. 175), ou seja, colocar as necessidades num acordo, por escrito, para que seja assinado pelos envolvidos, agradecendo a ambas as partes pelo sucesso da mediação.

Num formato sintetizado, as pessoas envolvidas na mediação realizam uma entrevista, individual ou em grupo, com o mediador para que seja feito o levantamento de informação, não podendo divulgar o assunto fora da mediação. De seguida, ocorre a descrição das regras da mediação: “o mediador deve demonstrar que é uma pessoa neutral, não tomando partido por nenhuma das partes, não interrompe, nem faz juízos de valor, apenas ajuda a comunicarem de modo mais eficaz para que as partes consigam encontrar uma solução” (Queiroz, 2012, p. 202). Neste seguimento, ambas as partes expõem os seus pensamentos, fazendo com que seja perceptível entender o seu ponto de vista. Desta forma, o mediador capta os sentimentos e coloca questões ao longo da conversa para aprofundar o problema em questão.

Perante isso, é estabelecida a estrutura do conflito, levando a que as partes desenvolvam soluções para chegar a consenso. Por fim, chegada a altura de elaborar o acordo, que “deve ser o melhor para ambos os intervenientes, tendo de ser aceite, respeitado e cumprido pelos mesmos” (Queiroz, 2012, p. 204).

2.2.3. Desempenho do mediador

Neste seguimento, é essencial destacar as competências do mediador para a realização do bom sucesso do seu desempenho enquanto facilitador da comunicação. Segundo Muller (2008, p. 112), o mediador deve gerir e apoiar

um contexto em que as próprias partes tomem as decisões; não julgar as partes ou seus pontos de vista; considerar as competências e os motivos das partes; ser responsivo à expressão de emoções; ensinar e explorar a ambiguidade das partes; estar concentrado no aqui e agora da interação do conflito; garimpar o passado em busca de seu valor para o presente; entender a intervenção como um ponto dentro de uma estrutura de tempo mais ampla.

Para além disso, segundo os autores Dalla e Mazzola (2019), o mediador através da escuta ativa tem a capacidade de estimular a comunicação entre os participantes, permitindo-lhes expandir a mente de forma a compreenderem a posição da outra parte perante o conflito estipulado. Ter empatia é também um pilar das competências do mediador, sendo que tem a capacidade de criar um ambiente acolhedor e equilibrado. O mediador atua de forma neutra e imparcial, não se envolvendo com a narrativa confidencial das partes, ou seja, não se orienta por nenhum interesse. O mediador deve procurar sempre “centralizar as discussões nos problemas e não nas pessoas, deve perceber da ocorrência deste desvio criado pelas partes para poder encaminhá-las ao problema” (Silva & Martins, 2015, p. 1464). Desta forma, também cabe ao mediador “desconstruir o conflito e reconstruir a relação, permitindo que os mediados construam juntos uma solução” (Dalla & Mazzola, 2019, p. 779).

2.2.4. A importância da prática de mediação

A mediação, para além de ter uma vertente de resolução cooperativa de conflitos, contribui na prevenção, gestão e transformação dos conflitos com impacto na regulação e coesão social (Silva et al., 2023). Segundo Lascoux (2009, p. 23), a mediação é “oriunda de práticas diversas, constitui um conjunto coerente”. Considerada uma profissão de louvor, implica construir novos caminhos e a oportunidade para que a paz seja restaurada. De facto, a mediação fez emergir a curiosidade de que é possível resolver e transformar casos de conflito com a abertura de diversificações de serviços, não

esquecendo que é uma mais-valia económica (Lascoux, 2009). Além disso, a prática da mediação abrange todos os parâmetros de intervenção, tendo como pilar a comunicação para que seja permitido estabelecer vínculos entre duas partes em conflito. Desta forma, a mediação “é o fio condutor entre uma pessoa que tem algo para transmitir e aquela a quem o que comunicar. É o veículo da informação com quem o mediador se encontra em posição de co-piloto” (Lascoux, 2009, p. 25). A envolvimento nesta área permite que a *praxis* amplifique novas possibilidades e alternativas na resolução de conflitos. Deste modo, além de criar formas de resolver os seus conflitos, os envolvidos têm a oportunidade de (trans)formar as relações que têm com o outro como a si próprios (Schnitman, 2000).

Segundo Lascoux (2009), na mediação cabe ao mediador intervir no (re)estabelecimento ou preservação da qualidade da comunicação, para que se torne um instrumento capaz de reconhecer que o conceito está relacionado com áreas sociais, políticas, económicas e culturais. A posição do mediador recai na atuação de forma preventiva, no sentido em que se envolve no processo de mediação, com o objetivo de identificar a natureza do ponto de vista dos participantes. Importa salientar a importância da comunicação não-verbal, sendo que transmite o cuidado profundo que o mediador deve ter em consideração e estar atento às expressões faciais, aos gestos e aos comportamentos de cada envolvido. Ainda, o autor refere que o mediador “deve sustentar uma postura de acolhimento e de abertura” (Lascoux, 2009, p. 153), face a fatores que possam interferir na mediação.

Cada vez mais se ouve falar sobre mediação, sendo esta considerada uma formação estruturada de qualidade, emergindo a exigência de que se crie uma bagagem rica em conhecimento na área (Quintanilha et al., 2020). Uma vez que esta área é cada vez mais relevante na sociedade, consequentemente, é bastante requerida por várias pessoas e profissionais de diferentes áreas e, é a partir do contexto escolar, que se considera ser a primeira etapa de mudança (Guiomar & Leite, 2023).

2.3. Mediação escolar

A mediação no contexto escolar, numa perspetiva preventiva, contribui para a promoção do sucesso escolar, fazendo com que o insucesso e abandono escolar se torne cada vez mais escasso. Assim, é importante estabelecer o reconhecimento do papel preventivo, resolutivo e transformativo na abordagem a situações de teor conflituoso e de indisciplina (Silva, 2011). Consoante os autores Costa e Santos (2017, p. 1-2),

passar da coexistência, num mesmo espaço físico, para a convivência, num espaço simbólico aberto, implica colocar a descoberto diferenças e dissensões, que podem tender para a divisão,

se não mesmo para a rutura e exclusão, ou podem evoluir para a compreensividade e resultar em integração e coesão.

Com frequência se vivencia momentos de violência, agressão ou comportamentos de indisciplina nas escolas, e é a partir do papel da mediação que não se reprime mais o conflito, mas sim, transformá-lo como parte da natureza do ser humano. Neste sentido, é importante reconhecer a diferença de opinião, interesses, necessidades e objetivos que cada indivíduo apresenta, trazendo a capacidade de saber que é inevitável a existência de diferentes opiniões e perspectivas (Silva, 2011). Da mesma forma como retratam os autores Costa e Santos (2017, p. 2), o conflito “pode constituir uma oportunidade de mudança, de aperfeiçoamento e de desenvolvimento humano”, possibilitando aos indivíduos a abertura da participação e interação entre relações, seja a nível social ou cultural. As autoras Silva e Guiomar (2022) acrescentam que a mediação escolar engloba a construção de convivência positiva dentro da escola, uma vez que a violência e indisciplina encontram-se presentes. Por isso, torna-se crucial prevenir e atuar no fortalecimento e manutenção de uma cultura de paz, como também, desenvolver estratégias que envolvam a comunidade educativa de forma a expandir o pensamento crítico, a empatia e o respeito pelo outro. Ainda, reforça-se o contributo que a mediação apresenta na participação da cultura escolar, englobando a construção de um ambiente propício ao bem-estar dos alunos, conduzindo-os à capacitação de resolução de conflitos e ao aprofundamento de relações rompidas.

Segundo Silva (2011, p. 257), “a escola, na sua função educativa, deve assumir para além da transmissão cultural do conhecimento, o desenvolvimento de capacidades e competências essenciais para a participação responsável dos novos cidadãos”. Desta forma, no contexto escolar, apresentam-se diversas características distintas que criam relações entre si e através disso surgem os conflitos, acabando por afetar o dia-a-dia das pessoas envolvidas. Assim, a escola deve reconhecer o seu papel na atuação neste tipo de situações, demonstrando a iniciativa em responder, de forma a prevenir futuros conflitos (Cunha et al., 2023).

Por conseguinte, o contributo da escola deve persistir nas aprendizagens que o currículo exige, mas também, complementar com outros processos educativos que englobam as relações entre os indivíduos que potenciam um maior sucesso escolar (Cunha et al., 2023). Dito isto, torna-se significativo trabalhar a mediação como estratégia de impacto na educação das crianças e jovens, uma vez que é possível haver a

melhoria da interação e relacionamento com os outros e o bem-estar geral dos ambientes escolares, através do desenvolvimento das habilidades que são trabalhadas, como a escuta ativa,

a comunicação positiva, a reflexividade, o reconhecimento próprio e dos outros, a valorização dos sentimentos e emoções (Cunha et al., 2023, p. 196).

De acordo com Mota (2019), a mediação no contexto escolar visa criar ambientes de convivência positiva, promovendo o empoderamento individual e coletivo. Neste sentido, tem foco numa cultura escassa em violência, de participação responsável e de cidadania ativa. Esta abordagem tornou-se essencial na intervenção, sendo uma ferramenta na resolução e prevenção de conflitos existentes no contexto. Para além disso, a mediação escolar propõe uma aprendizagem alternativa perante situações conflituosas entre os envolvidos, ajudando a superar os impulsos negativos e a adotar atitudes mais reflexivas perante as ações que devem tomar. O grande objetivo trespassa por facilitar a compreensão mútua e incentivar decisões autónomas e livres, de forma a potenciar a compreensão de que existem diferentes pontos de vista.

Na opinião de Martins e Viana (2013, p. 183), desenvolver uma cultura de mediação na escola implica a formação para a democracia, a educação para a cidadania, o *empowerment*, a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar, a mediação deve ser utilizada em todos os âmbitos e por todos os atores, para que possam encarar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios que se geram no espaço escolar.

De facto, evidencia-se que o envolvimento de todos os elementos da comunidade educativa são importantes pilares para a mudança de cultura da escola, como também, a construção de diferentes soluções para os conflitos existentes (Morgado & Oliveira, 2009). Desta forma, é importante estabelecer e educar a comunidade educativa na construção e resolução de conflitos de forma criativa, desenvolvendo “capacidades e competências interpessoais e sociais, essenciais para o exercício de uma cidadania participativa” (Morgado & Oliveira, 2009, p. 48). Os autores referem ainda que, esta perspetiva compreende que a mediação “tem por base a convicção de que todos somos capazes de adquirir competências e desenvolver capacidades para a resolução de problemas, de uma forma positiva e criativa, através do diálogo” (Morgado & Oliveira, 2009, p. 53). Neste sentido, é necessário criar a sua respetiva formação para que se desenvolvam, consoante uma cultura de mediação, com o objetivo de preparar os alunos para a sociedade. Assim, tornam-se cidadãos capazes de promover a educação para a paz e os direitos humanos, prevenir a violência e criar um ambiente harmonioso e saudável que facilite a boa convivência entre todos (Morgado & Oliveira, 2009).

2.3.1. O papel da escola como vínculo de prevenção, resolução e transformação de conflitos

Na comunidade educativa, evidenciou-se conflito como uma natureza permanente neste contexto, uma vez que o mesmo é um elemento que motiva e atua perante a mudança e, conseqüentemente, o desenvolvimento (Cunha & Monteiro, 2018). Portanto e, segundo os autores Cunha e Monteiro (2018, p. 25) “acredita-se que, no âmbito escolar, a resposta dada aos conflitos e problemas de convivência em cada caso deriva de uma determinada concepção educativa relativamente ao que se entende por convivência e como esta se gere”.

Assim, constata-se que a sociedade “tem-se transformado e a escola deve responder com qualidade às novas circunstâncias culturais e sociais” (Silva et al., 2023, p. 184). Desta forma, a mediação promove mudanças novas e inovadoras na melhoria do seu impacto, acabando por a convivência ser uma das grandes vertentes, uma vez que as crianças e jovens necessitam de se formar rumo a uma cultura de paz (Silva et al., 2023).

Deste modo e como referem os autores Cunha e Monteiro (2018, p. 31), a premissa da colaboração deve ser um princípio fundamental no mundo da educação, particularmente no que respeita a situações em que a falta de convivência perturba o clima da escola e com a finalidade de desenvolver sempre uma pedagogia de paz.

A mediação escolar entra, nesta vertente, no sentido em que possibilita e abrange novas oportunidades de participação e responsabilidade na criação de resoluções pacíficas dos conflitos no ambiente escolar. A escola abarca um pilar de extrema importância, uma vez que envolve valores e conhecimentos com o propósito de alcançar objetivos educativos. Nesse sentido, a mediação transforma a organização escolar, reconhecendo a presença do conflito e abordando-o através do apoio de metodologias construtivas (Cunha & Monteiro, 2018). Não obstante, o papel da mediação recai em interações contínuas, nas quais surge a simbiose entre o mediador e as partes envolvidas. Desta forma, o papel da mediação entra neste contexto revelando-se como uma construção, uma vez que os envolvidos participam de forma a cooperar em conjunto na procura de soluções mútuas (Cunha & Monteiro, 2018). Portanto, a mudança cultural faz com que inclua no seu componente diversos pontos:

prevenção da violência; fortalecimento dos valores democráticos, esforço na manutenção de uma cultura de paz; construção de um ambiente pacífico entre os diferentes atores sociais envolvidos na escola e desenvolvimento do pensamento crítico, da empatia e da aceitação do outro (Cunha & Monteiro, 2018, p. 125).

No que diz respeito ao desenvolvimento das crianças e jovens, é através da escola que é possível transformar e orientar a educação, promovendo uma aprendizagem e crescimento mais enriquecidos com competências, conhecimento, valores e comportamentos essenciais para a vida na sociedade (Gomes, 2023). Neste seguimento, “a construção da identidade passa pelo reconhecimento das características individuais e pela compreensão das capacidades e dificuldades próprias de cada um, quaisquer que estas sejam” (Silva et al., 2016, p. 34). Portanto, deve-se trabalhar no desenvolvimento das crianças e jovens, no sentido de (re)criar e atenuar as barreiras que possam surgir. Desta forma, o “processo de desenvolvimento de atitudes, valores e disposições, que constituem as bases de uma aprendizagem bem-sucedida ao longo da vida e de uma cidadania autónoma, consciente e solidária” (Silva et al., 2016, p. 33), são fatores cruciais para o seu bom desenvolvimento e crescimento.

Machado (2024) refere que transformação do conflito no contexto escolar implica a compreensão da sua causa e os fatores que estimularam a sua imersão, possibilitando a abertura da gestão e resolução de conflitos. Neste sentido, a mediação na comunidade escolar oferece oportunidades de olhar para o conflito, com o propósito de o resolver e transformar, mas acima de tudo, prevenir problemas futuros. Assim, prepara os alunos a atuarem de forma, positiva e eficaz, na sua compreensão. No mesmo sentido, Gomes (2023) acrescenta que as escolas apresentam objetivos semelhantes, contudo, cada escola é única e deve atuar com estratégias ajustadas às necessidades específicas de cada uma. Desta forma, optar pela implementação da cultura de mediação, capacita a comunidade escolar a utilizar estratégias de prevenção e intervenção que vão de encontro com a educação inclusiva e promotora de habilidades para a vida em sociedade, orientando a escola no caminho certo.

2.4. Mediação de pares

De acordo com Turnuklu e colegas (2009), os programas de mediação de pares têm sido implementados no meio escolar nas últimas duas décadas, existindo inúmeros programas pelos quais se pode pautar para o desenvolvimento de programas de resolução de conflitos e de mediação de pares. Deste modo, a mediação de pares, no âmbito da mediação escolar, consiste na mediação realizada entre aluno-aluno, acabando por ser uma prática recorrente utilizada nas escolas (Alves, 2012). Tal como descrevem os autores Cunha e Monteiro (2018, p. 168), “a mediação entre pares ou entre iguais também conhecida por mediação horizontal caracteriza-se por um grupo de sujeitos da população estudantil que medeia conflitos entre alunos”. Para além disso, Queiroz (2012, p. 211) refere que a mediação entre pares

surge para proporcionar novas formas de abordagem dos conflitos na escola, apelando a uma participação ativa por parte dos alunos no processo de resolução dos problemas e levando-os a responderem a melhor aos problemas que aparecem no contexto escolar, dentro e fora da sala de aula. Estes factos, conduzem, por si só, ao exercício de uma cidadania ativa.

Um programa de mediação escolar é uma inovação, no sentido em que promove a educação para uma cultura de paz entre os alunos (Silva, 2014). De acordo com a mesma autora, “a mediação, embora tenha revelado ser uma estratégia eficaz na resolução de conflitos, não se limita apenas a resolver conflitos, apresenta também a potencialidade de educar para a responsabilidade, para a cidadania e para a paz” (Silva, 2014, p. 39). De acordo com Alves (2012, p. 41),

algumas escolas têm vindo a implementar programas de mediação, a pensar nas potencialidades dos alunos e na hipótese de parte destes se colocarem ao serviço da comunidade educativa, tendo como objetivo a resolução e por sua vez a prevenção de conflitos. Todavia, a maioria das escolas, apesar disso, não tem incluído nos seus Projetos Educativos ou nos Projetos Curriculares programas deste género. A razão por tal acontecimento, prende-se com o facto da Mediação Escolar ser uma área recente e como tal a sua implementação tem levado o seu devido tempo.

A mediação de pares trata-se de um espaço inovador e emancipatório de comunicação, uma vez que os alunos são capazes de atuar na comunidade educativa, permitindo-lhes a capacitação de competências a nível pessoal e profissional. Para além disso, salienta-se que o responsável principal pelo programa de mediação deve ser um adulto com formação na área de mediação, capaz de supervisionar os alunos-mediadores na sua prática (Cunha & Monteiro, 2018).

Nesta linha de pensamento, um programa de mediação de resolução de conflitos em contexto escolar é um meio inovador de promover uma educação com rumo para a cultura de paz entre a comunidade educativa. Assim, a estratégia mais eficaz para que seja possível implementar um programa/projeto deste género é através da capacitação dos alunos, tendo por base a mediação, possibilitando a abertura de soluções na resolução de conflitos. Pretende-se criar um espaço escolar com um ambiente harmonioso e saudável, estabelecendo um crescimento acentuado na aprendizagem de todos os envolvidos (Queiroz, 2012). Neste sentido, é um processo “*used to change attitudes and behaviors by teaching skills that equip youth with the ability to use a nonviolent approach when dealing with conflicts*” (Barnett et al., 2001, p. 30).

2.4.1. Funcionamento da mediação de pares

O desenvolvimento de diferentes programas, como foi o caso do *Programa Nacional de Mediación Escolar*, desenvolvido pela UNESCO e pelo Ministério de Educação da Argentina, apontam as seguintes fases para a implementação de um projeto de mediação de conflitos (Morgado & Oliveira, 2009):

- **Diagnóstico de necessidades:** Avaliação, análise e percepção das necessidades da escola;
- **Ações de sensibilização:** Torna-se crucial estabelecer a sensibilização a todos os envolvidos no projeto para que seja possível criar uma maior motivação para atingir os objetivos;
- **Criação de uma equipa de apoio:** Envolvimento do corpo docente e não-docente, pais e alunos;
- **Formação e capacitação:** Aplicação de técnicas de mediação a toda a comunidade educativa, como também, pais e alunos;
- **Seleção e formação de alunos-mediadores;**
- **Implementação e monitorização do projeto:** A equipa responsável pelo projeto, coordena, monitoriza e analisa a equipa de alunos-mediadores;
- **Avaliação do projeto.**

Portanto, a autora Machado (2024) afirma o aproveitamento da mediação escolar como um empoderamento na criação e formação de espaços de sensibilização e gestão alternativa de conflitos. Com isso, torna-se possível auxiliar a comunidade escolar, no sentido em que se capacita para a prevenção de situações de conflito, desenvolvimento pessoal, profissional e social dos sujeitos, como também, a promoção de estratégias propícias para o bom funcionamento do contexto escolar e crescimento do comportamento dos alunos na sociedade.

De acordo com os autores Turnuklu et al. (2009, p. 640),

traditionally, as a response to the problems of disruptive and violent students, teachers and administrators often make punitive decisions. Yet, few professionals would agree that punitive, reactive measures to aggressive acts teach appropriate behaviours or that they are effective in the long term.

Para que um programa de gestão alternativa de conflitos tenha sucesso e seja exequível, é necessário estabelecer *à priori* a(s) necessidade(s) da instituição, correspondendo de acordo com as adaptações cruciais do seu funcionamento. O surgimento deste tipo de estratégias faz com que a comunidade escolar potencie outras capacidades de interpretação e compreensão de diferentes

perspetivas e realidades (Queiroz, 2012). Silva (2014) realça também os principais objetivos, na qual os programas de mediação de pares se baseiam:

- Diminuir a violência e o conflito no contexto escolar;
- Capacitar técnicas de mediação na resolução de conflitos às crianças e jovens;
- Sensibilizar a questão do conflito, dentro e fora da escola;
- Melhorar o ambiente escolar, de forma a criar um espaço rico em harmonia.

Johnson e Johnson (1996) definem como objetivos dos programas de mediação entre pares:

- O crescimento na gestão e resolução de conflitos;
- A concretização de acordos justos e equilibrados;
- O aprimoramento da performance escolar;
- O cultivo de perspetivas favoráveis na construção da resolução do conflito;
- O fortalecimento de autonomia para enfrentar diferenças e
- A redução de conflitos de disciplina.

Desta forma, importa salientar também que os programas de mediação incluem a partilha de determinados assuntos pertinentes ligados à mediação, como é o caso do conflito, da escuta ativa e do processo de mediação. Para além disso, usam-se técnicas como o *role-play*, para que os alunos-mediadores tenham a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da formação de mediação de pares (Silva, 2014).

Johnson e Johnson (1996) referem ainda que, este tipo de programa possibilita a aquisição de conhecimento face à mediação, uma vez que os alunos exploram os seus sentimentos, definem e procuram compreender o conflito de forma a atuar na sua resolução. Os alunos à *posteriori*, serão capazes de desenvolver competências sociais, transmitindo-as para a comunidade escolar, emergindo o crescimento da melhoria das relações interpessoais.

CAPÍTULO III – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

Não importa quais sejam os obstáculos e as dificuldades. Se estamos possuídos de uma inabalável determinação, conseguiremos superá-los. Independentemente das circunstâncias, devemos ser sempre humildes, recatados e despidos de orgulho.

(Dalai Lama)

O presente capítulo expõe e aprofunda a metodologia utilizada na concretização do projeto de investigação/intervenção. Neste sentido, foram abordados pontos relacionados com o problema de investigação, levando à elaboração dos objetivos de investigação e intervenção (3.1.). De seguida, apresenta-se fundamentação da metodologia do projeto (3.2.), complementando com as técnicas de recolha de dados (3.2.1.) e o tratamento e análise dos dados (3.2.2.). De seguida, elucida-se para a identificação dos recursos mobilizados (3.3.), tendo como subpontos os recursos matérias e recursos humanos (3.3.1.), as limitações do processo de desenvolvimento do projeto (3.3.2.) e, a perspetiva do projeto: do idealizado ao exequível (3.3.3.).

3.1. Problema de investigação e objetivos de investigação/intervenção

A partir do diagnóstico de necessidades realizado no AE, evidenciou-se que os conflitos entre aluno-aluno predominavam, destacando-se uma utilização de linguagem desadequada e a falta de convivência positiva. Por conseguinte, utilizou-se a mediação como veículo para criar um espaço emancipatório de prevenção e sensibilização de comportamentos saudáveis, sendo que as suas ações têm caráter negativo e encontram-se relacionadas com a violência seja física, verbal ou psicológica. Desta forma, o grande objetivo foi sensibilizar para a importância que a cultura de mediação pode ter na comunidade educativa. Deste modo, definiu-se, em concreto, a problemática a ser investigada e os objetivos de investigação e intervenção a atingir. Assim, tornou-se crucial idealizar os resultados previamente para que fosse possível entender o que se pretendia alcançar através da formulação da seguinte questão de investigação: *Quais são as potencialidades da mediação como vínculo de prevenção, resolução e transformação de dinâmicas que potenciem o desenvolvimento positivo e os comportamentos saudáveis das crianças e jovens em contexto escolar?* A partir da questão, procurou-se compreender de que forma a mediação pode contribuir no desenvolvimento de dinâmicas relacionadas com a mediação, no sentido de melhorar os comportamentos da criança/jovem, como também, transformar o seu conhecimento de forma positiva. Neste sentido, para manter o rigor do projeto, foi necessário estabelecer objetivos que vão de

encontro à questão de investigação. Portanto, no quadro 3, destacou-se os objetivos de investigação e intervenção.

Quadro 3

Objetivos de Investigação e objetivos de intervenção

Objetivos de Investigação	- Identificar as necessidades e prioridades da escola; - Verificar os comportamentos dos alunos, corpo docente e não-docente; - Observar a convivência social entre alunos, corpo docente e não-docente; - Entender as dificuldades existentes no que concerne à mediação; - Entender se os diretores de turma estavam recetivos à intervenção em aula; - Compreender se a mediação atuava de forma eficaz no desenvolvimento do contexto escolar; - Perceber em que ponto se encontrava a escola face à existência de um gabinete de mediação.
Objetivos de Intervenção	- Promover conhecimento sobre mediação; - Favorecer a construção de competências de perfil de mediador; - Formar alunos-mediadores enquanto agentes de mudança; - Intervir na prevenção e transformação de comportamentos para uma cultura de paz e convivência positiva; - Contribuir ativamente para a eficiência e sucesso do GPIAD; - Desenvolver estratégias de mediação para a resolução de conflitos dentro do ambiente escolar; - Auxiliar o AE na sua resposta educativa; - Compreender se a mediação tem impacto eficaz no desenvolvimento do ambiente escolar.

Perante a análise de dados recolhida, os objetivos serviram de meio para a compreensão e conhecimento do funcionamento do AE, uma vez que permitiu conhecer o contexto de forma mais precisa. Os objetivos de investigação abrangeram uma análise do ambiente escolar e a eficácia da mediação. Assim, encontraram-se definidos e estruturados, englobando uma avaliação interna, que abrangeu as necessidades da escola, os seus comportamentos e a sua convivência. De outra forma, num formato de avaliação externa, percecionou-se o entendimento da eficácia da mediação, como também, a colaboração dos diretores de turma numa intervenção. Por outro lado, os objetivos de intervenção, como o nome indica, centraram-se na *praxis* da mediadora estagiária, uma vez que se elaborou uma análise da mediação escolar e a forma como foi implementada e que efeitos apresentou no contexto escolar. Incluiu-se também, a promoção de um ambiente positivo e inclusivo, visto que se procurou criar espaços que valorizem a positividade, a inclusão e o bem-estar de todos os envolvidos. Obteve-se ainda como objetivos, o desenvolvimento de competências de mediação e a criação de um ambiente escolar mais harmonioso. Deste modo, envolveu-se uma tríade entre aspetos educativos

(promoção de conhecimento), capacitação (desenvolvimento de competências) e transformação social (formação de agentes de mudanças na promoção de uma cultura de paz). Por último, contribuiu-se no apoio à eficiência do GPIAD, no sentido em que se pretende o seu sucesso, fortalecendo-o com estruturas que promovam a convivência e a gestão de conflitos.

3.2. Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação/intervenção

Considerando a emergência do problema de investigação e os objetivos de investigação/intervenção, compreende-se que a metodologia mais adequada para acompanhar o projeto seria a investigação participativa (IP). Neste sentido, segundo os autores Lima e colaboradores (1990, p. 14), a IP refere-se a

um processo de desenvolvimento baseado na participação ativa da comunidade em todas as fases desse processo. Representa um processo educativo no qual a comunidade desenvolve novos conhecimentos e novas estratégias com o objetivo de melhorar as suas condições de existência. Significa ação conducente à procura de soluções de curto prazo e de longo prazo para determinados problemas.

Não obstante, a IP implica a seleção e adaptação de contribuições teórico-metodológicas face aos problemas e necessidades que o contexto possa apresentar. Neste sentido, as iniciativas propostas pelas e para as pessoas, cria uma certa mudança na maneira como se resolvem as situações, levando a que haja um maior sucesso na sua resolução (Lima et al., 1990). Desta forma, consiste numa reflexão mais aprofundada da prática, acabando por contribuir não apenas na resolução de conflitos como também na elaboração de estratégias dessa e nessa mesma prática (Sousa et al., 2009). Assim, de acordo com Sousa et al. (2009), para além de se compreender a problemática, a articulação com a IP possibilita a transformação do meio envolvente, construindo novos saberes e práticas consoante as ações implementadas e dados recolhidos. A IP consiste numa abordagem flexível, onde o investigador apresenta a capacidade em se adaptar perante novos elementos que surgem durante o processo no contexto a ser estudado. Os autores acrescentam ainda que a IP é uma área que engloba uma relação empática para com os participantes, expondo problemas e, tem o objetivo de procurar respostas e soluções. Assim, ressalva-se a promoção de mudanças nos determinados contextos, envolvendo a participação tanto do investigador como dos participantes (Sousa et al., 2009).

De acordo com Barbosa e Ferreira (2019), a IP proporciona a transformação dos sujeitos através das suas experiências, levando a que se reconheça a realidade e a possibilidade de ampliar a sua ação.

Desta forma, a IP requer o reconhecimento da existência de incertezas, uma vez que para atuar deve-se estar preparado a saber lidar com situações imprevisíveis. Já o autor Monteiro (2019, p. 68) acrescenta “a potencialidade da investigação-ação participativa como projeto intensificado e recentrado nos atores sociais, mas daí também a exigência acrescida de um sólido pensamento metodológico, capaz de lidar com a incerteza sem ceder ao relativismo”. Necessário também destacar que, como argumentaram Santos e Bertão (2020, p. 9), a IP “possibilita que os atores sociais se tornem mais capazes de produzir conhecimentos e novos entendimentos acerca dos fenômenos, tal como de desenvolver capacidades e refletir criticamente sobre a sua realidade, o que potenciará o seu desenvolvimento e a mudança”. Assim, é essencial a avaliação contínua, uma vez que as ações dependem dos comportamentos dos participantes e das suas características pessoais.

Segundo os autores Santana e Fernandes (2011, p. 2), a IP exige que “o investigador esteja atento e consciente de um conjunto de princípios teóricos, éticos e metodológicos que devem ser salvaguardados ao longo da investigação”. Deste modo, são apresentados alguns dos princípios:

- **Orientação:** Consideração de um conjunto de dimensões éticas que orientam os trabalhos e a relação entre investigadores e participantes da pesquisa;
- **Compreensão:** Necessidade de compreensão relativa às propostas de pesquisa, projetos e o seu processo, qual a sua finalidade e qual o seu papel em tal dinâmica;
- **Transparência:** Construção de relações entre os intervenientes da investigação, levando à criação de processos comunicativos e relacionais horizontais e democráticos (Santana & Fernandes, 2011).

Para além disso, os autores referem ainda que o investigador necessita de uma imaginação metodológica para que seja possível elaborar dinâmicas deste género. Assim,

tais competências, obviamente, deverão ter sempre em conta os contextos onde decorrem, os sujeitos que os habitam e a atribuição de significado que fazem do seu mundo social, pois embora, por vezes, pareça que existem semelhanças nas formas de entender ou reagir, elas assumem facetas diversas, às quais o investigador deve estar atento e saber interpretar com os sujeitos que participam na investigação (Santana & Fernandes, 2011, p. 8).

3.2.1. Técnicas de investigação e intervenção

Para que o presente estágio fosse exequível e, uma vez que, a questão de investigação implicava uma série de intervenções e dinâmicas estruturantes, a metodologia de recolha de dados contemplou a

melhor compreensão do contexto onde se realizou a intervenção. Sendo assim, considera-se importante abordar técnicas de investigação/intervenção. As técnicas foram ao encontro das diferentes fases do projeto e de quem nelas participou, tal como se pode verificar no quadro 4.

Quadro 4

Técnicas de recolha de dados e fases de utilização

Fases de Investigação e Intervenção	Técnicas de Recolha de dados	Participantes
Fase I: Diagnóstico de Necessidades (integração na instituição) *	Observação participante	Mediadora estagiária
	Diários de bordo	Mediadora estagiária
	Conversas informais	Mediadora estagiária Corpo docente e não-docente
	Notas de campo	Mediadora estagiária
	Análise documental	Mediadora estagiária
	Inquérito por questionário	Mediadora estagiária Corpo docente
Fase II: Intervenção/implementação do projeto	Observação participante	Mediadora estagiária
	Diários de bordo	Mediadora estagiária
	Conversas informais	Mediadora estagiária Corpo docente e não-docente
	Notas de campo	Mediadora estagiária
	Registos fotográficos e gravações audiovisuais	Mediadora estagiária, alunos
	Inquérito por questionário	Mediadora estagiária Alunos-mediadores
Fase III: Avaliação	Observação participante	Mediadora estagiária Alunos-mediadores
	Conversas informais	Mediadora estagiária Alunos
	Notas de campo	Mediadora estagiária
	Inquérito por questionário	Mediadora estagiária Alunos-mediadores

Nota. * Já abordadas no Capítulo I – 1.4. Diagnóstico de necessidades

Com a leitura do quadro, consegue-se constatar as técnicas de recolha de dados, permitindo identificar e organizar cada fase de investigação/intervenção com as diferentes abordagens utilizadas para captar informações essenciais. Para além disso, o quadro facilita a visualização clara de como cada técnica está alinhada com os objetivos da investigação, contribuindo para a compreensão profunda das dinâmicas do contexto escolar, os seus comportamentos, a sua convivência e a eficácia das intervenções de mediação.

3.2.1.1. Análise documental

Na análise documental referiu-se a vertentes que vão de encontro com a elaboração de uma revisão bibliográfica e a própria investigação bibliográfica. Desta forma, efetuou-se uma alargada pesquisa das áreas a serem abordadas na temática do projeto e documentos verídicos e comportados com a informação necessária (Fernandes, 2019). Neste sentido, foi realizada uma pesquisa de documentação para sustentar a parte teórica do projeto, contando com obras de livros, artigos científicos e outros projetos da mesma temática.

A utilização desta técnica de investigação permitiu a recolha de informação relativa a informações do AE, sendo possível conhecer e compreender melhor o contexto. Recolheu-se informação do Regulamento Interno, como também, do Projeto Educativo 2022-2025 do AE, permitindo uma análise minuciosa da caracterização do AE e do público-alvo, e também, a sua missão, valores e objetivos. Para além disso, destacaram-se pontos cruciais do Plano de Ação do GIPAD e da Ludoteca e explorou-se informação que sustenta os direitos e deveres dos alunos, através de documentação formal e legal.

3.2.1.2. Observação participante

Segundo os autores Quivy e Campenhoutd (1995, p. 197), o “campo de observação do investigador é, *à priori*, infinitamente amplo e só depende, em definitivo, dos objetivos do seu trabalho e das suas hipóteses de partida”. Não obstante, a observação participante consiste no estudo da observação no campo de trabalho, na medida em que o investigador realiza um trabalho de precisão e rigor, o que permitiu observar o contexto e os seus envolvidos, compreendendo as atitudes e comportamentos da comunidade educativa. Posto isto, é importante envolver-se num olhar profundo, potenciando uma recolha de informação valiosa e enriquecedora para a elaboração do projeto, para que num futuro vindouro as crianças e jovens estejam mais preparadas para (re)construir ou desenvolver competências ligadas à Mediação.

A observação foi das técnicas mais utilizadas ao longo do projeto, visto que foi possível recolher informação de situações vividas no contexto escolar, como também, a perceção das atitudes e comportamentos dos docentes, não-docentes e alunos. Recorreu-se a esta técnica em todas as fases do processo de investigação/intervenção, possibilitando a compreensão das relações existentes ou não existentes da comunidade educativa. Desta forma, o contacto presencial e direto com o contexto escolar, permitiu obter mais informação acerca do contexto a ser trabalhado.

3.2.1.3. Diários de bordo e notas de campo

De acordo com Zabalza (1994, p. 111), os DB

centram a sua atenção nos sujeitos que participam no processo didático. São muito descritivos, a respeito das características dos alunos (o diário refere constantemente o nome de alunos, o que cada um deles faz, como vão progredindo, como o professor os vê, etc.), incluem com frequência referências ao próprio professor, como se sente, como atua, etc.

Não obstante, os BD “devem compreender a possibilidade de reflexão sobre a ação, no sentido de retirar da própria prática, elementos que servirão de suporte para a proposição de novas ações” (Ramos, 2013, p. 48).

Ao longo de todo o processo de investigação/intervenção, os DB foram utilizados pela mediadora estagiária, de forma constante e contínua, sendo que a cada ida ao AE, era feito um DB no final do dia ou no dia seguinte pela manhã. O propósito do DB era auxiliar no conhecimento e descrição de fenômenos vividos em dado momento, para que mais tarde não existissem lacunas de falta de informação. A partir da informação guardada, foi possível realizar uma análise em prol do projeto. Os DB, juntamente com a observação e notas de campo, constituem uma forma prática, na medida em que se descreveu detalhadamente tudo o que foi realizado ao longo da investigação/intervenção, como também, reflexões dos comportamentos observados e respectivas respostas da comunidade educativa. Além disso, permitiu a descrição de pontos positivos e negativos perante as dificuldades sentidas e, conseqüentemente, a sua melhoria.

De acordo com Bodgan e Biklen (1994, pp. 150–151), as notas de campo, podem originar em cada estudo um diário pessoal que ajuda o investigador a acompanhar o desenvolvimento do projeto, a visualizar como é que o plano de investigação foi afetado pelos dados recolhidos, e a tomar-se consciente de como ele ou ela foram influenciados pelos dados.

Deste modo, as notas de campo foram um auxílio no apontamento de notas nas conversas informais e na elaboração dos diários de bordo, uma vez que se destacaram citações, momentos vividos, reações ou conversas, facilitando o processo de análise de informação.

3.2.1.4. Conversas informais

As conversas informais estão presentes em todo o processo de elaboração e implementação do projeto. Neste sentido, serviram de suporte de comunicação, uma vez que se torna possível recolher

informação valiosa para compreender determinado caso com detalhe. Inicialmente, na primeira fase de investigação/intervenção, as conversas informais surgiram como meio de recolha de dados para o diagnóstico de necessidades, uma vez que se envolveram diretamente com a comunidade educativa e foi possível entender as suas prioridades e necessidades de intervenção. Com o auxílio dos BD e notas de campo, as conversas informais tornavam-se de valor, no sentido em que se analisou conversas com os docentes e não-docentes, sendo que se compreendeu a existência de violência e indisciplina no contexto escolar. Na segunda e terceira fase de investigação/intervenção, as conversas informais serviram como apoio na compreensão e evolução das atitudes e comportamentos dos alunos.

3.2.1.5. Inquérito por questionário

O inquérito por questionário consiste numa série de questões relacionadas com o contexto, a situação social e profissional ou familiar, como também, qualquer outro ponto de perspetiva que o indivíduo apresente (Quivy & Campenhoudt, 1995). Os inquéritos por questionário foram implementados em todas as fases do projeto de investigação/intervenção junto de diferentes intervenientes. Na primeira fase do projeto, foi implementado um questionário aos docentes, mais concretamente aos diretores de turma, de forma a entender se existiam ou não conflitos no meio escolar e, perceber a forma como atuavam para os resolver. Na fase II e III, foram elaborados três inquéritos por questionário, para avaliar o desempenho da formação do grupo de alunos-mediadores e o desempenho da mediadora estagiária. As questões de cada questionário serão apresentadas nos pontos 4.1.4.2. e 4.1.4.3. De seguida, demonstram-se os inquéritos por questionário utilizados ao longo do projeto:

- Inquérito por questionário inicial, designado por *Ponto de Partida: rumo ao desconhecido* – este inquérito foi aplicado na segunda fase de investigação/intervenção, na sessão n.º 1 da formação de alunos-mediadores. Apresentou como objetivo entender o conhecimento que os participantes tinham perante a temática mediação (Apêndice 4);
- Inquérito por questionário final, nomeado de *Questionário de Mestre: a jornada do saber* – este inquérito por questionário foi realizado na fase de avaliação do projeto, na sessão n.º 8 da formação de alunos-mediadores. O objetivo do mesmo passou por perceber se houve evolução dos alunos-mediadores perante o seu conhecimento sobre mediação (Apêndice 5);
- Questionário de avaliação do processo da Formação de alunos-mediadores – este inquérito por questionário envolveu diversos pontos a serem aplicados consoante uma escala de concordância “Discordo Totalmente; Discordo; Concordo; Concordo Totalmente”, dos quais continha a avaliação: da formação de alunos-mediadores, desempenho da mediadora, opinião

sobre a elaboração das sessões, motivação na realização da formação, competências desenvolvidas e expectativas para o futuro. Numa segunda parte do questionário, colocaram-se questões abertas, para que os alunos aprofundassem o que gostaram mais ou o que gostaram menos durante as sessões e se gostariam que houvesse mais formações na escola. No final, colocou-se uma questão de satisfação geral da formação de alunos-mediadores, com escala de 1 a 5, sendo 1, “Fraca”, e o 5, “Muito Boa” (Apêndice 6).

3.2.1.6. Registos fotográficos e gravações audiovisuais

Os registos fotográficos e gravações audiovisuais foram utilizados na fase II de investigação/intervenção, nos momentos de *role-play* das sessões da formação de alunos-mediadores. Utilizaram-se as gravações audiovisuais como forma de, *à posteriori*, existir a interpretação e análise da postura e comportamento do aluno-mediador. Deste modo, os registos serviram para avaliar minuciosamente o papel do aluno-mediador durante a realização de uma sessão de mediação, permitindo identificar pontos importantes para o seu desenvolvimento enquanto agente de mudança no contexto escolar, complementando as anotações numa análise S.W.O.T. Salientar que as gravações audiovisuais apenas serviram para supervisionar cada aluno-mediador durante a sessão e a gravação das mesmas foi definitivamente eliminada após a sessão. Para além disso, os registos fotográficos serviram também como captação de lembranças ao longo do projeto (Apêndice 7).

3.2.2. Tratamento e análise dos dados

No ponto anterior foram mencionadas as técnicas de recolha de dados e a partir disso é necessário fazer a sua análise. Os dados emergentes da análise permitiram compreender que foi possível intervir com as crianças e jovens do AE, no sentido de os formar perante as necessidades do contexto. Foi possível entender as perceções da comunidade educativa relativamente à mediação e conflitos no meio escolar, acabando por ser um fator crucial a ser desenvolvido. Salienta-se que através dos inquéritos por questionários aos diretores de turma, foi possível entender a perceção dos diretores de turma do AE, relativamente aos alunos de uma turma do 5.º ano, na medida em que apelaram para uma intervenção devido à violência e indisciplina, fora e dentro da sala de aula. Através das conversas informais, conseguiu-se compreender a necessidade em apoiar a comunidade educativa, no sentido de ampliar a convivência e comunicação positiva. Neste sentido, ficou clara a necessidade de criar um grupo de alunos-mediadores. Além disso, os inquéritos por questionário utilizados para os alunos-mediadores da formação, possibilitaram a perceção de uma evolução no conhecimento sobre a temática mediação.

Deste modo, foi realizada uma análise comparativa entre o questionário inicial, realizado em abril de 2023 e o questionário final, realizado em junho de 2024. As análises foram realizadas consoante cada resposta dada pelos alunos-mediadores, ou seja, comparou-se cada resposta, uma a uma, para detetar mudanças no início e no fim da formação. Para complementar os dados, utilizou-se como auxílio as conversas informais com o corpo docente e alunos; os diários de bordo como meio de lembrança dos registos das conversas e as anotações do bloco de notas, onde se destacou pontos importantes para o melhoramento das sessões da formação e do projeto. Ao longo das sessões da formação de alunos-mediadores, foi possível destacar a utilização das conversas informais, dos diários de bordo, da observação e notas de campo, que permitiram captar as interações e relações que se foram criando ao longo deste percurso, como também, os comportamentos e respostas que os alunos forneciam durante as sessões. Em duas sessões da formação, foram utilizados registos fotográficos para captar a postura e comportamento dos alunos-mediadores, enquanto atuavam como mediadores numa sessão de mediação. Esta técnica possibilitou a análise e, posterior partilha de *feedback* positivo e construtivo. Entendeu-se também, o interesse por parte da comunidade educativa, na participação de intervenções e atividades extrapolares ao AE.

3.3. Identificação dos recursos mobilizados e limitações do processo: do idealizado ao exequível

Neste ponto serão abordados os recursos mobilizados para a concretização do projeto, recursos humanos e os recursos materiais, de modo a garantir o seu bom funcionamento. Serão também abordadas as limitações do processo de investigação/intervenção e, a perspetiva do idealizado ao que realmente foi implementado no projeto.

3.3.1. Recursos humanos e recursos materiais

No que diz respeito aos recursos mobilizados para a elaboração do projeto, salientam-se os recursos necessários para a sua concretização. Os recursos humanos dizem respeito às pessoas envolvidas em todo o processo. Portanto, é necessário referir os participantes, sendo eles: crianças e jovens, corpo docente e não-docente, toda a equipa técnica do AE, acompanhante da instituição, mediadora estagiária e a orientadora da Universidade do Minho. Desta forma, construiu-se um trabalho colaborativo com toda a comunidade educativa, o que possibilitou a implementação de um projeto impactante. Salienta-se que no início do estágio, idealizou-se recursos materiais que foram de encontro

ao proposto, contudo, foi necessário incluir nos recursos já pré-definidos outros recursos e, destacou-se a sublinhado os atualizados:

- Documentação: regulamento interno do AE, projeto educativo do AE, plano de ação da Ludoteca, plano de ação do GPIAD, decretos-lei, termos de participação e de consentimento;
- Recursos didáticos: papéis, marcadores, palitos, caneta, lápis, papel e cartazes para a divulgação da formação de alunos-mediadores;
- Recursos logísticos: sala, gabinete, mesas e cadeiras, quadro branco, computador e projetor.

Juntamente com a apresentação do projeto desenvolvido, serão destacados detalhadamente todos os recursos, humanos e materiais, no capítulo quatro do relatório.

3.3.2. Limitações do processo de investigação/intervenção

Destacaram-se neste ponto algumas limitações do desenrolar do processo de investigação/intervenção. A primeira limitação a destacar foi o prolongamento da implementação da formação de alunos-mediadores, no sentido em que era necessário sempre a supervisão do AE sob a formação, desde a questão de horários, do consentimento dos encarregados de educação à elaboração e definição da calendarização das oito sessões de formação. Destaca-se a transmissão de informação e autorização da diretora do AE, mesmo sendo questões pequenas como foi o caso da divulgação dos cartazes da formação, na medida em que era necessário divulgar a informação. A burocracia atrasou o procedimento do projeto, acabando por afetar a agilização das atividades a realizar.

Por conseguinte, outra limitação da investigação/intervenção foi a participação dos alunos na formação de alunos-mediadores, uma vez que já tinham atividades extracurriculares e externas à escola. A formação ocupava entre 50 e 90 minutos aproximadamente e, talvez os alunos não quisessem participar por ser mais um bloco a ocupar no horário escolar. O facto de existir imensas atividades extracurriculares no AE, incapacitou, de certa forma, a participação dos alunos na formação.

Outra limitação, refere-se a escassa presença de docentes e não-docentes no GPIAD, uma vez que o horário de funcionamento ia de encontro com o horário dos mesmos. Salienta-se ainda, que as pessoas que representam o GPIAD não têm qualquer base ligada à mediação. Mesmo não tendo formação em mediação, os casos de conflito eram resolvidos consoante aquilo que achavam ser o mais adequado.

3.3.3. Perspetiva do projeto: do idealizado ao exequível

Em outubro de 2023, a mediadora estagiária integrou no AE com o propósito de explorar, procurar e entender quais as necessidades e prioridades da instituição. Em novembro de 2023, apresentou um plano de atividades que dava reposta àquilo que se pretendia elaborar no estágio (Anexo 2). O quadro 5 destaca o cronograma inicial do projeto para o período de intervenção de dezembro de 2023 a junho de 2024.

Quadro 5

Calendarização prevista inicialmente para as atividades de investigação/intervenção

		Meses								
		2023					2024			
		outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho
Fase I*	Elaboração do Projeto	√	√							
	Participação e colaboração nas atividades do AE	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Elaboração e validação de cartazes.			√	√					
Fase II**	Aplicação de cartazes nos contextos selecionados.				√	√	√	√	√	√
	Elaboração e validação dos inquéritos por questionário.			√	√					
	Aplicação dos inquéritos por questionário.				√					√
	Tratamento e análise dos dados obtidos				√	√	√	√	√	√
	Elaboração e dinamização das metodologias interventivas				√	√	√	√		
	Realização das metodologias interventivas				√	√	√	√	√	√
Fase III***	Avaliação da implementação das dinâmicas de intervenção.								√	√
	Redação do Relatório de Estágio				√	√	√	√	√	√

Nota. *Fase I: Diagnóstico de Necessidades/Integração na Instituição; **Fase II: Implementação do Projeto de Intervenção/Investigação; ***Fase III: Avaliação do Projeto de Intervenção/Investigação.

O cronograma inicial abarca as atividades e tarefas propostas em cada uma das fases de investigação e intervenção do projeto. Devido a ligeiras mudanças no projeto, elaborou-se um quadro tendo em conta os reajustes, sendo possível idealizar os eixos de ação que vão de encontro aos objetivos propostos (Quadro 6).

Quadro 6

Calendarização das atividades de investigação/intervenção do projeto

			Meses								
			2023			2024					
			outubro	novembro	dezembro	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho
Eixos de ação	Tarefas										
Fase I*	Eixo 1 Diagnóstico de necessidades	Interação com a comunidade educativa.	✓	✓							
		Aprofundar a realidade do contexto.	✓	✓							
		Elaboração e aplicação dos inquéritos por questionário aos docentes.	✓	✓							
Fase II**	Eixo 2 Construção do Projeto	Desenvolver sessões de mediação de pares.			✓	✓	✓	✓			
		Dinamização das metodologias interventivas.				✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Elaboração dos inquéritos por questionário aos alunos-mediadores.			✓	✓	✓				
	Eixo 3 Divulgação e disseminação do Projeto	Elaborar material dinâmico de divulgação do projeto.			✓	✓					
		Promover a divulgação da Formação de Alunos-mediadores.					✓	✓			
		Elaboração e validação dos inquéritos por questionário aos alunos-mediadores.			✓	✓	✓				
	Eixo 4 Formação de Alunos-mediadores	Construção de competências de mediação.							✓	✓	✓
		Fomentar uma cultura de paz e convivência saudável no ambiente escolar.							✓	✓	✓
		Promover a partilha de pensamentos.			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Transformar mentes e fortalecer relações.							✓	✓	✓
Fase III**	Eixo 5 Monitorização da investigação/intervenção	Avaliação inicial (inquérito por questionário).						✓			
		Avaliação final (inquérito por questionário).									✓
		Redação do Relatório de Estágio.							✓	✓	✓

Nota. *Fase I: Diagnóstico de Necessidades/Integração na Instituição; **Fase II: Implementação do Projeto de Intervenção/Investigação; ***Fase III: Avaliação do Projeto de Intervenção/Investigação.

O primeiro eixo de ação diz respeito à integração no contexto e respetivo diagnóstico de necessidades; o segundo, centra-se na construção do projeto, ou seja, na elaboração de todas as atividades implementadas; o terceiro, engloba a divulgação e disseminação do projeto; o quarto, abarca a formação dos alunos-mediadores; e, por fim, o quinto, engloba a monitorização do projeto, no sentido de avaliar a ação dos alunos-mediadores na formação e no contexto escolar. Importa destacar que a negrito se colocaram as ligeiras mudanças implementadas no projeto.

Com a leitura do quadro é possível compreender que o desenvolvimento das sessões de mediação de pares começou em dezembro de 2023 e foi-se desenrolando até março de 2024, uma vez que foi necessário fazer modificações constantes para que cada sessão fosse ao encontro dos objetivos propostos. Nesse mesmo período foram elaborados os inquéritos por questionário para serem colocados em prática na primeira sessão e na última sessão da formação de alunos-mediadores. Destaca-se que a divulgação da formação de alunos-mediadores inicialmente prevista em janeiro de 2023, embora, não tenha sido possível devido a várias limitações e reajustou-se para os meses de fevereiro e março de 2024. Relativamente à elaboração e validação dos inquéritos por questionário dos alunos-mediadores, apenas prolongou-se o período da sua realização, no sentido em que se pretendia que os questionários se encontrassem revistos e analisados com o consentimento da orientadora da Universidade do Minho e da direção do AE. Face à implementação da formação de alunos-mediadores, iniciou-se em abril e finalizou-se em junho de 2024. Pretendeu-se implementar as sessões a partir do mês de janeiro, contudo, não foi possível, uma vez que existiram diversas limitações como a validação dos documentos e confirmação de autorização do AE. O último aspeto a ser mencionado é a redação do relatório de estágio, pois previu-se começar a redigir no início do ano de 2024, mas só foi possível em maio de 2024.

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTÁGIO

O valor de um ser humano reside na capacidade de ir além de ele próprio, de sair de dentro de si próprio, de existir dentro de si próprio e para as outras pessoas.

(Milan Kundera)

O presente capítulo retrata a apresentação e descrição do trabalho desenvolvido entre os meses de outubro de 2023 a junho de 2024. O objetivo trespassa por aprofundar o envolvimento da mediadora estagiária na instituição, fazendo uma análise minuciosa de toda intervenção desenvolvida, para que se entenda fielmente cada uma das atividades implementadas no AE. Cada atividade tem a sua respectiva descrição e análise. Por conseguinte, serão apresentados e discutidos, ao longo de cada ponto, os resultados sobre o efeito das atividades na comunidade educativa.

4.1. Projeto-piloto da formação de alunos-mediadores

O subponto em destaque abrangeu a apresentação e descrição da formação de alunos-mediadores, destacando-se aprofundadamente nos pontos a seguir, onde se menciona sobre o processo, a divulgação, a implementação e, consequente, avaliação.

4.1.1. Processo de divulgação da formação de alunos-mediadores

Para abranger toda a comunidade escolar, foram realizadas várias ações de extensão da formação de alunos-mediadores. Essas mesmas ações, envolveram a elaboração e criação de cartazes, que tiveram como principal objetivo divulgar a mediação, dar a conhecer a sua prática em contexto escolar e, também, incluir as inscrições para os alunos interessados em participar no projeto-piloto de formação de alunos-mediadores. O primeiro cartaz menciona uma breve apresentação da mediadora estagiária, como também, uma breve explicação do que é a mediação (Apêndice 8). Neste sentido, toda a comunidade teve a oportunidade de conhecer algo novo ou aperfeiçoar aquilo que sabia. Enquanto, o segundo cartaz se referia à chamada para a inscrição das crianças e jovens que estivessem interessadas em participar no projeto-piloto, apresentando duas formas de realização da inscrição: *online* ou em papel (Apêndice 9). Por último, o terceiro cartaz apresenta várias funções de um aluno-mediador, tendo como objetivo promover uma maior curiosidade acerca da mediação escolar e do papel dos alunos neste contexto (Apêndice 10). Todos os cartazes foram afixados na sala de convívio dos alunos, no bar do aluno, e, também, em frente ao GPIAD, pois eram locais frequentados por toda a comunidade educativa.

Nesta linha de continuidade, e para criar uma maior ênfase na formação e na temática mediação, realizou-se uma dinâmica baseada numa palavra-mistério: a palavra *mediação*. Ou seja, para captar a atenção dos alunos, divulgou-se nos intervalos para passarem no gabinete e tentarem descobrir as três pistas que nos levam à palavra-mistério (Figura 1). As pistas eram: pista n.º 1 - *ajuda na resolução de conflitos*; pista n.º 2 - *facilita a comunicação e termina com muita ação* e pista n.º 3 - *contribui para a paz no dia a dia (e uma das palavras da frase, faz parte da palavra mistério)*.

Figura 1

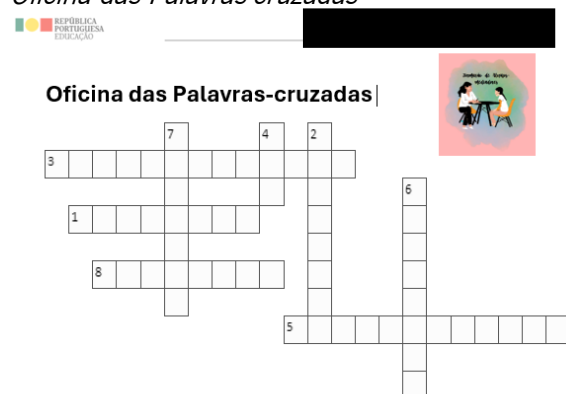
Palavra-mistério



Por último, foi ainda desenvolvida outra dinâmica no âmbito da divulgação do projeto-piloto: a oficina das palavras-cruzadas. Neste caso, concebeu-se um jogo de palavras-cruzadas, sendo realizada com uma turma do 9.º ano de escolaridade, a pedido da diretora de turma (Figura 2). Note-se que esta atividade foi um sucesso entre todos e as palavras foram rapidamente descobertas pelos alunos.

Figura 2

Oficina das Palavras-cruzadas



Horizontalmente

1. Palavra-chave da formação de alunos-mediadores
3. Com esta formação irás te tornar...
5. Expressamo-nos com o outro com ajuda da...
8. Quem age como terceiro/intermediário num conflito

Verticalmente

2. Um termo muitas vezes considerado negativo
4. O que se espera obter para o mundo
6. Regra n.º1 que devemos ter perante alguém
7. Entendemos aquilo pelo que o outro está a passar.

A divulgação do projeto-piloto foi muito importante. Se inicialmente se pensou apenas na utilização de cartazes, a resistência verificada levou ao desenvolvimento de novas atividades de divulgação. Toda a comunidade educativa ficou a par da existência deste projeto-piloto, pois, para além das atividades anteriormente referidas, também foi divulgado em reuniões de professores e a diretora do AE enviou uma comunicação institucional a todo o corpo docente, de modo que a transmitissem aos seus alunos.

4.1.2. Conceção, implementação e avaliação da formação de alunos-mediadores

A ideia de criar um grupo de alunos-mediadores surgiu como a necessidade mais importante da própria instituição. Foi a partir da reunião com a acompanhante do estágio e a educadora social, que se perspetivou que a escola-sede seria o local onde decorreria o estágio. Num primeiro momento, foi preciso delinear cada passo a tomar para a elaboração deste projeto-piloto, dado que era a primeira vez a ser implementado no contexto, e, uma vez que surgiu neste ano letivo poderia proceder ao longo dos próximos anos. Para a divulgação da formação, foram elaborados cartazes e duas dinâmicas para captar uma maior adesão ao projeto-piloto (4.1.1.). Acredita-se ter sido um processo demorado, tendo em conta a exigência das burocracias para o desenvolvimento do projeto-piloto, acabando por envolver a participação de vários elementos, como também, a aprovação de todos os passos a concretizar. Desta forma, a divulgação decorreu nos meses de fevereiro e março, e a implementação do projeto-piloto decorreu nos meses de abril a junho de 2024.

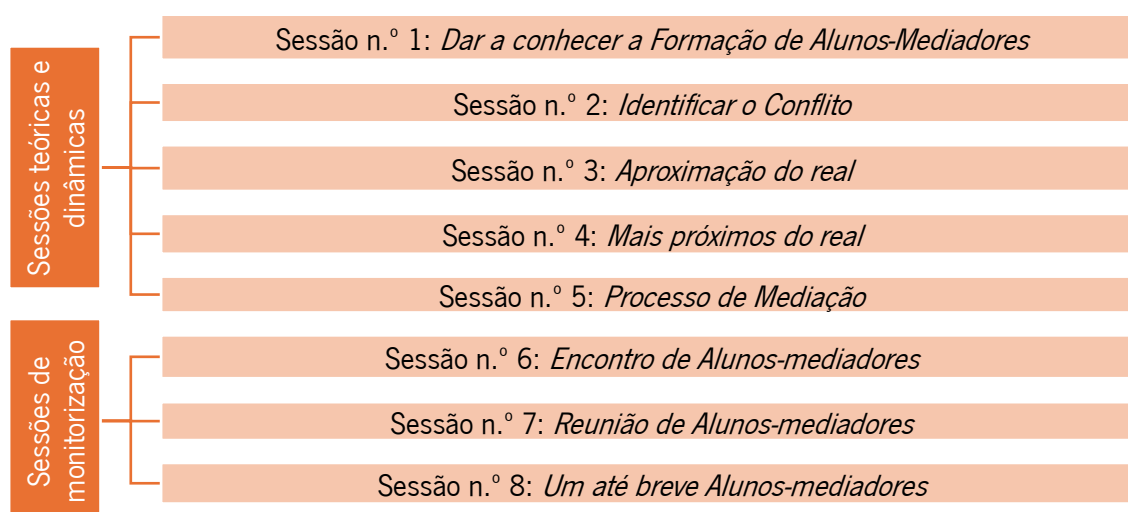
Por conseguinte, foi necessário arranjar uma sala com equipamento adequado para a realização das sessões da formação deste projeto-piloto. Perante os requisitos dos alunos participantes, ficou definido o horário de sexta-feira, na parte da tarde. A escola-sede dispunha de quase todas as salas livres, uma vez que não decorriam aulas nesse horário. Portanto, a realização da formação de alunos-mediadores foi concretizada numa sala de apoio ao aluno. Ao longo do percurso, foi-se idealizando uma proposta de projeto-piloto, tendo o objetivo de promover um ambiente escolar seguro, inclusivo e colaborativo, ajudando a resolver e a transformar conflitos. Deste modo, a mediação possibilitou a promoção da comunicação positiva entre toda a comunidade escolar, de forma equilibrada e harmoniosa. O facto de se desenvolver dinâmicas em contexto escolar, tendo como pilar a mediação, tornou-se possível sensibilizar a comunidade escolar para a importância de como gerir e resolver conflitos, através da comunicação positiva com rumo à paz e convivência positiva.

A elaboração da formação, inicialmente contava com três sessões, tendo em conta a sugestão da acompanhante do estágio e a educadora social. Contudo, decidiu-se acrescentar mais quatro sessões, uma vez que as ideias iam surgindo e faziam sentido complementar as sessões consoante a

complexidade do tema, visto que é um processo longo e demorado. A elaboração da formação de mediação de pares apresentou como bases o primeiro ano de mestrado em mediação, como também, os programas de mediação de pares referidos no ponto 2.4 e 2.4.1. A formação contou com sete sessões, sendo quatro sessões (teóricas e dinâmicas) e três sessões de monitorização (práticas). Relativamente às sessões de teor teórico e dinâmico, o intuito passou pelo entendimento daquilo que é a mediação e naquilo que se podem tornar enquanto alunos-mediadores e agentes de mudança. O facto de existir sustento teórico, cria um apoio na compreensão do conhecimento que está a ser transmitido, para mais tarde, se colocar em prática. No primeiro momento das sessões realizaram-se momentos de teoria acerca da problemática a ser abordada e, num segundo momento, colocou-se em prática os conhecimentos captados nessa mesma sessão com atividades dinâmicas. Posto isso, os alunos-mediadores tornar-se-ão agentes de mudança, atuando no contexto escolar com o objetivo de atenuar, reportar ou resolver conflitos existentes no AE. Por outro lado, as sessões de monitorização, serviram para monitorizar a prática dos alunos-mediadores, onde se realizaram reuniões entre o grupo para se observar, partilhar, melhorar e ampliar as ações e pensamentos daquilo que fizeram no contexto escolar. No momento inicial, perspetivaram-se sete sessões, contudo, a pedido dos elementos do grupo de alunos-mediadores foi elaborada mais uma sessão, fazendo parte do Módulo III: Processo de Mediação, como consta na figura 3.

Figura 3

Cronograma das sessões da formação de alunos-mediadores



Considera-se pertinente afirmar o interesse de seis alunos na contribuição da melhoria do sistema educativo com rumo para a paz e convivência positiva da sua escola, apresentando interesse em

participar neste projeto-piloto de formação de alunos-mediadores. Desta forma, foi-lhes entregue a autorização em participar na formação (Apêndice 11). Contudo, e tendo em conta vários fatores, apenas três alunos fizeram parte deste projeto-piloto, sendo um do género masculino e dois do género feminino. Posto isto, foi entregue aos alunos um termo de participação (Apêndice 12), no sentido em que se pretendia criar responsabilidade e motivação, enquanto futuros alunos-mediadores.

4.1.3. Planificação e implementação da formação de alunos-mediadores

O quadro 7 apresenta o eixo de ação relativo à formação de alunos-mediadores, contendo como pilares, os objetivos dos módulos de ação, as sessões e as atividades de cada sessão.

Quadro 7

Eixo de ação da Formação de Alunos-mediadores

Módulos	Objetivos	Sessões	Atividades
Módulo I: Apresentação e Introdução à Formação de Alunos-mediadores	- Construir a inclusão do grupo de alunos-mediadores para se sintam à vontade, promovendo a confiança e abertura de partilha de perspetivas; - Debater expectativas do grupo sobre a formação; - Sensibilizar sobre a formação para o grupo de alunos-mediadores; - Refletir sobre a iniciativa do grupo de alunos-mediadores.	<i>Sessão 1: Dar a conhecer a Formação de Alunos-Mediadores</i>	<i>A 1.1. Quebra-gelo: Conhecermo-nos e aos outros</i> <i>A 1.2. Ponto de partida: Rumo ao desconhecido</i> <i>A 1.3. Brainstorming de Mediação</i>
Módulo II: Conhecer o conflito	- Conhecer a informação que os alunos-mediadores têm relativamente sobre o conflito; - Desenvolver conhecimento sobre o conflito; - Transformar comunicação negativa em comunicação positiva.	<i>Sessão 2: Identificar o conflito</i>	<i>A 2.1. Explorar a Mente: reflexão sobre o Conflito</i> <i>A 2.2. Brainstorming do Conflito</i> <i>A 2.3. Promoção de diálogo colaborativo</i>
Módulo III: O processo de Mediação	- Aprender o processo de mediação; - Debater e abordar a temática sobre o <i>bullying</i>; - Conhecer novos conhecimentos sobre a temática de mediação; - Desenvolver competências próximas do real na resolução de conflitos.	<i>Sessão 3: Aproximação do real</i> <i>Sessão 4: Mais próximos do real</i> <i>Sessão 5: Processo de Mediação</i>	<i>A 3.1. Seleção do Role-play</i> <i>A 3.2. Role-play de uma sessão de Mediação</i> <i>A 3.3. Conta-me como te sentiste? Versão 1</i> <i>A 4.1. Role-play de uma sessão de Mediação</i> <i>A 4.2. Role-play de uma sessão de Mediação</i> <i>A 4.3. Conta-me como te sentiste? Versão 2</i> <i>A 5.1. Desafio-te a acertares!</i> <i>A 5.2. Mediação em Ação: resolução de conflitos</i>
Módulo IV: Monitorização do desempenho dos Alunos-mediadores	- Avaliar a eficácia das competências de mediação adquiridas; - Identificar pontos fortes de cada elemento do grupo; - Partilhar <i>feedback</i> positivo e construtivo aos alunos-mediadores; - Refletir acerca das ações tomadas pelos alunos-mediadores; - Avaliar a eficácia da Formação dos Alunos-mediadores; - Avaliar o desempenho da mediadora estagiária.	<i>Sessão 6: Encontro de Alunos-mediadores</i> <i>Sessão n.º 7: Reunião de Alunos-mediadores</i> <i>Sessão n.º 8: Um até breve alunos-mediadores</i>	<i>A 6.1. Oficina da reflexão: momento de crescimento</i> <i>A 6.2. Partilha de momentos e pensamentos #1</i> <i>A 7.1. Partilha de momentos e pensamentos #2</i> <i>A 7.2. Piquenique</i> <i>A 8.1. Questionário de Mestre: a jornada do saber</i> <i>A 8.2. Ponto de chegada: onde nos encontramos?</i>

4.1.3.1. Módulo I: apresentação e introdução à formação de alunos-mediadores

Sessão 1: Dar a conhecer a formação de alunos-mediadores

Na primeira sessão da formação de alunos-mediadores, designada *por Dar a conhecer a formação de alunos-mediadores*, estiveram presentes três participantes e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 19 de abril de 2024, tendo a duração de uma hora e trinta minutos, numa sala de apoio do AE. Os objetivos da sessão n.º 1 envolvem: construir a inclusão do grupo de alunos-mediadores para se sentirem à vontade, promovendo a confiança e abertura de partilha de perspetivas; debater expectativas do grupo sobre a formação; sensibilizar sobre a formação para o grupo de alunos-mediadores e refletir sobre a iniciativa do grupo de alunos-mediadores. Tal como o nome sugere, foi o primeiro contacto com os três elementos, onde se obteve uma resposta positiva de que os referidos mostraram interesse e autorização dos seus encarregados de educação para frequentar a formação de alunos-mediadores. O primeiro momento da reunião passou pela apresentação da mediadora e dos participantes. De seguida, houve uma breve explicação daquilo que se iria tratar na respetiva formação, ou seja, foi apresentado um esquema com a programação da formação (Figura 4) e em formato digital num *PowerPoint* (Apêndice 13). Denotar que, a meio da formação foi elaborada mais uma sessão a pedido dos alunos-mediadores, sofrendo reajustes na programação.

Figura 4

Sessão n.º 1, slide 3 do PowerPoint - Esquema da programação da formação de alunos-mediadores



De seguida, foi entregue um infográfico da programação e calendarização da formação de alunos-mediadores, para que acompanhassem as sessões e ganhassem sentido de responsabilidade na pontualidade e assiduidade (Apêndice 14).

A1.1. Quebra-gelo: Conhecermo-nos e aos outros

A primeira atividade foi desenhada para quebrar o gelo, para que se criasse um ambiente acolhedor para todos. Esta atividade encontra-se descrita no quadro abaixo (Quadro 8).

Quadro 8

Descrição da atividade Quebra-gelo: Conhecermo-nos e aos outros

Duração	30 minutos
Descrição O objetivo desta atividade passa por formar relações interpessoais entre os envolvidos. Cada aluno encontra-se sentado numa mesa-redonda e foi entregue uma folha com um bingo e uma caneta, contendo diversas afirmações (<i>tem um irmão, sabe tocar um instrumento, gosta de pizza, sabe andar de bicicleta</i>, entre outros). Cada aluno tem o objetivo de escrever o nome do colega que se identificava com determinada afirmação. A responsável pela atividade tem a tarefa de acompanhar os alunos no caso de surgimento de dúvidas. A pessoa que preencher primeiro todos os quadrados da folha, grita “BINGO” e confirma as afirmações.	
Resultados esperados Pretende-se que os participantes criem relações mais próximas, criando um ambiente mais acolhedor entre eles, visto que possivelmente não conhecem a mediadora estagiária e não se conhecem entre eles.	
Recursos Materiais	- Material de escrita: papéis, caneta ou lápis; - Espaço propício para a escrita.

Cada participante partilhou momentos calorosos e risonhos, uma vez que foram mencionadas várias memórias daquilo que o jogo fez destacar. Neste sentido, é importante destacar o jogo realizado, como é demonstrado na figura 5.

Figura 5

Atividade O Bingo humano



O Bingo Humano

Gosta de pizza _____	Que tenha irmãos _____	Pratica algum instrumento musical _____	Tem uma disciplina favorita na escola _____	Tem animais de estimação _____
Gosta de dançar _____	Fala mais do que um idioma _____	Tem uma comida favorita _____	Já fez um amigo novo este ano _____	Já viajou para fora do país _____
Pratica algum desporto _____	Já visitou o Zoo _____	Gosta de tecnologia _____	Gosta de acampar _____	Que não tenha irmãos _____
Gosta de resolver quebra-cabeças _____	Consegue fazer 3 flexões _____	Já foi a um parque de diversões _____	Sabe andar de bicicleta _____	Que esteja apaixonado/a _____

A1.2. Ponto de partida: Rumo ao desconhecido

Relativamente a esta atividade, foi proposto elaborar um questionário inicial, com o intuito de entender aquilo que os alunos sabiam sobre a temática de mediação. Portanto, no quadro 9 descreve-se a atividade implementada. Face à realização do questionário, foi realizado um levantamento de expectativas sobre a formação, de forma a entender aquilo que os alunos esperavam sobre a mesma.

Quadro 9

Descrição da atividade Ponto de partida: Rumo ao desconhecido

Duração	25 minutos
Descrição A responsável pela atividade terá a função de entregar um questionário, envolvendo a temática mediação. Neste sentido, o objetivo é entender o quanto de conhecimento cada aluno-mediador tem sobre a temática em questão. Cada questionário será avaliado de forma anónima, guardando como dados a perceção daquilo que pensam que engloba a mediação.	
Resultados esperados Espera-se que todos os participantes reflitam, de forma honesta e verdadeira, sobre o conceito que envolve a mediação.	
Recursos materiais	- Material de escrita: papel e canetas; - Espaço propício para a escrita.

A1.3. Brainstorming da Formação de alunos-mediadores

No seguimento da sessão, fez-se um *brainstorming* sobre o conceito de mediação. Contudo, em primeiro lugar, foi explicado o conceito de *brainstorming* e qual era o objetivo da atividade. O quadro 10 demonstra de forma clara a atividade.

Quadro 10

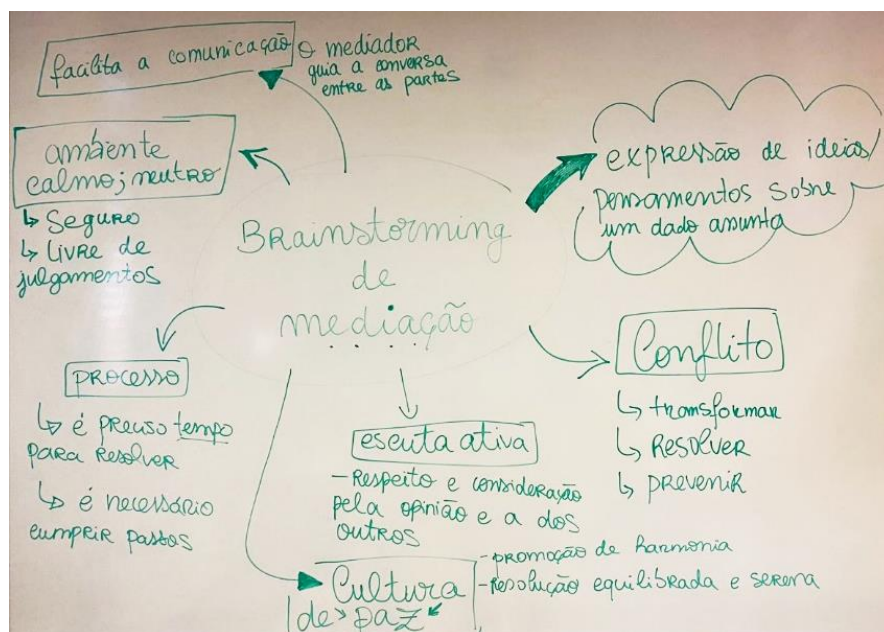
Descrição da atividade Brainstorming de Mediação

Duração	20 minutos
Descrição A responsável pela atividade irá introduzir com a questão: “Quando pensamos em mediação, o que vos surge na cabeça?” e coloca apenas a palavra mediação no quadro branco. Cada aluno terá a oportunidade de participar no <i>brainstorming</i> até se formar uma grande família de palavras ou frases (<i>processo; resolução de conflitos; prevenção; negociação; facilitação da comunicação; comunicação positiva; paradigma ganhar/ganhar; conflito</i> , entre outros). No final da reflexão, explicar-se-á mais aprofundadamente alguns dos termos que foram mencionados.	
Resultados esperados Compreende-se que os alunos-mediadores tenham pouco conhecimento sobre a temática de mediação, contudo, espera-se que os mesmos expressem motivação em aprender e a partilhar as suas perspetivas perante o assunto.	
Recursos materiais	- Material de escrita: quadro branco, marcadores e apagador.

Esta atividade realizou-se de forma mais calma para que todos os elementos da formação entendessem o que era proposto e foi concebido o *brainstorming* de mediação (Figura 6).

Figura 6

Fotografia da atividade Brainstorming de mediação – produto final



4.1.3.2. Módulo II: conhecer o conflito

Sessão 2: Identificar o conflito

Na segunda sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Identificar o conflito*, estiveram presentes os três alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 26 de abril de 2024, tendo a duração de uma hora, numa sala de apoio do AE. Os objetivos da sessão n.º 2 envolveram a dinamização sobre a temática conflito e a introdução o conceito de mediação.

A2.1. Explorar a Mente: reflexão sobre o Conflito

Num primeiro momento da sessão foi proposto fazer uma reflexão sobre o conflito e, nesse sentido, criou-se uma ficha com questões para que cada participante tivesse um momento individual de reflexão (Apêndice 15) e, mais tarde, fosse capaz de partilhar com o grupo, tal como é descrito no quadro 11.

Quadro 11

Descrição da atividade Explorar a Mente: reflexão sobre o Conflito

Duração	15 minutos
Descrição	A responsável pela atividade terá a função de entregar uma ficha com questões, envolvendo o tema conflito. Neste sentido, o objetivo é entender o quanto de conhecimento cada aluno-mediador tem sobre a temática em questão, como também, incentivar a refletir sobre dado tema a ser partilhado em grupo.
Resultados esperados	Espera-se que todos os participantes preencham a ficha de forma honesta e verdadeira, para que sejam capazes de refletir de forma autônoma sobre a temática a ser abordada. Assim, estarão mais capazes de dialogar sobre o assunto em grupo, de forma espontânea e sem julgamentos.
Recursos materiais	- Material de escrita: papel e caneta; - Espaço propício para a escrita.

A2.2. Brainstorming do Conflito

Dado o sucesso da primeira sessão com o *brainstorming*, realizou-se outro sobre o conceito conflito. Acabou-se por trazer o mesmo conceito para a segunda sessão, tendo mudado apenas o tema a ser abordado. Neste sentido, o quadro 12 apresenta a descrição da A2.2.

Quadro 12

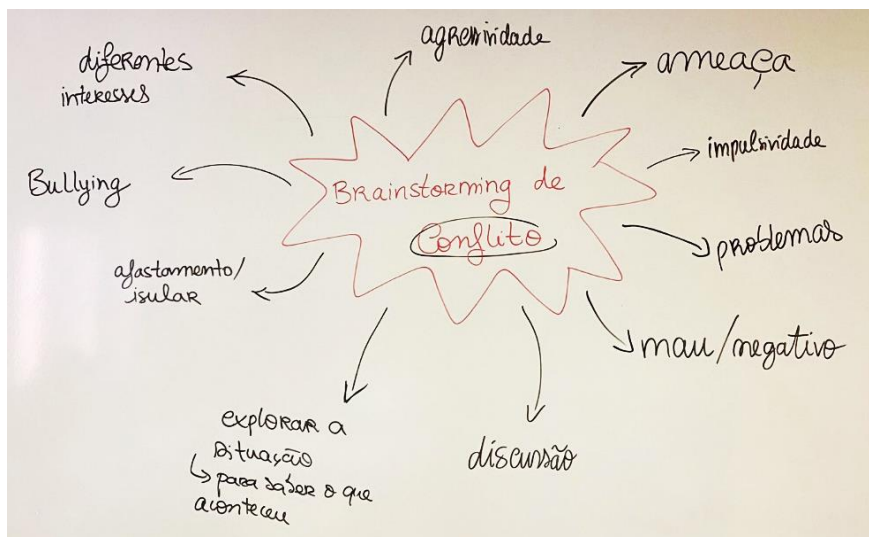
Descrição da atividade Brainstorming do Conflito

Duração	10 minutos
Descrição	A responsável pela atividade irá introduzir com a questão: “Quando pensamos em conflito, o que vos surge na cabeça?” e coloca apenas a palavra conflito no quadro branco. Cada aluno terá a oportunidade de participar no <i>brainstorming</i> até se formar uma grande família de palavras (impulsividade; agressividade; discordância; ameaça; impasse; diferentes interesses; vencedor/perdedor, entre outros). No final da reflexão, explicar-se-á mais aprofundadamente alguns dos termos que foram mencionados.
Resultados esperados	Compreende-se que os alunos-mediadores tenham pouco conhecimento sobre a temática de mediação, contudo, espera-se que os mesmos expressem motivação em aprender e a partilhar as suas perspetivas.
Recursos materiais	- Material de escrita: quadro branco marcadores e apagador; - Espaço propício para a escrita.

Assim, foi concebido o *brainstorming* sobre o conceito conflito (Figura 7).

Figura 7

Fotografia da atividade Brainstorming de conflito – produto final



Por conseguinte, para complementar a sessão com ajuda de suporte tecnológico, foi elaborado um *PowerPoint* de forma a ajudar a ampliar o conhecimento dos alunos-mediadores (Apêndice 16). Esse suporte continha alguma informação, contudo, o maior pilar seria a mediadora estagiária, uma vez que explicava tudo detalhadamente. Cada ponto era explicado e, em caso de dúvida, os alunos questionavam a mediadora estagiária, como é indicado na figura 8 e no quadro 13.

Figura 8

Sessão n.º 2, slide 5 do *PowerPoint* – O que podemos fazer para amenizar o conflito?



Quadro 13

Descrição das palavras utilizadas na questão O que podemos fazer para amenizar o conflito?

Escutar ativamente	Ouvir com atenção, entender as emoções por trás das palavras e responder de forma que a pessoa se sinta compreendida.
Dar espaço	Permitir que a pessoa se expresse sem interrupções, julgamentos ou pressão. Dar a liberdade para expressar os seus pensamentos e sentimentos.
Colaborar	Trabalhar juntos de forma a alcançar objetivos em comum, combinando ideias.
Distanciar	Saber dar espaço quando a pessoa precisa, permitindo que a mesma tenha tempo para refletir e que se sinta respeitada.
Ceder	Abrir mão de uma posição em que estamos a favor. Envolve a compreensão em encontrar uma solução para ambas as partes.
Fazer acordos	Chegar a consenso, atendendo às necessidades das partes envolvidas na situação, é por isso que existe a cedência de certos aspetos para alcançar soluções possíveis à resolução.
Paradigma ganhar/ganhar	Consiste em que todas as partes envolvidas saiam a ganhar, encontrar soluções nas quais cada um está satisfeito com isso.
Negociar	Saber comunicar de forma que cheguem a acordo, conversando de forma serena para encontrarem soluções.

No seguinte ponto do *PowerPoint*, mencionou-se o papel importante que um aluno-mediador deve ter na sua atuação no meio escolar (Figura 9).

Figura 9

Sessão n.º 2, slide 7 do PowerPoint – As funções de um aluno-mediador



Nesta continuidade, foi referido um ponto relativo às competências e atitudes de um aluno-mediador, como é indicado no quadro 14.

Quadro 14

Descrição das palavras Competências e Atitudes de um aluno-mediador

Respeitar	Respeitar o outro, as suas opiniões, gostos e perspetivas.
Ter empatia	Saber colocar no lugar do outro e sentir aquilo que ele passa.
Facilitar o diálogo	Ajudar a conversar com as outras partes para que seja fácil comunicar entre todos.
Escutar	Saber ouvir aquilo que o outro tem a dizer.
Ser assertivo	Saber dizer a nossa opinião sem magoar o outro. Comunicar de forma confiante, defendendo aquilo em que acreditamos, respeitando a opinião do outro.
Ser reflexivo	Ter várias formas de ajudar, se algo não correr como era suposto, saber lidar com isso e mudar o rumo por outros caminhos.
Ser otimista	Saber acreditar em nós próprios e nos outros.
Ser positivo	Ter sempre positivismo presente na nossa vida, para termos força e vontade para lidar com diversas situações.
Ser criativo	Ter a capacidade de lidar com situações de forma criativa.

Nos slides seguintes, mencionaram-se os princípios do processo de mediação, como demonstra o quadro 15.

Quadro 15

Descrição dos princípios do processo de mediação

Ser voluntário	Dar o consentimento e ter vontade em participar no processo de Mediação.
Saber guardar	Criar um espaço onde o outro se sinta à vontade para desabafar, guardando a informação da conversa apenas e só para nós.
Igualdade	Devemos tratar todos por igual, permitindo momentos de diálogo a cada um dos participantes.
Ser imparcial	Adotar uma posição neutra, sem julgamentos ou opiniões sobre o que o outro menciona
Ser autónomo	É a forma como o mediador guia a conversa com os participantes, ou seja, não se guia pelos seus próprios interesses nem pelos interesses dos outros.
Ser competente e responsável	O mediador tem de possuir bases científicas e saber implementá-las no seu meio, como também, tem a responsabilidade de cumprir aquilo que lhe compete enquanto mediador.

A2.3. Promoção de Diálogo Colaborativo

Terminada a partilha de informação sobre os conteúdos programados da sessão, deu-se início à terceira atividade - *Promoção de Diálogo Colaborativo*. A atividade consistia na comunicação positiva, para que os alunos-mediadores colocassem em prática a forma como deveriam comunicar. A atividade encontra-se descrita no quadro 16.

Quadro 16

Descrição da atividade Promoção de Diálogo Colaborativo

Duração	20 minutos
Descrição	Num primeiro momento da atividade, estarão expostas frases, sejam de conotação positiva ou negativa, onde cada um dos alunos-mediadores terá em posse um cartão verde (positivo) e um cartão vermelho (negativo). Consoante aquilo que se expõe, cada aluno terá de levantar o cartão que achar mais adequado àquela situação. Num segundo momento, e para ampliar o nível de dificuldade, propõe-se transformar frases de conotação negativa em frases de conotação positiva.
Resultados esperados	Espera-se que o grupo consiga distinguir precisamente o que é mais adequado a ser utilizado na comunicação verbal, como também, aquilo que é menos adequado a ser utilizado. Para além disso, espera-se que os alunos-mediadores consigam refletir em grupo na melhor solução no descobrimento de frases de conotação positiva.
Recursos materiais	- Cartões (de cor vermelha e verde) e palitos; - Suporte tecnológico: projetor; - Material de escrita: folhas brancas; - Espaço propício para a escrita.

Como suporte de ajuda para a realização da primeira ronda, elaboram-se cartões para diferentes conotações: a cor verde para as frases de conotação positiva e vermelho para as frases de conotação negativa (Figura 10).

Figura 10

Cartões de cor verde e de cor vermelha



Perante a descrição da atividade, na sessão exemplificou-se o que era proposto para que todos os elementos entendessem o objetivo da atividade. Assim, deu-se o exemplo: “Não te ponhas em cima da cadeira”, usar a palavra **não**, muitas vezes, pode ser considerado algo negativo. Portanto, a ideia era tornar esta frase positiva, como, por exemplo, em forma de questão: “sabes o que acontece se te

colocares em cima da cadeira?”. Ao fazê-lo desta forma, esse momento serviria como meio de reflexão para a resposta mais adequada (Figura 11).

Figura 11

Sessão n.º 2, slide 16 do PowerPoint – Exemplo da atividade



Consoante o sucedido, realizaram-se duas rondas: na primeira ronda, os participantes teriam de adivinhar se a afirmação era de conotação positiva ou negativa, num total de dez afirmações como demonstra o quadro 17.

Quadro 17

Frases de conotação negativa e positiva

Ronda 1 – Frases de conotação negativa e/ou positiva	
Nunca comi na escola.	Jamais irei contigo a algum lado.
Gostava que falasses mais comigo.	Devia ter ido ao dentista, mas não consegui.
Ter um dia leve e feliz só depende de ti.	Podes me dar um copo com água?
Não tenho mais forças para estudar.	Não saiam da sala de aula sem eu vos dizer.
Eu sou muito feliz nesta escola.	Irei ser um fantástico aluno-mediador.

Relativamente à segunda ronda da atividade, importa realçar um dos exemplos utilizados na atividade (Figura 12). Conforme os alunos fossem adivinhando as respostas, estivessem elas corretas ou erradas, a mediadora estagiária questionava a forma como poderiam melhorar a frase para torná-la positiva. Após a discussão e várias respostas escutadas, no final era apresentado uma outra possibilidade de transformação da frase (Figura 13).

Figura 12

Sessão n.º 2, slide 45 do PowerPoint - Frase de conotação negativa

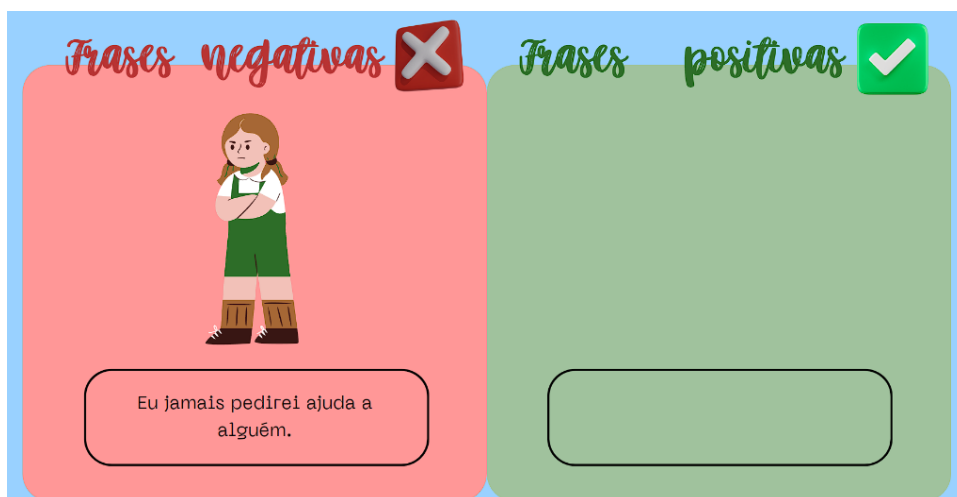


Figura 13

Sessão n.º 2, slide 46 do PowerPoint - Exemplo de transformação da frase de conotação negativa



4.1.3.3. Módulo III: o processo de mediação

Sessão 3: Aproximação do real

Na terceira sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Aproximação do real*, estiveram presentes os três alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 3 de maio de 2024, tendo a duração de uma hora, numa sala de apoio da Escola Básica 2.º e 3.º ciclos. Os objetivos da sessão n.º 3 envolvem: aprender o processo de mediação; conhecer novos conhecimentos sobre a temática e desenvolver competências próximas do real na resolução de conflitos.

A3.1. Seleção do Role-play

Num primeiro momento da sessão, foi exposto um *PowerPoint* como suporte de ajuda na compreensão sobre o processo de mediação (Apêndice 17). Deste modo, foram mencionadas as três fases da mediação: pré-mediação, mediação e acordo. Em seguida, foi realizada a atividade *Seleção do Role-play*, tendo a duração de cinco minutos. Esta atividade serviu de impulso para a realização da atividade seguinte, uma vez que se iria fazer um *role-play* de uma sessão de mediação. A mediadora estagiária segurou um saco opaco, que continha papéis com os nomes das personagens que os alunos-mediadores iriam interpretar. Portanto, cada participante teve a oportunidade de retirar um papel com o nome fictício da sua personagem. Por fim, foi entregue o caso com algumas das especificidades de cada personagem. Para a realização desta atividade, foi necessário como recursos materiais: um saco opaco; papéis e folhas (com o caso descrito e especificidades de cada uma das personagens).

A3.2. Role-play de uma sessão de mediação

Dada a realização da seleção das personagens, é crucial mencionar o caso a ser dramatizado (Apêndice 18). Neste sentido, sendo este um dos objetivos a ser trabalhados pelo GPIAD, criou-se um caso sobre a prática de *bullying* entre colegas de turma. O quadro 18 refere-se a essa atividade.

Quadro 18

Descrição da atividade Role-play de uma sessão de Mediação

Duração	40 minutos
Descrição	
A responsável da atividade irá ler o caso que todos os alunos-mediadores já estão a par para introduzir o teatro (<i>role-play</i>). O grupo terá a autonomia para criar a dramatização como pretender, consoante o caso e as especificidades de cada uma das personagens.	
Resultados esperados	
Espera-se que cada aluno-mediador se exprima consoante aquilo que acha mais adequado, sem qualquer julgamento, no sentido em que o que farão será uma aprendizagem e consequente melhoria.	
Recursos Materiais	- Material de decoração: jarro com flores, copos e garrafa de água; - Material de escrita: papel e caneta; - Suporte tecnológico: projetor; - Espaço propício para a realização do <i>role-play</i>.

A3.3. Conta-me como te sentiste?

Realizado o *role-play*, foi elaborada a terceira atividade da sessão, que consistia em perceber como é que os alunos-mediadores se tinham sentido ao realizar o *role-play*, entender as expectativas que tinham sobre o papel de um mediador e compreender as dificuldades e melhorias que o grupo

necessitava. Portanto, esta atividade teve um maior foco no participante que fez de mediador na sessão. O quadro 19 demonstra a descrição da atividade.

Quadro 19

Descrição da atividade Conta-se como te sentiste?

Duração	10 minutos
Descrição	
A responsável da atividade irá expor várias questões relativas à elaboração do <i>role-play</i> e cada aluno-mediador terá como suporte de resposta, cartões com figuras emotivas. Cada indivíduo, consoante a questão, terá de levantar a figura que acha a mais adequada naquela situação, explicando o porquê ou acrescentar algo mais quando outro colega fala.	
Resultados esperados	
Espera-se que o grupo se exprima abertamente sobre as suas dificuldades, receios e conquistas.	
Recursos Materiais	- Cartões com figuras emotivas; - Suporte tecnológico: projetor.

O principal objetivo pretendeu melhorar a prática do aluno que realizou o papel de aluno-mediador. Segundo a orientação do modelo nuclear de Korthagen (2009), este foca-se em seis dimensões: ambiente/meio, comportamento pedagógico, competências, crenças, identidade, lugar que ocupamos no mundo e, por último, a missão pessoal. As questões foram construídas a partir dessa base, sendo que cada dimensão tem as suas especificidades, como demonstra o quadro 20.

Quadro 20

Questões baseadas no modelo nuclear de Korthagen

Parâmetros do modelo nuclear de Korthagen	Questões
Ambiente/meio	- Como é que os participantes reagiram às questões que ias fazendo? Porquê?
Comportamento pedagógico	- Será que a tua prática foi a mais adequada ao longo da sessão? Porquê?
Competências	- Quais são as três competências que mais te identificam? Porquê? - Que reflexão retiras desta sessão de mediação que realizaste?
Reflexão subjacente a crenças	- Quando fazes uma questão, pensas em quê? Porquê?
Relações como observamos a nossa própria identidade (profissional ou pessoal)	- Que tipo de aluno-mediador pretendes ser? Porquê? - Será que o papel de um aluno-mediador é crucial na escola? Porquê?
Lugar que ocupamos no mundo e a nossa missão pessoal	- O que te inspira a estar aqui? Porquê? - Como futuro aluno-mediador, o que pretendes transmitir aos teus colegas? Porquê?

Como suporte de ajuda para a realização da atividade e para que se compreendesse melhor aquilo que o aluno-mediador estava a sentir, elaboraram-se cartões para representar as emoções num dado momento. Emoções estas que vão desde a cor avermelhada, representando um nível mais difícil, até à cor verde, representando maior facilidade na ação que realizou e, complementando com figuras de emoções para se destacar melhor aquilo que poderia estar a sentir em dado momento (Figura 14).

Figura 14

Cartões com figuras emotivas



Sessão 4: Mais próximos do real

Na quarta sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Mais próximos do real*, estiveram presentes dois alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 10 de maio de 2024, tendo a duração de uma hora e trinta minutos, numa sala de apoio do AE. Os objetivos da sessão n.º 4 consistiram no desenvolvimento de competências de mediação, compreender o processo de mediação e capacitar o desenvolvimento na resolução de conflitos.

A sessão teve como base a terceira sessão, uma vez que se pretendia praticar mais a forma como os alunos-mediadores atuavam perante determinadas situações. Como tal, não houve seleção de quem seria o mediador da sessão, acabando todos por o fazerem. Neste sentido, é crucial mencionar os casos que foram dramatizados (Apêndice 19). Realizados ambos os *role-plays*, foi elaborado novamente a atividade *Conta-me como te sentiste* (A3.3.), para que se compreendesse a perspetiva de cada alunos-mediadores de acordo com o papel realizado.

Sessão 5: Processo de Mediação

Na quinta sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Mais próximos do real*, estiveram presentes três alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 17 de maio de 2024, tendo a duração de uma hora, numa sala de apoio do AE. O objetivo da sessão n.º 5

recaiu no reconhecimento das aprendizagens que os alunos-mediadores foram captando ao longo de todo o percurso da formação. Neste sentido, foram desenvolvidas duas atividades: a primeira, designada por *Desafio-te a acertares!* e a segunda, designada por *Mediação em Ação: resolução de conflitos*.

A5.1. Desafio-te a acertares!

Para esta atividade foi elaborado um *PowerPoint* (Apêndice 20) que serviu de suporte para a realização do desafio e para uma melhor compreensão da atividade, o quadro 21 reporta a sua descrição.

Quadro 21

Descrição da atividade Desafio-te a acertares!

Duração	20 minutos
Descrição A atividade consiste num jogo de conhecimento e rapidez. O jogo consiste em duas fases, a primeira engloba questões verdadeiras ou falsas, onde cada um dos participantes terá dois cartões de cor verde (afirmação verdadeira) e de cor azul (afirmação falsa). Esta fase consiste também na procura em melhorar e retificar as frases que são consideradas falsas. A segunda parte do jogo engloba questões múltiplas, onde cada participante tem na sua posse quatro cartões de cores diferentes (cor verde, azul, amarelo e vermelho). Consoante a resposta que acharem que seja a correta, levantam o cartão da respetiva cor a essa mesma resposta.	
Resultados esperados Espera-se que o grupo consiga responder e melhorar as frases, de forma a demonstrar evolução no seu conhecimento sobre a temática mediação.	
Recursos Materiais	- Material didático: cartões coloridos e palitos de madeira; - Suporte tecnológico: computador e projetor.

Como suporte de ajuda para a realização da atividade foram utilizados cartões de cor verde e de cor azul, como demonstra a figura 15 e cartões de cores diferentes, como demonstra a figura 16.

Figura 15

Cartão verde (verdadeira) e cartão azul (falsa)



Figura 16

Cartões coloridos



Na tabela seguinte, apresentam-se as questões verdadeiras ou falsas que foram utilizadas na primeira fase da atividade (Tabela 3).

Tabela 3

Questões verdadeiras e falsas

Questões	Resposta*	
	Verdadeira	Falsa
1. A mediação é um método de resolução de conflitos que envolve um terceiro imparcial.		X
2. A mediação é um processo voluntário, onde ambas as partes decidem participar para chegar a acordo.	X	
3. O mediador é responsável por facilitar a comunicação entre as partes e ajudar a explorar soluções mútuas.	X	
4. A mediação é um processo onde apenas um lado sai a ganhar.		X
5. Saber guardar as informações dos participantes não faz parte de um processo de mediação.		X
6. O processo de Mediação consiste em duas fases. Mediação e acordo/compromisso.		
7. A mediação é utilizada apenas nas escolas.		X
8. Durante a sessão de mediação, cabe ao mediador decidir quem está certo e quem está errado.		X
9. A mediação é confidencial, ou seja, tudo o que é discutido durante o processo não é partilhado com outras partes.	X	

Nota. * As respostas assinaladas são as corretas

Consoante iam respondendo a cada questão, havendo uma afirmação falsa, era apresentado uma proposta de resolução, tendo em conta que os alunos-mediadores já teriam proposto também as suas

respostas. As figuras seguintes ilustram um dos exemplos utilizados como resposta na atividade (Figuras 17 e 18).

Figura 17

Sessão n.º 5, slide 18 do PowerPoint - Afirmação de cariz falso

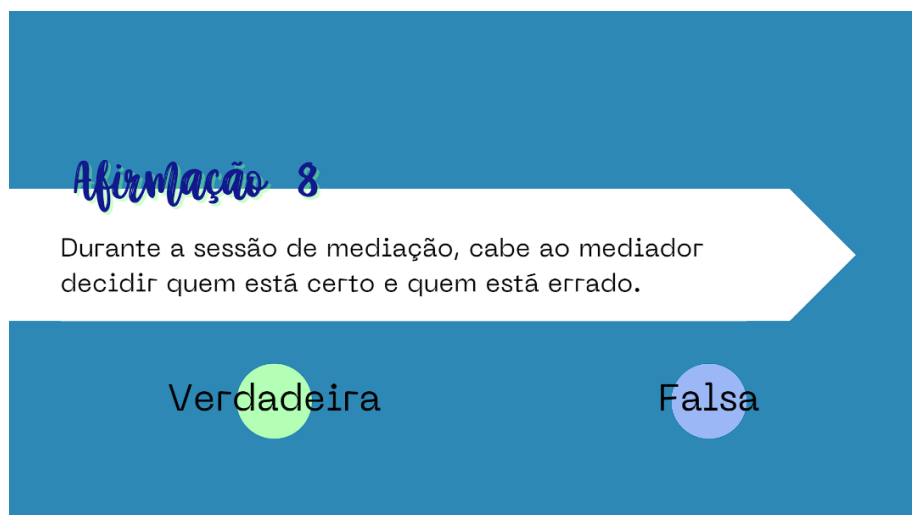
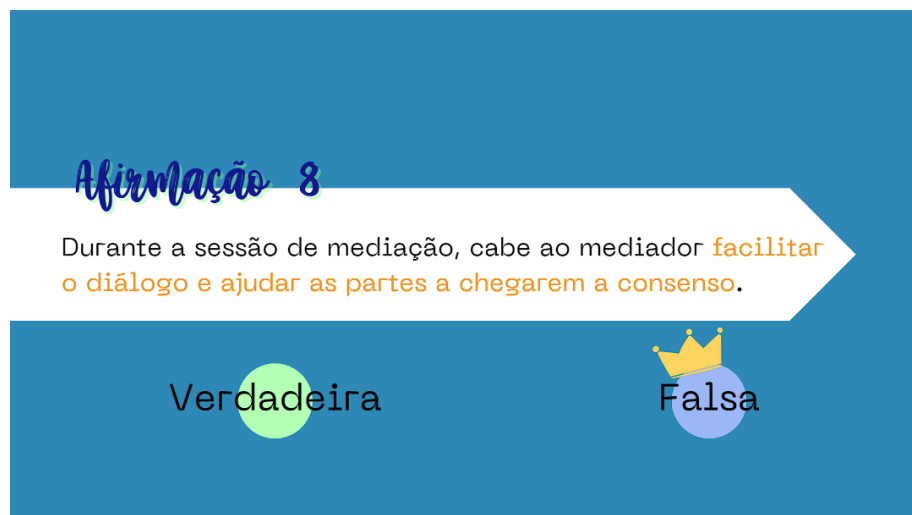


Figura 18

Sessão n.º 5, slide 19 do PowerPoint - Transformação da afirmação falsa em verdadeira



Para a segunda fase da atividade, utilizaram-se questões de múltipla escolha apresentadas na tabela seguinte (Tabela 4):

Tabela 4*Questões múltiplas*

Questão	Resposta*
1. O que é a mediação?	Atividades onde brincamos.
	Processo de gestão de conflitos.*
	Castigo na escola.
	Não engloba nada do referido.
2. Qual a importância da mediação?	Ajuda as partes a chegarem a acordo.*
	Permite apenas uma parte a decidir.
	Não ajuda a evitar conflitos futuros.
	É um processo demorado e complicado.
3. Qual é o papel do mediador?	Fazer as pessoas discutir mais.
	Ignorar os problemas das pessoas.
	Não participar na procura de soluções.
	Ajudar as partes a se entender.*
4. Onde é que a mediação pode ser utilizada?	Apenas na escola.
	Apenas em casa.
	Em diversas áreas.*
	Nenhuma das referidas.
5. Quais são as características-chave de um mediador?	Ser parcial.
	Ser empático e impõe decisões.
	Ser autoritário.
	Ser neutro e imparcial.*

Nota. * As respostas assinaladas são as corretas.

A5.2. Mediação em Ação: resolução de conflitos

Para uma melhor compreensão desta atividade reporta-se a sua descrição no quadro 22.

Quadro 22

Descrição da atividade Mediação em Ação: resolução de conflitos

Duração	30 minutos
Descrição	
A responsável da atividade irá entregar um caso de mediação diferente a cada um dos participantes (Apêndices 21). Os mesmos terão de nomear o caso, como também, saber identificar os sujeitos envolvidos, o conflito e a sua causa. Desta forma, o objetivo seria responder às questões expostas na ficha, uma vez que se pretende reconhecer o conhecimento dos alunos-mediadores perante o percurso tomado pela formação. Após finalizarem individualmente cada caso, irão expor os resultados ao grupo, havendo partilha de perspetivas e pensamentos.	
Resultados esperados	
Espera-se que cada um dos alunos-mediadores demonstre evolução no seu conhecimento em relação à temática mediação e a capacidade de serem autónomos e conseguirem partilhar aquilo que pensam.	
Recursos Materiais	- Material de escrita: caneta e folhas com os casos de mediação; - Espaço propício para a realização da tarefa.

4.1.3.4. Módulo IV: monitorização do desempenho dos alunos-mediadores

Sessão 6: Encontro de alunos-mediadores

Na sexta sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Encontro de Alunos-mediadores*, estiveram presentes dois alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 24 de maio de 2024, tendo a duração de uma hora, numa sala de apoio do AE. A sessão n.º 6 teve como objetivos: avaliar o desempenho enquanto mediadores nas sessões de mediação; identificar os pontos mais fortes e menos fortes dos alunos-mediadores; partilhar *feedback* positivo e construtivo aos alunos-mediadores e reflexão acerca das ações tomadas pelos alunos-mediadores.

A6.1. Oficina da reflexão: momento de crescimento

Neste ponto, a mediadora estagiária propôs abordar a forma como cada um dos alunos-mediadores atuou como mediador nos *role-play* que realizaram. Neste sentido, e para que a supervisão das sessões de mediação fosse exequível, utilizaram-se instrumentos de recolha de dados como a gravação audiovisual e notas de campo. Além disso, optou-se por acrescentar uma grelha de avaliação adaptada ao contexto e à prática. O documento referido encontra-se no apêndice 22.

Neste seguimento, como cada aluno-mediador teve a sua devida supervisão, foi possível, no geral, elaborar uma análise *S.W.O.T* (Figura 19). Deste modo, cada envolvido teve *feedback* daquilo que realizou enquanto mediador na sua sessão de mediação, uma vez que se pretendia partilhar críticas construtivas do desempenho dos mesmos (Apêndice 23). Denotar que todas as gravações audiovisuais utilizadas para a realização deste feito, foram eliminadas definitivamente após a sessão.

Figura 19

Estrutura da análise S.W.O.T



A6.2. Partilha de momentos e pensamentos #1

Para uma melhor compreensão desta atividade reporta-se a sua descrição no quadro 23.

Quadro 23

Descrição da atividade *Partilha de momentos e pensamentos #1*

Duração	30 minutos
Descrição	A responsável pela atividade irá avaliar as competências de mediação que os alunos-mediadores adquiriram, consoante a forma como atuam nas diferentes situações da vida escolar. Cada elemento do grupo tem na sua posse uma ficha de monitorização para ajudar na sua ação na comunidade escolar (Apêndice 24). Assim, caso exista algum tipo de conflito, o aluno-mediador terá a responsabilidade de intervir, se assim o conseguir, e, observar atentamente o comportamento dos colegas, como também, relatar a situação com o GPIAD. Devem registar tudo na ficha, acabando à <i>posteriori</i> por discutir entre grupo. Ainda na sessão, será feito um levantamento de dúvidas, questões, observações, desafios e conquistas.
Resultados esperados	Espera-se que o grupo cumpra as tarefas enquanto agentes de mudança no meio escolar, como também, consigam se exprimir abertamente sobre as suas dificuldades, receios e conquistas, para mais tarde evoluírem enquanto alunos-mediadores.
Recursos Materiais	- Ficha de monitorização do desempenho dos alunos-mediadores; - Material de escrita; - Espaço propício para a realização da atividade.

Denotar que a entrega da ficha de monitorização do desempenho dos alunos-mediadores foi feita na sessão anterior (sessão n.º 5), para que fosse possível ter *feedback* dos elementos do grupo com o devido tempo.

Sessão n.º 7: Reunião de Alunos-mediadores

Na sétima sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Reunião de Alunos-mediadores*, estiveram presentes dois alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 31 de maio de 2024, tendo a duração de duas horas, numa sala de apoio do AE. A sessão n.º 7 teve como objetivos: partilhar *feedback* positivo e construtivo aos alunos-mediadores e reflexão acerca das ações tomadas pelos alunos-mediadores.

A sessão foi bastante semelhante à anterior, uma vez que se pretendia monitorizar a ação dos agentes de mudança no contexto escolar. Neste sentido, resolveu-se fazer outro momento de partilha de pensamentos, expectativas e melhorias perante as ações que tomaram ou poderiam tomar perante determinada situação (A7.1. - *Partilha de momentos e pensamentos #2*). Na segunda parte da sessão, já agendado previamente, realizou-se um piquenique/convívio entre o grupo, onde ficou proposto, cada um dos envolvidos trazer elemento(s) para ser realizado o piquenique, havendo comida e jogos de tabuleiro (A7.2. - *Piquenique/convívio*).

Sessão n.º 8: Um até breve alunos-mediadores

Na oitava e última sessão da formação de alunos-mediadores, designada por *Reunião de Alunos-mediadores*, estiveram presentes três alunos inscritos e a mediadora estagiária. A sessão realizou-se no dia 7 de junho de 2024, tendo a duração de duas horas, numa sala de apoio do AE. A sessão n.º 8 teve como objetivos: avaliar a eficácia da Formação dos Alunos-mediadores e avaliar o desempenho da mediadora estagiária.

A8.1. Questionário de mestre: a jornada do saber

Para finalizar a formação de alunos-mediadores, foi proposto realizar um questionário final para entender a evolução de cada um dos participantes. A atividade encontra-se descrita no quadro seguinte (Quadro 24).

Quadro 24

Descrição da atividade Questionário de mestre: a jornada do saber

Duração	20 minutos
Descrição	A responsável pela atividade terá a função de entregar um questionário, envolvendo todo o conhecimento que os alunos-mediadores foram aprendendo no percurso da formação. Neste sentido, o objetivo é entender o quanto de conhecimento cada aluno-mediador tem sobre a temática abordada e entender se existiu evolução. Cada questionário será avaliado de forma anónima, guardando como dados a perceção daquilo que pensam que engloba a Mediação.
Resultados esperados	Espera-se que cada participante envolvido demonstre progresso no desenvolvimento do seu conhecimento na área de mediação.
Recursos Materiais	- Questionário final da formação de alunos-mediadores; - Material de escrita: canetas; - Espaço propício para a realização da tarefa.

A8.1. Ponto de chegada: onde nos encontramos?

Esta atividade teve a duração de vinte minutos e consistiu em fornecer uma ficha de avaliação geral sobre o processo da formação de alunos-mediadores. Ou seja, envolveu pontos como: *formação de alunos-mediadores; desempenho da mediadora; opinião sobre a elaboração das sessões; motivação na realização da formação; competências desenvolvidas* e, por fim, *expectativas para o futuro*. Ainda, complementando a consistência da ficha, foram colocadas algumas questões abertas para responderem mais profundamente. No final da sessão, foi oferecido a cada um dos alunos-mediadores o certificado

oficial da formação, contanto com as assinaturas da mediadora estagiária, da responsável da equipa do GPIAD e da diretora do AE (Apêndice 25).

4.1.4. Avaliação da formação de alunos-mediadores

De forma a completar a formação de alunos-mediadores, refletiu-se e avaliou-se o desempenho da sua implementação, como também, a evolução dos alunos-mediadores. A formação de mediação de pares foi frequentada por dois alunos do 6.º ano e um aluno do 7.º ano, às sextas-feiras das 15h10 às 16h30, aproximadamente. A formação de alunos-mediadores foi organizada com uma estrutura que contou com oito sessões.

4.1.4.1. Evolução das competências dos alunos-mediadores durante as sessões da formação

A **primeira sessão da formação** contava com uma estrutura que iniciava com a apresentação da mediadora estagiária, conseqüentemente, a apresentação dos alunos-mediadores, o entendimento do conhecimento sobre o conceito mediação e as expectativas que os participantes tinham com a formação. De seguida, entregou-se um infográfico com a calendarização e programação sobre a formação, para facilitar a compreensão das sessões a serem implementadas. Por conseguinte, para quebrar o gelo, recorreu-se ao jogo do bingo, onde os participantes tinham a tarefa de conhecer os novos colegas e utilizar os seus nomes nos espaços em branco do bingo. Esta atividade permitiu desenvolver uma relação mais próxima entre o grupo, uma vez que não se conheciam. Realizaram desafios, a pedido da mediadora estagiária, visto que num dos quadrados dizia “Consegue fazer três flexões” e, a responsável pediu prova do mesmo a um dos alunos-mediadores, levando a risos por parte de todos. Os participantes salientaram que a atividade foi divertida: *gostei imenso de fazer isto, vai haver mais atividades assim na formação?*, acabando por terem uma resposta positiva. Neste seguimento, foi entregue o questionário inicial, que foi avaliado juntamente com o questionário final, na exigência de comparações consoante o desenvolvimento dos alunos-mediadores. Os alunos tiveram um momento para responder às questões. De seguida, a mediadora estagiária propôs fazer um *brainstorming* sobre o conceito mediação com os alunos-mediadores, porém, explicou primeiro o que é um *brainstorming*. Deu-se início à atividade, a mediadora estagiária colocou a seguinte questão: “Quando pensamos em mediação, o que vos vem à cabeça? *Eu começo primeiro e digo, processo, e porquê processo? Por ser algo que demora a ser resolvido e que são necessários passos para desenvolver o conflito a ser resolvido, é um processo longo e contínuo*”. A partir da iniciativa, foi possível entender que os alunos-mediadores

não tinham conhecimento sobre mediação, apenas aquilo que escutaram na apresentação, pois referiram como respostas: *conflito, escuta ativa e comunicação*.

A **segunda sessão da formação** contou com a reflexão individual sobre o conflito, através de uma ficha de questões, levando consequentemente à realização de um *brainstorming* sobre o conceito. A mediadora estagiária colocou a seguinte questão: “Quando pensamos em conflito, o que vos vem à cabeça?”. Foi possível entender que os alunos-mediadores tinham conhecimento sobre o conflito, pois referiram como respostas: *diferentes interesses, ameaças, bullying, problemas e discussão*, acabando por a mediadora estagiária complementar com outros termos e sucessiva explicação. De seguida, apresentou-se um *PowerPoint* que continha como pontos: o que podemos fazer para amenizar o conflito; o papel de um aluno-mediador; as competências e atitudes de um aluno-mediador e os princípios do processo de mediação. Para complementar toda a sessão, foi realizada uma atividade que consistia na transformação de frases de conotação negativa para conotação positiva. Os alunos-mediadores demonstraram uma atitude participadora e motivadora, uma vez que adoraram a ideia e resolveram tudo muito rápido. É possível ter essa perceção através do diário de bordo:

Eles entenderam bem aquilo que era para fazer, optei por dificultar, pedindo para que criassem frases positivas consoante as frases negativas que lhes forneci. Para este exercício dei 20 minutos para resolverem, mas gostaria de ter dado mais e com maior dificuldade, porque eles aderiram bem e fizeram muito rápido (DB n.º 72).

Na **terceira sessão da formação** foi abordado o processo de mediação, com o apoio de um *PowerPoint* que continha as três fases do processo de mediação. A mediadora estagiária explicou todos os pontos-base importantes, para que os alunos-mediadores fossem capazes de captar conhecimento. Na segunda parte da sessão, foi colocado em prática o que foi partilhado oralmente, ou seja, realizou-se uma sessão de mediação, sendo que os alunos-mediadores tinham uma personagem a desempenhar no *role-play*. Nesta atividade quem estava a ser avaliado foi quem fez de mediador, o que suscitou algum nervosismo, contudo, a mediadora estagiária colocou no quadro algumas questões que pudessem ajudar no desenrolar do diálogo entre as partes em conflito. No final do *role-play*, foram colocadas algumas questões ao mediador da sessão, na qual a aluna GF2 menciona que: “poderia ter realizado um melhor trabalho, visto que estava muito nervosa. Além disso, refere que teve dificuldade em dialogar para que as partes chegassem a uma solução” (DB n.º 76).

A **quarta sessão da formação** teve como estrutura a terceira sessão, o que permitiu a realização de dois *role-plays*, uma vez que apenas estiveram presentes dois dos três alunos-mediadores.

O objetivo era conseguir avaliar cada um dos alunos-mediadores, para mais tarde, ser possível elaborar um *feedback* positivo de cada um, tendo sido possível essa avaliação. No final de cada *role-play* foram colocadas questões para entender como se sentiu o mediador da sessão, importa salientar para a questão: “Que reflexão retiras desta sessão de mediação que realizaste?”. Os alunos-mediadores demonstraram empenho em querer saber mais, uma vez que acharam útil e prático o desempenho que realizaram, tendo o propósito de ajudar os colegas do AE e compreender as suas perspetivas na procura da resolução de problemas (notas de campo do dia 10 de maio de 2024).

Por conseguinte, a **quinta sessão da formação** englobou duas atividades que consistiram na avaliação e evolução do desempenho dos alunos-mediadores. Na primeira fase da sessão, foi proposto elaborar duas rondas, uma com questões de verdadeiro e falso e, outra com questões múltiplas. Relativamente à segunda parte da sessão, foi entregue a cada aluno-mediador uma folha com um caso prático, para que respondessem a questões do tipo: “identificação dos sujeitos, qual o conflito e a sua causa”, partilhando em grupo posteriormente. Perante a realização da sessão, foi perceptível entender e refletir:

notei bastante diferença no conhecimento relativo à mediação, uma vez que os três participantes já têm a capacidade de exprimir e explicar o que é a mediação. Foi possível percecionar algumas melhorias, como também alguns erros, contudo, estão no bom caminho. O GM apresentou melhorias a nível do conhecimento, visto que acertou maior parte das questões e conseguiu explicar o que é ser imparcial ao grupo. A aluna GF1 apresentou também melhorias no conhecimento de mediação, referindo que a mediação *encontra-se em todo o lado e em várias áreas*. A aluna GF2, apresentou um nível bastante acima dos restantes colegas, pois conseguiu explicar tudo com certeza do que diz, sem erros (DB n.º 85).

A **sexta sessão da formação** tinha como estrutura a partilha do *feedback* positivo relativo ao desempenho da dramatização dos alunos-mediadores enquanto mediadores de uma sessão de mediação e, à partilha de momentos na ação no contexto escolar. Desta forma, a primeira parte da sessão contou com a partilha de uma análise *S.W.O.T.* aos alunos-mediadores, sendo que a mediadora estagiária falou de cada um, para que todos entendessem a importância de fazerem melhorias. Na segunda parte da sessão, a mediadora estagiária questionou os alunos-mediadores sobre a experiência que tiveram no contexto e se anotaram algum conflito na ficha de monitorização que lhes foi fornecida, acabando por ter uma resposta negativa. Deste modo, um dos alunos explicou que ocorreu uma situação dentro da sala de aula, na qual a mediadora estagiária pede para aprofundar melhor:

A aluna GF2 começou por dizer que umas meninas da turma dela estavam a falar mal de outra colega de turma. Questionei se tentou falar com as partes ou se foi reportar a situação a um adulto, sendo que a mesma respondeu negativamente. A partir disso, persisti na importância que têm em atuar perante casos destes, pois o papel de um aluno-mediador serve como apoio para a escola, na observação, atuação e prevenção de conflitos. Para além disso, referi que se tinham receios em agir, o melhor a fazer é reportar ao GPIAD o quanto antes (DB n.º 89).

Relativamente à **sétima sessão da formação**, estruturada com a monitorização da ação dos alunos-mediadores no AE e o convívio/piquenique previamente agendado para a sessão. Na primeira parte da sessão, a mediadora estagiária questionou os alunos-mediadores sobre a experiência que tiveram no contexto e se anotaram algum conflito na ficha de monitorização que lhes foi fornecida, acabando por ter uma resposta positiva. Dois dos alunos-mediadores presenciaram um momento de violência entre alunos, sendo que reportaram ao assistente operacional mais próximo, que consequentemente, reportou à GPIAD. Neste sentido, a mediadora estagiária reforçou a importância no papel que os alunos-mediadores desempenham no contexto escolar, pois apoiam e são capazes de prevenir na resolução de conflitos. Na segunda parte da sessão, realizou-se um piquenique dentro de uma sala de aula, uma vez que estava a chover e o suposto era ser ao ar livre.

Por fim, na **oitava sessão da formação** implementaram-se dois inquéritos por questionário: a avaliação da eficácia e impacto da formação dos alunos-mediadores e do conhecimento que obtiveram, como também, a avaliação do desempenho da mediadora estagiária, que serão abordados na seção seguinte.

4.1.4.2. Evolução das competências dos alunos-mediadores através de inquéritos por questionário

Para uma melhor compreensão da formação, foi realizado um questionário inicial na primeira sessão da formação de alunos-mediadores e um questionário final na última sessão da formação. O questionário inicial focou-se num diagnóstico de entendimento para que fosse possível compreender se os alunos-mediadores conheciam o conceito e o seu propósito, contando com sete questões. O questionário final focou-se na avaliação da evolução de competências dos alunos-mediadores com a formação, contando com nove questões.

Relativamente ao **questionário inicial**, os participantes responderam à **questão um** – “Porque é que decidiste ser aluno-mediador?”. As respostas registadas foram: *Porque tenho a intenção de ajudar*

os outros e sei que com a formação irei aprender a acalmar-me (GF1); *Porque a minha amiga inscreveu-se na formação e eu segui os passos dela* (GM) e *Porque saber ser um aluno-mediador e conhecer as suas funções, irá me permitir ajudar os outros em várias situações* (GF2).

Ainda no **questionário inicial**, colocou-se a **segunda questão**: “O que esperas aprender nesta formação?”, na qual os alunos-mediadores responderam: *Conseguir ajudar os outros* (GF1); *Ser uma pessoa melhor* (GM) e *Aprender os valores da mediação e aplicá-los no meu dia-a-dia* (GF2). Em comparação com o **questionário final**, colocou-se a **primeira questão**: “O que esperavas da formação foi concretizado?”, na qual os alunos-mediadores responderam todos ($n = 3$) *sim* e disseram o seguinte: *A formação foi espetacular, muito boa. Gostava que houvesse mais para o ano* (GF1); *Ao que era antes, acho que melhorei muito. Gostei bastante da formação, principalmente do teatro* (GM) e *Penso que aprendi coisas novas com a formação. Tornei-me numa pessoa melhor* (GF2).

Relativamente ao **conhecer a mediação**, foi questionado se já tinham ouvido falar sobre esta temática, na qual em **ambos os questionários**, todos responderam que *sim*. No **questionário inicial** foi dito ainda que, *já ouvi falar sobre mediação na disciplina de cidadania e nos cartazes afixados na escola* (GF2). Por conseguinte, no **questionário inicial** foi questionado se **já tinham experienciado atividades de mediação ou de resolução de conflitos**, na qual houve resposta negativa unânime. Por outro lado, no **questionário final**, todos os alunos-mediadores responderam que *sim* e ainda referiram o seguinte: *A formação ajudou-me a atuar na escola, por isso já tive experiências de conflito* (GF1); *Tive uma situação com a minha amiga, onde presenciamos uma situação de conflito na escola* (GM) e *A formação ajudou-me a lidar melhor com as situações, pois fui aprendendo, mas nunca consegui resolver um conflito, é difícil* (GF2).

No que concerne à **questão quatro**, descrição das **três palavras sobre mediação**, em **ambos os questionários**, existiram respostas diferentes. No inicial, os alunos-mediadores referiram o seguinte: *ajuda/resolver brigas/acalmar* (GF1); *Ser bom/parar conflitos/ajudar* (GM) e *Resolução/paz/conversar* (GF2). No final, mencionaram o seguinte: *Ajudar/resolver conflitos/entender os dois lados* (GF1); *Ser imparcial/saber ouvir/encontrar soluções* (GM) e *Resolução/paz/acordo* (GF2).

Face às respostas anteriormente referidas foi possível concluir que existe uma evolução clara nas perceções e nas aprendizagens adquiridas ao longo da formação. No início da formação, os alunos demonstraram motivações variadas, desde o desejo em ajudar os outros, a nível pessoal e por influência de amizades. Observou-se o interesse inicial diversificado e focado em aspetos pessoais e relacionais, no que toca em aprender a acalmar-se e a apoiar os colegas. Quando comparadas as questões sobre as expectativas da formação, analisou-se inicialmente que os alunos queriam desenvolver habilidades de

ajuda mútua e de melhoria pessoal, sendo que tal foi concretizado. No questionário final, foi possível captar a satisfação dos alunos-mediadores, onde se referiu que gostariam que a formação continuasse no ano letivo seguinte. Desta forma, os comentários face à formação destacaram a apreciação que os alunos tiveram pela experiência e o desejo em aprender mais. Outro aspeto que se destacou, foi o facto de os alunos-mediadores demonstrarem ter uma breve noção daquilo que seja mediação, no entanto, após a formação, os alunos conseguiram destacar situações de conflito concretas, dando valor à formação no desenvolvimento de competências ligadas à mediação. Este ponto refletiu a eficácia da formação na partilha do conteúdo teórico em habilidades que se aplicaram no meio escolar. Relativamente à questão onde se pediu três palavras que descrevessem a mediação, as respostas indicaram uma evolução no entendimento do tema. Inicialmente, os alunos-mediadores relacionavam a mediação a palavras como “ajuda”, “acalmar” e “paz”. Por outro lado, no final da formação, os alunos refletiram de forma mais aprofundada, sendo possível entender a aplicação de termos e atitudes mediadoras como “ser imparcial”, “encontrar soluções” e “acordo”. Esta análise sugeriu que os alunos passaram a reconhecer a mediação como um processo estruturado, que envolve mais do que um simples “ajudar” e “aclamar”, incluindo elementos como a compreensão mútua e a procura de soluções colaborativas.

Na **questão seis** – “Quais são as funções de um mediador?”, a tabela seguinte demonstra as respostas de ambos os questionários (Tabela 5).

Tabela 5*Questão 6 - Quais as funções de um mediador? (n = 3)*

Quais as funções de um mediador?	Início da formação	Final da formação
Está ausente do conflito *	1	0
Ajuda no diálogo	3	3
Faz juízos de valor	0	0
Auxilia as partes na procura de soluções	3	3
Elimina os ruídos da comunicação	2	2
Faz perguntas	3	3
Faz as pessoas pensarem/refletirem	3	3
Limita as soluções	0	0
Estabelece compromissos *	1	3
Dá opiniões *	2	1
Escuta	3	3
Fornecer respostas *	1	0
Critica *	1	0
Ouve	3	3
Age de forma parcial *	2	0
Evita elaborar soluções *	1	0
Divulga informações confidenciais *	2	0
Facilita o diálogo e a comunicação	3	3
Tem criatividade *	-	3
Atua consoante os seus ideais	-	0

Nota. * As respostas assinaladas são as corretas.

Consoante os dados da tabela 5, é perceptível verificar que a maioria das respostas se encontravam estabilizadas na mesma resposta, não existindo disparidades entre o início e o final da formação. Assim, relativamente às respostas dadas entende-se que o mediador elimina os ruídos da comunicação ($n = 2$) e todos os alunos-mediadores ($n = 3$), referiram que o mediador ajuda no diálogo; auxilia as partes na procura de soluções; faz perguntas; faz as pessoas pensarem/refletiram; escuta; ouve; facilita o diálogo e a comunicação. Compreende-se que os alunos-mediadores já tinham algum conhecimento sobre mediação. Relativamente à evolução, destacam-se as respostas assinaladas com um asterisco, o que permite entender que em grande parte houve uma evolução positiva. Neste sentido, no início da formação o mediador está ausente do conflito ($n = 1$); estabelece compromissos ($n = 1$); dá opiniões ($n = 2$); fornece respostas ($n = 1$); critica ($n = 1$); age de forma parcial ($n = 2$); evita elaborar soluções ($n = 1$); divulga informações confidenciais ($n = 2$) e tem criatividade ($n = 3$), tendo sido esta última acrescentada apenas no questionário final. Por outro lado, no final da formação, o mediador está ausente do conflito ($n = 0$); estabelece compromissos ($n = 3$); dá opiniões ($n = 1$); fornece respostas ($n = 0$); critica ($n = 0$);

age de forma parcial ($n = 0$); evita elaborar soluções ($n = 0$); divulga informações confidenciais ($n = 0$) e tem criatividade ($n = 3$). Compreende-se uma grande evolução de conhecimento por parte dos alunos-mediadores, uma vez que já sabem identificar as funções do mediador consoante aquilo que foram aprendendo ao longo das sessões.

Na **questão cinco** – “Quais são as características da mediação?” do **questionário inicial**, apresenta-se a seguinte tabela (Tabela 6):

Tabela 6

Questão 5 - Quais são as características da mediação? ($n = 3$)

Quais são as características da mediação?	Respostas
Vontade	3
Mentir	0
Segredo	1
Conversar	3
Obrigatório	0
Falar	3
Escutar	3
Conhecer	3
Discutir	0
Escolher	1
Não mentir	3
Sentimentos	3
Castigo	0
Verdade	3
Aprender	3
Ouvir	3

Ao analisar a tabela 6, percebe-se que no início da formação já existia um certo conhecimento sobre as características da mediação. Todos os alunos-mediadores ($n = 3$) sublinharam “vontade, conversar, falar, escutar, conhecer, não mentir, sentimentos, verdade, aprender e ouvir” e não sublinharam “mentir, obrigatório, discutir e castigo”. Apenas a aluna GF1 sublinhou “segredo” e apenas a aluna GF2 sublinhou “escolher”.

De acordo com a **questão cinco** – “Que competências e atitudes tem um aluno-mediador?” do **questionário final**, apresenta-se o gráfico seguinte (Tabela 7):

Tabela 7

Questão 5 - Que competências e atitudes tem um aluno-mediador? (n = 3)

Que competências e atitudes tem um aluno-mediador?	Respostas
Respeitar	3
Ser parcial	0
Ter empatia	2
Ser autoritário	0
Escutar	3
Conhecer	3
Discutir	0
Não mentir	3
Flexível	1
Castigo	0
Criativo	1
Ouvir	3

Ao analisar a tabela 7, percebe-se que no final da formação sobre as características da mediação todos os alunos-mediadores ($n = 3$) sublinharam “respeitar, escutar, conhecer, não mentir e ouvir” e não sublinharam “ser parcial, ser autoritário, discutir e castigo”. Tanto a GF1 e a GF2 sublinharam “ter empatia”. Apenas a aluna GF2 sublinhou “flexível e criativo”. Relativamente às respostas, entende-se que captaram algum conhecimento sobre a temática de mediação, onde alguns destacaram individualmente termos corretos sobre a mesma.

No concerne à **questão sete do questionário inicial** – “No teu dia-a-dia, como é que costumas responder aos teus conflitos?”, a tabela seguinte demonstra as respostas dadas pelos alunos-mediadores no questionário inicial (Tabela 8).

Tabela 8

Questão 7 - No teu dia-a-dia, como é que costumavas responder aos teus conflitos? ($n = 3$)

No teu dia-a-dia, como é que costumavas responder aos teus conflitos?	Nunca	Raramente	Por vezes	Com frequência
A mediação ajuda as partes a chegarem a uma decisão			3	
Coloca o problema e procura encontrar uma solução			1	2
Evita argumentar	1		1	1
Força aceitação do seu ponto de vista		1	2	
Enfatiza os interesses comuns		2	1	
Procura se envolver		1	1	1
Insiste numa determinada solução			2	1
Desiste facilmente	1	1	1	
Atenua as diferenças	1		1	1
Está pronto/a a negociar		1	2	
Encara o conflito de forma direta	1	1		1
Retira-se da situação	1			2
Não considera “não” como resposta	1			2

Perante os dados destacados da tabela 8, é perceptível verificar as respostas dadas pelos alunos-mediadores consoante o seu grau de concordância. Neste sentido, nas respostas dadas com “nunca” destacam-se: evita argumentar, desiste facilmente, atenua as diferenças, encara o conflito de forma direta, retira-se da situação e não considera “não” como resposta ($n = 1$). Face à resposta “raramente” apresentamos: força aceitação do seu ponto de vista, procura-se envolver, desiste facilmente, está pronto/a a negociar, encara o conflito de forma direta ($n = 1$); e, enfatiza os interesses comuns ($n = 2$). Face à resposta “por vezes” temos: a mediação ajuda as partes a chegarem a uma decisão ($n = 3$); coloca o problema e procura encontrar uma solução, evita argumentar, enfatiza os interesses comuns, procura se envolver, desiste facilmente, atenua as diferenças ($n = 1$); força aceitação do seu ponto de vista, insiste numa determinada solução e está pronto/a a negociar ($n = 2$). Às respostas dadas “com frequência” apresentamos: coloca o problema e procura encontrar uma solução, retira-se da situação e não considera “não” como resposta ($n = 2$); evita argumentar, procura se envolver, insiste numa determinada solução, atenua as diferenças e encara o conflito de forma direta ($n = 1$).

Todas questões a seguir analisadas remetem para o **questionário final**, sendo que foram colocadas mais questões no sentido de identificar uma evolução acentuada sobre mediação. Relativamente à **questão sete** – “Quais as fases de um processo de mediação?”, apenas dois alunos acertaram na resposta correta: *Fase da Pré-mediação, Mediação e Compromisso*. A **questão oito** consistia em perguntas de verdadeiro e falso perante a ação do mediador, acabando todos por acertarem

nas respostas. A **questão nove** envolveu o grau de concordância relativo a situações de conflito, consoante o “eu” e a “reação”, como é demonstrado na tabela 9.

Tabela 9

Questão nove – grau de concordância relativo a situações de conflito (n = 3)

Grau de concordância relativo a situações de conflito	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
<i>Eu, perante um conflito</i>				
Tento analisar a situação para alcançar uma boa solução para ambas as partes			2	1
Tento satisfazer as necessidades da outra pessoa			3	
Evito pedir ajuda			2	1
Evito discutir abertamente			3	
Forneço sempre informações verdadeiras	1	1	1	
Tento alcançar um acordo com a outra parte			2	1
Evito confrontar os meus colegas			3	
Cedo às minhas necessidades para conseguirmos chegar a um acordo/solução			3	
Imponho o meu ponto de vista como sendo o mais importante	2	1		
As relações que tenho com os meus colegas são agradáveis e tranquilas			2	1
Procuró chegar a um acordo de forma razoável	1	2		
Procuró resolver o conflito			3	
Tenho em consideração a opinião da outra parte	2	1		
<i>Reação ao conflito</i>				
O conflito estimula a minha reflexão			3	
O conflito produz soluções para os problemas			2	1
Tratar de conflitos ensinou-me que o compromisso é um dever a ser cumprido			2	1
O conflito reforça as relações entre colegas	1	2		
A comunicação é um dos fatores mais importantes na resolução de conflitos	1			2
O acordo é sempre alcançado, cumprindo sempre o proposto			2	1

Perante os dados destacados da tabela 9, é perceptível verificar as respostas dadas pelos alunos-mediadores consoante o seu grau de concordância. Neste sentido, relativamente ao ponto “Eu, perante o conflito” obteve-se como respostas: “Discordo” - forneço sempre informações verdadeiras e procuró chegar a um acordo de forma razoável ($n = 1$); e, imponho o meu ponto de vista como sendo o mais importante tenho em consideração a opinião da outra parte ($n = 2$); “Concordo” - forneço sempre informações verdadeiras, imponho o meu ponto de vista como sendo o mais importante e tenho em

consideração a opinião da outra parte ($n = 1$); tento analisar a situação para alcançar uma boa solução para ambas as partes, evito pedir ajuda, tento alcançar um acordo com a outra parte, as relações que tenho com os meus colegas são agradáveis e tranquilas e, procuro chegar a um acordo de forma razoável ($n = 2$); tento satisfazer as necessidades da outra pessoa, evito discutir abertamente, evito confrontar os meus colegas, cedo às minhas necessidades para conseguirmos chegar a um acordo/solução e procuro resolver o conflito ($n = 3$) e, Concordo Totalmente - tento analisar a situação para alcançar uma boa solução para ambas as partes, evito pedir ajuda, forneço sempre informações verdadeiras, tento alcançar um acordo com a outra parte e as relações que tenho com os meus colegas são agradáveis e tranquilas ($n = 1$). Relativamente ao ponto “Reação ao conflito” pode-se verificar que: “Discordo” - O conflito reforça as relações entre colegas e a comunicação é um dos fatores mais importantes na resolução de conflitos ($n = 1$); “Concordo” - o conflito estimula a minha reflexão ($n = 3$); e, o conflito produz soluções para os problemas, tratar de conflitos ensinou-me que o compromisso é um dever a ser cumprido, o conflito reforça as relações entre colegas e o acordo é sempre alcançado, cumprindo sempre o proposto ($n = 2$); “Concordo Totalmente” - o conflito produz soluções para os problemas, tratar de conflitos ensinou-me que o compromisso é um dever a ser cumprido e o acordo é sempre alcançado, cumprindo sempre o proposto ($n = 1$); e, a comunicação é um dos fatores mais importantes na resolução de conflitos ($n = 2$).

No que concerne à descrição das **três palavras sobre conflito**, os alunos-mediadores referiram o seguinte: *Confusão/possível de resolver/violência* (GF1); *Ameaça/violência/discussão* (GM) e *Discussão/afastamento/silêncio* (GF2). Neste seguimento, relativamente às **expectativas que os alunos-mediadores têm enquanto agentes de mudança sobre a escola**, referiram o seguinte: *Tornar-me alguém educado e preparado para lidar com conflitos. Assim posso ajudar a escola a resolver e alertar para algum mal* (GF1); *Ser alguém encarregue de várias tarefas. Ser aluno-mediador foi bastante divertido e gostava de continuar a sê-lo* (GM) e *Enquanto aluna-mediadora sinto que a escola vai melhorar muito. Se a formação continuar para o ano, de certeza que mais alunos participarão no apoio em prevenir e resolver conflitos* (GF2).

Relativamente às respostas dos alunos-mediadores das três palavras que descrevem o conflito, revelaram inicialmente a associação a aspetos negativos como a “violência”, “ameaça” e “discussão”, dando ênfase que eram vistos como situações prejudiciais e desestabilizadoras. No entanto, ao longo da formação, os alunos passaram a visualizar o conflito não apenas como algo negativo, mas também como uma oportunidade de intervenção positiva. A expressão “possível de resolver”, utilizada pela aluna GF1 sugere o início de uma compreensão mais construtiva sobre a natureza do conflito e sobre o papel ativo do mediador na procura de soluções. Em relação às expectativas dos alunos-mediadores enquanto

agentes de mudança notou-se o desejo de impactar positivamente a escola, sendo que as respostas refletiram um compromisso crescente com a mediação e a visão de que o papel do mediador transcende o simples ato de resolver conflitos. A aluna GF1 referiu a importância de estar “preparada para lidar com conflitos”, denotando-se a formação como uma preparação não só técnica, mas também moral, no apoio do contexto escolar. O GM referiu também o desejo de continuar como aluno-mediador, evidenciando-se uma experiência positiva e gratificante. Esse comprometimento sugeriu que a formação estimulou um senso de responsabilidade e de envolvimento ativo na comunidade escolar.

Em suma, a perspectiva de que a “escola vai melhorar muito” suscitou o impacto positivo da formação, que não só fortaleceu o entendimento dos alunos sobre o conflito e a mediação, como também, criou entusiasmo e ambição em observar a mediação como uma prática sustentada e expandida na escola.

4.1.4.3. Avaliação do processo formativo da formação de alunos-mediadores

A avaliação do processo da formação de alunos-mediadores e do desempenho da mediadora estagiária foi aplicada na última sessão da formação, contando com cinco questões. A tabela seguinte demonstra as respostas que os alunos-mediadores forneceram para a questão um de acordo com o grau de concordância (Tabela 10).

Tabela 10*Questão 1 - Avaliação da formação de alunos-mediadores (n = 3)*

Avaliação da formação de alunos-mediadores	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
<i>Formação de Alunos-mediadores</i>				
Gostei da formação				3
Criei uma boa relação com os meus colegas			3	
Durante a formação senti-me escutado/a			2	1
Gostei das atividades que realizei			3	
A linguagem era clara e perceptível			2	1
<i>Desempenho da mediadora</i>				
Criei uma boa relação com a mediadora			1	2
A mediadora foi clara			1	2
A mediadora esclareceu as dúvidas que tinha			2	1
A mediadora incentivou a minha participação			1	2
<i>Opinião sobre a elaboração das sessões</i>				
Gostei dos materiais de suporte utilizados (PowerPoint, material físico, etc.)			1	2
Os <i>PowerPoints</i> eram apelativos			1	2
Os materiais físicos foram práticos e fáceis de utilizar		1	1	1
<i>Motivação na realização da formação</i>				
Empenhei-me nas atividades			2	1
Participei sempre que possível			1	2
Aquando de uma dúvida pedia ajuda à estagiária				3
<i>Competências desenvolvidas</i>				
Sinto-me capaz de escutar ativamente		2		1
Sinto-me capaz de detetar quando alguém precisa de ajuda			2	1
Sinto-me capaz de saber dar espaço			3	
Sinto-me capaz de saber ceder		2	1	
Sinto-me capaz de colaborar			2	1
Sinto-me capaz de identificar as propostas de cada parte		1	1	1
Sinto-me capaz de negociar		1	1	1
Sinto-me preparado/a para ajudar os meus colegas			2	1
Sinto-me capaz de respeitar os outros			3	
Sinto-me capaz de ser imparcial e neutro num conflito			3	
Sei o que devo fazer quando surgir um conflito			2	1
A formação permitiu-me avaliar conhecimentos adquiridos nas sessões e nas atividades			2	1
Com a formação fiquei a entender o que é a Mediação				3
Com a formação fiquei a conhecer melhor o Gabinete da GPIAD da minha escola			2	1
<i>Expectativas para o futuro</i>				
Sou capaz de cumprir as minhas funções de Aluno-mediador		1	1	1
Recomendarei esta formação a outros colegas				3

Ao analisar a tabela 10, percecionou-se no ponto “Formação de alunos-mediadores” que: “Concordo” - Durante a formação senti-me escutado/a e, a linguagem era clara e perceptível ($n = 2$); e, criei uma boa relação com os meus colegas e gostei das atividades que realizei ($n = 3$); “Concordo Totalmente” - Durante a formação senti-me escutado/a e a linguagem era clara e perceptível ($n = 1$); e, gostei da formação ($n = 3$). No ponto “Desempenho da mediadora” obteve-se como respostas: “Concordo” – Criei uma boa relação com a mediadora, a mediadora foi clara e a mediadora incentivou a minha participação ($n = 1$); A mediadora esclareceu as dúvidas que tinha ($n = 2$); e, “Concordo Totalmente” – A mediadora esclareceu as dúvidas que tinha ($n = 1$); criei uma boa relação com a mediadora, a mediadora foi clara e a mediadora incentivou a minha participação ($n = 2$). Em seguida, destacou-se no ponto “Opinião sobre a elaboração das sessões”: “Discordo” - Os materiais físicos foram práticos e fáceis de utilizar ($n = 1$); “Concordo” – Gostei dos materiais de suporte utilizados (PowerPoint, material físico, etc.), os PowerPoints eram apelativos e os materiais físicos foram práticos e fáceis de utilizar ($n = 1$); e, “Concordo Totalmente” - Gostei dos materiais de suporte utilizados (PowerPoint, material físico, etc.), os PowerPoints eram apelativos e os materiais físicos foram práticos e fáceis de utilizar ($n = 1$). Relativamente ao ponto “Motivação na realização da formação” obteu-se como respostas: “Concordo” - Participei sempre que possível ($n = 1$); e, empenhei-me nas atividades ($n = 2$); e, “Concordo Totalmente” – empenhei-me nas atividades ($n = 1$); participei sempre que possível ($n = 2$); e, aquando de uma dúvida pedia ajuda à estagiária ($n = 3$). Em relação ao ponto “Competências desenvolvidas” captou-se como respostas o facto dos alunos-mediadores se sentirem mais capazes de: “Discordo” - identificar as propostas de cada parte e de negociar ($n = 1$); escutar ativamente e saber ceder ($n = 2$); “Concordo” – saber ceder, identificar as propostas de cada parte e de negociar ($n = 1$); detetar quando alguém precisa de ajuda, de colaborar, preparado/a para ajudar os meus colegas, sei o que devo fazer quando surgir um conflito, a formação permitiu-me avaliar conhecimentos adquiridos nas sessões e nas atividades e, com a formação fiquei a conhecer melhor o Gabinete da GPIAD da minha escola ($n = 2$); “Concordo Totalmente” - escutar ativamente, detetar quando alguém precisa de ajuda, colaborar, identificar as propostas de cada parte, negociar, preparado/a para ajudar os meus colegas, Sei o que devo fazer quando surgir um conflito, a formação permitiu-me avaliar conhecimentos adquiridos nas sessões e nas atividades e, Com a formação fiquei a conhecer melhor o Gabinete da GPIAD da minha escola ($n = 1$); com a formação fiquei a entender o que é a Mediação ($n = 3$). Por fim, no último ponto, “Expectativas para o futuro”, obteve-se como respostas: “Discordo” – sou capaz de cumprir as minhas funções de Aluno-mediador ($n = 1$); “Concordo” – sou capaz de cumprir as minhas funções de Aluno-

mediador ($n = 1$); “Concordo Totalmente” - sou capaz de cumprir as minhas funções de Aluno-mediador ($n = 1$) e, recomendarei esta formação a outros colegas ($n = 3$).

Na **segunda questão** – “O que gostaste mais da formação de alunos-mediadores”, os alunos-mediadores referiram como respostas: *Gostei bastante dos jogos que fizemos nas sessões. O mais engraçado foi a atividade do desafio-te a acertares* (GF1); *Gostei mesmo muito dos teatros, adorei fazer o rol-play, de ser mediador e de fazer parte do conflito* (GM) e *O que gostei mais na formação foi a forma como a mediadora explicou as coisas* (GF2).

Na **terceira questão** – “O que gostaste menos da formação de alunos-mediadores”, os alunos-mediadores referiram como resposta: *O facto de haver muita matéria nas sessões, preferia apenas as atividades* (GF1); *Queria que houvesse mais sessões, para fazermos mais atividades como o teatro* (GM) e *O barulho provocado pelos colegas* (GF2).

Na **quarta questão** – “Gostavas que houvesse mais atividades destas na escola? Explica o porquê”, na qual todos os alunos-mediadores responderam que *sim* e mencionaram como respostas: *Para poder melhorar o meu comportamento e estar mais tempo com os meus colegas. Sinto que me ajudou muito a ser melhor* (GF1); *Porque adorei fazer os teatros e gostei bastante como nos foi ensinado, aprendi a ser mais prático* (GM) e *Porque nos motiva a fazer o que é o correto* (GF2).

Na **quinta questão** – “De 1 a 5, como avalias a satisfação geral da formação de alunos-mediadores”, na qual todos os alunos-mediadores responderam o número 5, correspondente a “Muito Boa”.

Relativamente às respostas fornecidas pelos alunos-mediadores, na qual forneceram uma visão rica sobre o que valorizaram sobre a formação, foi perceptível refletir sobre cada ponto e entender aquilo que os alunos gostaram ou não, questionando possíveis adaptações para futuras formações. Neste sentido, em relação aos aspetos que gostaram mais, os alunos-mediadores referiram que as atividades práticas e dinâmicas, como jogos e *role-plays*, contribuíram de forma positiva no papel de agentes de mudança no contexto escolar. Isso indicou que esse tipo de aprendizagens, centrado na experiência, foi eficaz, uma vez que envolveu desafios e situações reais onde tiveram oportunidade de as simular. Além disso, destacaram a clareza na explicação de teoria ou dúvidas colocadas pela mediadora estagiária. Assim, a comunicação clara permitiu conduzir as sessões de modo fluído, o que sugeriu que tanto o conteúdo quanto a entrega tiveram impacto na experiência de cada aluno-mediador. Em relação aos aspetos menos bons, os alunos-mediadores destacaram a carga de conteúdo, uma vez que sentiram que existiu muito conteúdo teórico nas sessões, preferindo atividades práticas. O desejo por mais sessões, foi o aspeto que mais se destacou, demonstrando o interesse genuíno dos alunos em continuar com a

formação, o que é um ótimo indicador de sucesso. O último aspeto a ser referido, foi o barulho presente nas sessões, na medida em que o ambiente deve ser gerido de forma mais adequada para se evitar distrações e para que seja possível todos aproveitarem na sua totalidade a formação.

Em suma, a avaliação geral demonstrou que os alunos-mediadores ficaram bastante satisfeitos com a formação, atribuindo a classificação máxima (“Muito Boa” – 5). A nível do desenvolvimento pessoal e social, os alunos-mediadores indicaram que a formação os ajudou a melhorar o comportamento e a desenvolver relações positivas com os colegas. Por outro lado, a formação teve também impacto nos valores, visto que um aluno mencionou que as atividades o motivaram a “fazer o que é o correto”. Nesse sentido, para além das competências e estratégias de mediação, os alunos-mediadores captaram atitudes e comportamentos mais adequados perante diversas situações. Portanto, destacou-se o impacto positivo que o programa de mediação de pares teve na construção de competências sociais e pessoais, algo que os alunos reconheceram.

4.2. Participação no dia-a-dia do AE

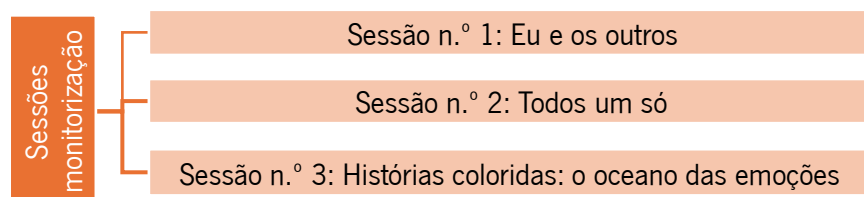
Ao longo do percurso de estágio desenvolvido no AE foi possível interagir de forma colaborativa e participativa com o contexto. Desta forma, apoiou-se a comunidade escolar em atividades que foram desenvolvendo ao longo do percurso escolar.

4.2.1. Intervenção numa turma do 5.º ano

Este ponto apresenta a intervenção numa turma do 5.º ano, na qual foi proposto fazer uma intervenção juntamente com a educadora social, uma vez que os comportamentos dos alunos eram inadequados. Importa referir que no início perspectivou-se quatro sessões, contudo, foram realizadas apenas três sessões por uma questão de horários. Relativamente às sessões que foram realizadas, as mesmas apresentaram os seguintes objetivos: a promoção de relações interpessoais e o desenvolvimento de competências socioemocionais. A figura 20 demonstra o número de sessões e a sua respetiva designação.

Figura 20

Cronograma das sessões da intervenção numa turma do 5.º ano



Sessão n.º 1: Eu e os outros

Na primeira sessão de intervenção, estiveram presentes 20 alunos de uma turma do 5.º ano, a educadora social juntamente com a mediadora estagiária e a diretora de turma. A sessão realizou-se no dia 23 de fevereiro de 2024, tendo a duração de uma hora e dez minutos, numa sala de aula do AE. A sessão teve como objetivos: promover o autoconhecimento e a coesão grupal; facilitar a identificação de semelhanças e diferenças, reconhecendo-as como positivas e desenvolver o sentimento de empatia e respeito. Para que a atividade fosse exequível utilizaram-se como recursos materiais: bolas de relaxamento, material de escrita (folhas A5 e lápis coloridos) e espaço propício para se realizar a sessão. Por fim, para uma melhor compreensão, destaca-se a descrição da sessão:

Descrição da sessão

As responsáveis pela atividade pediram para que os alunos se sentassem em círculo no chão. A cada aluno foi entregue uma bola de relaxamento. Perante isso, as responsáveis fizeram algumas afirmações (*tenho aqui um amigo, nasci num país que não Portugal, ajudei alguém esta semana, fiz alguém sorrir esta semana, gosto de queijo, gosto de ouvir música brasileira, gosto de chocolate negro, gosto de cães, tenho irmãs ou irmãos, gosto do mar, adoro fazer desporto, gosto muito de cantar, já senti medo, adoro jogar futebol, já me senti sozinho, já me senti muito feliz, já me senti muito triste, tenho de pedir desculpas a uma pessoa, uma pessoa tem de me pedir desculpas, gosto muito de mim, acredito que este mundo pode ser um lugar melhor*, entre outras), caso os alunos se identificassem com as mesmas, começavam a massajar a bola de relaxamento com as mãos. No final, foi realizada uma pequena reflexão acerca da **importância de sermos todos diferentes, mas partilharmos aspetos em comum**. Na segunda parte da sessão, foi entregue uma folha colorida a cada um dos alunos. Por

consequente, as responsáveis da atividade pediram para que desenhassem consoante as instruções fornecidas (*sol, nuvem, árvore, flor, casa, carro*, entre outros.). Os desenhos foram colocados no centro do círculo, virados para baixo. Cada aluno retirou um desenho aleatoriamente, observando-o e recordando como desenhou o seu. No final, foi realizada uma pequena reflexão, no seguimento da primeira reflexão, reforçando que **perante as mesmas orientações realizaram-se desenhos muito diferentes.**

Sessão 2: Todos um só

Na segunda sessão de intervenção, estiveram presentes 18 alunos de uma turma do 5.º ano, a educadora social juntamente com a mediadora estagiária e a diretora de turma. A sessão realizou-se no dia 10 de maio de 2024, tendo a duração de cinquenta minutos, numa sala de aula do AE. A sessão teve como objetivos: promover o autoconhecimento e a coesão grupal; desenvolver o sentimento de empatia e respeito; motivar para a autonomia e trabalho em equipa. Para que a atividade fosse exequível utilizaram-se como recursos materiais: fio/corda colorida; giz e espaço propício para se realizar a sessão. Por fim, para uma melhor compreensão, segue-se a descrição da sessão.

Descrição da sessão

As responsáveis pela atividade pediram para que os alunos se sentassem em círculo no chão. Por conseguinte, foi distribuído um fio/corda por cada um deles, havendo cruzamentos entre as mesmas, criando uma teia. Um dos alunos começou por se levantar, tendo a tarefa de dar três passos dentro dos quadrados criados pela teia. No último quadrado, registou no chão uma cruz com ajuda de um giz. Cada um dos alunos fez a mesma tarefa, não podendo calcar o quadrado com a cruz do colega de turma, tornando mais desafiador. **Será a partir da escassez de espaço para chegar aos quadrados disponíveis sem marcação, que os alunos começaram a adaptar a teia para ajudar os restantes a cumprir a sua tarefa.**

Sessão 3: Histórias coloridas: o oceano das emoções

Na terceira e última sessão de intervenção, estiveram presentes 16 alunos de uma turma do 5.º ano, a educadora social juntamente com a mediadora estagiária e a diretora de turma. A sessão realizou-se no dia 31 de maio de 2024, tendo a duração de uma hora, numa sala de aula do AE. A sessão teve como objetivos: promover a partilha de pensamentos e emoções e, partilha de sentimentos e preocupações. Para que a atividade fosse exequível utilizaram-se como recursos materiais: baralho de

carta de conversação *O Oceano das Emoções – Fundação do Gil x Zippy* e espaço ao ar livre para se realizar a sessão. Por fim, para uma melhor compreensão, destaca-se a descrição da sessão abaixo.

Descrição da sessão

Esta atividade foi realizada ao ar livre, de forma a **criar um ambiente acolhedor e aberto à partilha de pensamentos**. Assim, as responsáveis pela atividade pediram para que os alunos se sentassem em círculo no chão. Por conseguinte, apresentaram o baralho de cartas designado por *Oceano das Emoções*, desenvolvido pela Fundação do Gil juntamente com a Zippy. O objetivo da atividade foi com que cada um dos alunos retirasse uma carta do baralho e partilhasse as suas ideias e pensamentos perante a questão que leu para o resto do grupo. Para se ter uma certa ideia daquilo que foi realizado, apresentam-se três questões de exemplo: “O que não correu bem hoje?”, “O que aprendeste com isso?” e “O que mudarias no Mundo?”.

4.2.2. Dia do combate ao bullying

Foi proposto realizar uma atividade relacionada com o *bullying* para ser implementada no dia 20 de outubro de 2023, relembrando a importância na identificação de situações referentes a esse tema. Desta forma, dinamizou-se uma atividade onde se expuseram vários casos reais na entrada do GPIAD, para que os alunos que os lessem e interpretassem essas situações de forma empática e compreensiva. Para complementar essa interpretação, os alunos que estivessem interessados em expor os seus pensamentos, tinham ao seu alcance papéis para escrever e colocar numa urna, anonimamente. Nesta linha de continuidade, começou-se por preparar a parte de fora do GPIAD, expondo as situações na parede, para que pudessem ser observadas por todos os elementos da comunidade escolar. Durante os intervalos promoveu-se a vinda ao gabinete, para que os alunos pudessem ler e escrever o que sentiam perante uma determinada situação descrita na parede. Foram vários os alunos que vieram durante os intervalos ou entre aulas. Contamos, também, com a participação dos docentes e não-docentes. Para uma maior presença e participação, promoveu-se um jogo focado no tema *bullying*, onde os participantes teriam de descobrir, através de questões relacionadas com o tema, a causa do conflito de uma situação de *bullying*. O desenvolvimento deste tipo de atividades temáticas é de maior relevância.

4.2.3. Ludoteca e brincoteca

Ao longo do estágio, apoiou-se o desenvolvimento de dois projetos: a Ludoteca e a Brincoteca. Ambos apresentaram como objetivos: a importância em minimizar o uso de dispositivos tecnológicos,

capacitar as relações interpessoais entre pares e desenvolver habilidades sociais e emocionais, prevenindo o isolamento social.

A **Ludoteca** realizou-se na escola-sede, por norma à quinta-feira, na parte da manhã. A intervenção na ludoteca fez sentido ser realizada todas as semanas ao longo do percurso escolar dos alunos, uma vez que os mesmos se encontravam na escola, podendo fazer jogos de tabuleiro nos intervalos ou quando não tivessem uma aula. A intervenção da mediadora estagiária focava-se, várias vezes, em abrir o espaço e cativar os alunos que estivessem livres a participar em jogos, dando apoio à equipa desse projeto. Uma das tarefas deste projeto era apontar os nomes e turmas dos alunos que participassem, para fazer parte de uma investigação por parte do AE.

A dada altura, e sendo que a **Brincoteca** se realizava nas restantes escolas do AE, a educadora social começou a organizar a agenda do ano letivo, preparando cada período escolar com as datas estipuladas das idas às escolas e jardins de infância. A duração de cada sessão variava consoante o número de alunos e de turmas. Um dos grandes objetivos da Brincoteca é captar as crianças, principalmente quem se encontrava no 4.º ano de escolaridade, uma vez que iriam transitar para o 5.º ano para a escola-sede. O objetivo foi criar memórias para que na transição da escola, recordassem os jogos de tabuleiro que faziam, podendo existir menos uso de tecnologias e mais procura da ludoteca. No início desta intervenção, a mediadora estagiária foi sempre acompanhada pela educadora social, contudo, a dado momento, começou por atuar de forma autónoma. Estas interações, não só permitiram apoiar e auxiliar a equipa, como também, desenvolver competências, como a capacidade de agir profissionalmente e criar interações de confiança tanto com as crianças e jovens, como com o corpo docente e outros técnicos.

4.2.4. Casos práticos de mediação no GPIAD

Durante todo o processo de estágio, foram atendidos vários casos de mediação. Assim, importa salientar que a mediadora estagiária, acompanhada por docentes e não-docentes que estivessem presentes no seu horário de serviço do gabinete, acompanhou quatro casos. Deste modo, para que se compreenda melhor, a tabela 11 apresenta quatro casos atendidos de forma sucinta, abrangendo cerca de doze alunos e destacando o ano de escolaridade dos envolvidos, quem fez o encaminhamento e qual o motivo da ocorrência. Destaca-se ainda, a utilização de nomes fictícios para proteção dos envolvidos.

Tabela 11

Caracterização do público-alvo nos casos práticos no GPIAD

Nomes (fictícios)	Gênero	Ano de escolaridade	Encaminhamento	Motivo da ocorrência
João, Tomás e Guilherme	M	6.º	Assistente operacional	Violência entre colegas
Teresa, Duarte, Ricardo e João	F e M	8.º	Assistente operacional	Violência entre colegas
Pedro, Diogo e Henrique	M	6.º e 9.º	Aluno (vítima)	Violência entre colegas/ <i>bullying</i>
Filipe e Jorge	M	8.º e 6.º	Aluno (terceiro)	Violência entre colegas

O quadro 25 retrata o primeiro caso de mediação atendido no gabinete pela mediadora estagiária, juntamente com o apoio da equipa do GPIAD. O caso designou-se como sendo “Amigos, amigos, negócios à parte”, uma vez que os três alunos envolvidos eram colegas de turma e amigos.

Quadro 25

Descrição do Caso de Mediação 1 – “Amigos, amigos, negócios à parte”

Caso de Mediação 1: Amigos, amigos, negócios à parte	
Data	20 de fevereiro de 2024
Descrição da ocorrência	
O conflito envolveu três colegas de turma, na qual o João enervou-se com o Tomás e o Guilherme, porque ambos estavam a pegar na sua mochila sem autorização. A dada altura, o João manifestou o seu descontentamento e empurrou o Tomás. O Guilherme quando viu o que aconteceu, empurrou o João e chamaram nomes entre si.	
Estratégias utilizadas	Optou-se por elaborar uma sessão de mediação individual com cada um dos alunos e, mais tarde, uma sessão conjunta com todos os envolvidos.
Resultados obtidos	
Em cada uma das sessões individuais, deu-se abertura de diálogo a cada indivíduo, para que se sentisse à vontade para partilhar os seus pensamentos face ao sucedido. Perante as sessões, foi proposto reunir entre todos, pois cada um tinha uma mensagem a partilhar aos colegas, demonstrando arrependimento e iniciativa em pedir desculpa. Todos cumpriram com o que foi falado nas sessões individuais, sendo que cada um dos envolvidos pediu desculpa e acrescentaram a melhoria em saber escutar o outro, uma vez que a comunicação é a chave para uma boa harmonia. Face a estes resultados, não foi mais necessário prosseguir com a mediação e deram-se por terminadas as sessões.	

No quadro 26, apresenta-se o segundo caso de mediação no GPIAD, intitulado de “Quebra de óculos”, visto que envolveu a quebra de uns óculos de uma aluna do AE.

Quadro 26

Descrição do Caso de Mediação 2 – “Quebra de óculos”

Caso de Mediação 2: Pinha	
Data	01 de março de 2024
Descrição da ocorrência O conflito envolveu danos materiais da aluna Teresa, uma vez que partiram os óculos da mesma. A situação aconteceu devido à provocação de traços com a aluna Teresa, sendo que o aluno Duarte começou por fazer um traço, e os colegas Ricardo e João, fizeram o mesmo movimento, levando à quebra dos óculos da aluna.	
Estratégias utilizadas	Optou-se por elaborar uma sessão de mediação individual com a aluna Teresa e uma sessão com os três alunos causadores da ocorrência.
Resultados obtidos Os alunos demonstraram arrependimento no sucedido e assumiram toda a responsabilidade para com os danos causados. Esse aspeto foi tratado a partir da recolha de informação que se obteve no gabinete, como também, através dos encarregados de educação, sendo uma situação delicada para todas as partes, acabando por ser algo extrapolar à escola.	

No quadro 27, apresenta-se o terceiro caso de mediação no GPIAD, que tal como o nome indica envolveu um “Caixote do lixo”.

Quadro 27

Descrição do Caso de Mediação 3 – “Caixote do lixo”

Caso de Mediação 3: Caixote do lixo	
Data	13 de março de 2024
Descrição da ocorrência O conflito começou pelo apelo do aluno Pedro, uma vez que chegou ao gabinete abalado e transtornado. Aconselhamos manter a calma e beber um pouco de água para acalmar os nervos. Desta forma e após uma longa conversa, a situação envolveu dois alunos do 9.º ano, o Diogo e o Henrique, na qual ambos colocaram o aluno Pedro dentro de um caixote do lixo. Denotar, que foi referido ter existido outra situação onde os mesmos alunos atiraram com pão ao aluno Pedro.	
Estratégias utilizadas	Realizaram-se sessões individuais de mediação com cada um dos alunos envolvidos, juntamente com a equipa do GPIAD. Não se optou por realizar uma sessão conjunta entre as partes, a pedido do aluno Pedro.
Resultados obtidos Em cada uma das sessões individuais, deu-se abertura de diálogo a cada indivíduo, para que se sentisse à vontade para partilhar os seus pensamentos face ao sucedido. Os alunos causadores da ocorrência demonstraram arrependimento no comportamento que tiveram para com o aluno e foram alertados da gravidade pela equipa. Foi proposto pedirem desculpa ao aluno Pedro, de forma informal, uma vez que o mesmo não considerou realizar uma sessão conjunta com a outra parte. Os alunos Diogo e Henrique cumpriram com o que foi falado nas sessões individuais, sendo que cada um dos envolvidos pediu desculpa. Face a estes resultados, não foi mais necessário prosseguir com a mediação e deram-se por terminadas as sessões.	

O quadro 28 apresenta o quarto caso de mediação no GPIAD, intitulado “Comportamentos inadequados”, dado que o conflito envolveu violência entre alunos.

Quadro 28

Descrição do Caso de Mediação 4 – “Comportamentos inadequados”

Caso de Mediação 3: Caixote do lixo	
Data	09 de maio de 2024
Descrição da ocorrência	O conflito foi comunicado por um aluno que observou o sucedido, mas não interferiu na ação, apelando a ocorrência no gabinete. O conflito envolveu o aluno Filipe, sendo que o referido deu pontapés ao aluno Jorge.
Estratégias utilizadas	Realizou-se uma sessão individual com o aluno Filipe e uma conversa informal com o aluno Jorge.
Resultados obtidos	Na sessão individual com o aluno Filipe, foi perceptível a falta de arrependimento pela ação que teve com um aluno Jorge. Nesse sentido, foi reforçado fazer mais uma sessão para que seja alertado da gravidade da situação e apelando para tomar a atitude correta. O aluno decidiu tomar iniciativa em pedir desculpa, de forma informal, ao aluno Jorge. Face a estes resultados, não foi mais necessário prosseguir com a mediação e deram-se por terminadas as sessões.

4.2.5. Dia da receção dos idosos

No dia 4 de junho de 2024, implementou-se uma iniciativa promovida pela Equipa de Estratégia de Educação para a Cidadania da Escola/docentes de Cidadania e Desenvolvimento, assim como, pelos elementos do Projeto Inclusão Solidária, realizando-se um intercâmbio intergeracional. Desta forma, preparou-se o espaço da palestra para que ficasse adequado à sua realização, fazendo-se ajustes no som e no visionamento de imagens do projetor. A palestra “O silêncio tem voz” iniciou-se na parte da tarde e foi dinamizada pela Comissão de Proteção ao Idoso (CPI). Esta terminou com o cântico do hino do AE, por parte dos alunos, docentes e não-docentes presentes. Para complementar e para alegrar a vinda dos idosos provenientes de uma Instituição Particular de Solidariedade Social, foram preparadas duas lembranças: sabões ecológicos (produzidos pelos alunos, numa articulação entre o Clube Ciência Viva e a disciplina de Cidadania) e vasos com suculentas/catos (plantados e decorados pelos alunos).

No final de tudo, todos os envolvidos dirigiram-se para a cantina, onde os convidados vivenciaram uma atuação musical dinamizada por alunos que frequentam as aulas de música. Em seguida, foi realizado um convívio com um singelo lanche e confraternização.

CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aplica-te a todo o instante com toda a atenção, para terminar o trabalho que tens nas tuas mãos e liberta-te de todas as outras preocupações. Delas ficarás livre se executares cada ação da tua vida como se fosse a última.

(Marco Aurélio)

O presente capítulo apresenta uma reflexão final sobre o projeto desenvolvido e implementado ao longo do estágio (5.1.), assim como, as suas implicações (5.1.1.). De forma a aprofundar o significado do estágio, destacou-se o seu impacto (5.2.), especificando a nível pessoal (5.2.1.), a nível institucional (5.2.2.) e a nível de conhecimento na área de especialização (5.2.3.). Por último, apresentam-se as expectativas para o futuro (5.3.).

5.1. Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos

Para uma melhor compreensão da análise crítica dos resultados, destaca-se a questão de investigação elaborada através da recolha de informação aquando dos resultados do diagnóstico de necessidades: *Quais são as potencialidades da mediação como vínculo de prevenção, resolução e transformação de dinâmicas que potenciem o desenvolvimento positivo e os comportamentos saudáveis das crianças e jovens em contexto escolar?*. Desta forma, perante esta questão de investigação foram estabelecidos objetivos que envolveram a contribuição no desenvolvimento de dinâmicas relacionadas com a mediação, no sentido de melhorar os comportamentos da criança/jovem, como também, transformar o seu conhecimento de forma positiva; promover a mediação; formar alunos-mediadores enquanto agentes de mudança; intervir na prevenção e transformação de comportamentos para uma cultura de paz e convivência positiva; contribuir ativamente para a eficiência e sucesso do GPIAD; desenvolver estratégias de mediação para a resolução de conflitos dentro do ambiente escolar; auxiliar o AE na sua resposta educativa e compreender se a mediação tem impacto eficaz no desenvolvimento do ambiente escolar.

A captação dos resultados provém de vários instrumentos de recolha de dados que foram utilizados ao longo de todas as fases de investigação e intervenção. Como foi referido anteriormente, foi alvo de estudo a formação de alunos-mediadores e a intervenção da mediadora estagiária na comunidade educativa. Neste sentido, o público-alvo focou-se em todo o AE, sendo que na formação de alunos-mediadores participaram voluntariamente três alunos.

Na fase de levantamento de necessidades e prioridades foi perceptível, através da observação, de conversas informais e inquéritos por questionário, entender a necessidade em criar um grupo de alunos-mediadores, intervir numa turma do 5.º ano e apoiar a comunidade educativa nas atividades planificadas para esse ano letivo. Com isto, tornou-se possível entender que a maior prioridade era elaborar uma formação para todos os alunos do AE, no sentido de cultivar o conhecimento sobre mediação, uma vez que esta temática não era tão conhecida no contexto. Assim, foi possível capacitar os alunos enquanto agentes de mudança no apoio ao contexto escolar, no sentido de ampliar a convivência com rumo para a paz. A mediação foi utilizada como forma de prevenção, resolução e transformação de conflitos, através da formação de alunos-mediadores, o que permitiu desenvolver nos alunos-mediadores competências que tiveram por base a mediação. Foi possível verificar diversas melhorias a nível do conhecimento, como também, o incentivo em ajudar a comunidade escolar na prevenção de eventuais conflitos. A elaboração desta formação contribuiu para a criação de um espaço harmonioso na melhoria do ambiente escolar, uma vez que os alunos-mediadores representaram o seu papel de mediadores escolares da melhor forma. Apesar de se terem realizado apenas oito sessões da formação, constatou-se que o enriquecimento e o impacto que a mediação teve e pode ter na vida de toda a comunidade escolar foi positivo, como foi referido durante uma reunião do conselho pedagógico do AE no final do ano letivo (conversa informal com uma docente do AE).

Em relação à intervenção com a turma do 5.º ano de escolaridade, através das respostas dos questionários, foi possível entender a necessidade de realizar algumas sessões de sensibilização e de desenvolvimento de competências socioemocionais, no sentido de melhorar os comportamentos inadequados dentro e fora da sala de aula. No entanto, sabe-se que a intervenção desenvolvida permitiu criar relações mais próximas entre os elementos da turma.

Relativamente ao trabalho elaborado pela mediadora estagiária no GPIAD, por inicialmente se ter identificado que este era considerado o “gabinete do castigo”, ao longo do ano letivo, trabalhou-se em todas as sessões de ocorrências de conflito a visão negativa prévia, transformando-a numa visão positiva face a este gabinete. Para tal, era referido que o gabinete era um espaço onde os alunos poderiam expressar os pensamentos e sentimentos, livre de julgamentos.

Neste seguimento, o estágio teve uma contribuição enorme na promoção de novas práticas, através da mediação, tendo sido um pilar importante no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar. A mediação escolar serviu como um apoio na resolução e prevenção de conflitos, uma vez que neste contexto escolar encontravam-se bastante presentes. Segundo Reis (2021, p. 70),

a mediação escolar segue os mesmos princípios da mediação comum, sendo um processo voluntário, confidencial, flexível, levado a cabo por um mediador, neutro, que, por meio de técnicas de escuta, comunicação e negociação, promove a comunicação rompida, auxiliando as partes a eventualmente caminharem para um acordo, mas sobretudo para um melhor nível de diálogo, compreensão e empatia.

Nesta linha de pensamento, a questão de investigação orientou a implementação de objetivos que visavam tanto a melhoria dos comportamentos dos alunos quanto a construção de uma cultura de paz e convivência positiva no contexto escolar. Os objetivos definidos foram direcionados para um papel ativo na implementação de práticas de mediação no ambiente escolar, tendo como visão não apenas a resolução de conflitos, mas também, a sua ação preventiva. Com isso, a experiência do estágio e a concretização dos objetivos estabelecidos demonstraram que a mediação, quando aplicada de forma estruturada e contínua, consegue transformar significativamente o ambiente escolar e a convivência entre os alunos. Observou-se um desenvolvimento notável no comportamento e na responsabilidade dos alunos-mediadores, que passaram a agir como agentes de mudança com rumo para uma cultura de paz. Para além disso, essa abordagem colaborativa demonstrou ser essencial para o sucesso do trabalho desenvolvido em conjunto com o GPIAD e o AE, reforçando o valor da mediação na construção de um ambiente educacional positivo e saudável. Essa experiência confirmou a relevância da mediação escolar, como uma ferramenta de sucesso e essencial para a educação contemporânea, que visa não apenas a aprendizagem académica, mas também o desenvolvimento social e emocional dos alunos.

No contexto escolar torna-se crucial envolver a mediação escolar, uma vez que se deve estar preparado a saber lidar com as diferenças e tensões de convivência. A comunidade escolar apresenta conflitos que destabilizam o equilíbrio que a escola tem de manter. São vários os fatores que podem afetar a convivência escolar, que vão desde casos de *bullying* à rivalidade entre colegas de turma (Nunes, 2018). Assim, a mediação escolar atua de forma a prevenir esses mesmos conflitos, como também, transformá-los, no sentido em que colabora no crescimento e desenvolvimento pessoal e social de todo o contexto escolar, promovendo ações como foi o caso da formação de alunos-mediadores. Deste modo, a sua inserção causará reflexos, a curto e a longo prazo, na vida de toda a comunidade educativa, tornando as crianças e jovens, cidadãos mais ativos e conscientes, responsáveis e empáticos, agentes de mudanças e futuros grandes cidadãos.

5.1.1. Barreiras sentidas no estágio

Durante o processo de estágio foi fundamental ultrapassar barreiras, que onde mais se sentiram foi na formação de alunos-mediadores, uma vez que esta era a maior prioridade de ação no AE, por parte da mediadora estagiária.

A primeira barreira sentida foi compactar a formação de alunos-mediadores em apenas duas ou três sessões. A mediadora estagiária fez questão de explicar à acompanhante de estágio o quão complexo seria elaborar uma formação com tão poucas sessões. Após várias conversas, foi possível expandir a formação para um total de oito sessões, o que permitiu uma melhor organização daquilo de que se deveria expor e partilhar com os alunos-mediadores. O início tardio da implementação da formação de alunos-mediadores foi outra barreira, que causou um certo nervosismo, visto que o tempo se tornava escasso e apenas conseguiu-se implementar a partir do mês de abril de 2024, quando estava previsto para o mês de janeiro de 2024. Como já se tinha mais ou menos uma estrutura da formação, apenas adaptou-se e organizou-se consoante o tempo que restava. Outro aspeto importante, foi o número reduzido de sessões da formação de alunos-mediadores. Apesar de se terem realizado oito sessões, a formação de mediação de pares é um processo gradual e que exige tempo para que os participantes assimilem os conceitos abordados e desenvolvam as competências necessárias para se tornarem bons agentes de mudança no contexto escolar. O expectável seria a existência de um calendário mais extenso, que permitisse uma evolução mais profunda e uma avaliação contínua da prática da mediação e dos alunos-mediadores.

Por conseguinte, o que se poderia ter feito de diferente seria optar por convidar terceiros a participar nas sessões da formação, ou seja, docentes e não-docentes, assistentes operacionais do AE, como também, convidados experientes em mediação. Assim, eram expostas outras perspetivas e, implementadas outras estratégias mais dinâmicas.

Por fim, a necessidade de adaptar e planear de acordo com aquilo que ia surgindo era recorrente, porém, foi um dos pontos mais fortes que a mediadora estagiária apresentou. O facto de se ajustar perante as barreiras, fez com que o projeto brilhasse e alcançasse os objetivos pretendidos.

5.2. Evidenciação do impacto do estágio

O estágio demonstrou ser essencial, uma vez que permitiu uma maior abertura e aprofundamento sobre a temática mediação em contexto escolar. E, neste sentido, um crescimento quer a nível pessoal e profissional, quer a nível de conhecimento na área de especialização, acabando sempre por se captar novas aquisições.

5.2.1. Impacto do estágio a nível pessoal

Concluir um trabalho de cariz tão complexo foi a parte mais difícil de toda a redação. O facto de o contexto escolar ter sido a primeira escolha e a mediadora estagiária já ter frequentado o AE, criou uma certa nostalgia nas memórias vividas e nas memórias que poderia criar no contexto enquanto ex-aluna e, agora, profissional. O facto da mediadora estagiária querer se envolver com crianças e jovens, suscitou o interesse em realizar o estágio numa escola, perto da sua residência. No início do estágio, o nervosismo e as incertezas encontravam-se presentes, contudo, com a adaptação e conhecimento do contexto, a mediadora estagiária foi criando relações próximas que a fizeram sentir acolhida e bem recebida.

Trabalhar com o contexto escolar foi um desafio avassalador, mas acima de tudo, uma aprendizagem para a vida, onde a mediadora estagiária abraçou e fez o melhor que conseguiu para atingir os objetivos e proporcionar ao meio escolar a abertura de novas práticas e aprendizagens. A maior limitação terá sido o medo de falhar para com o outro. O facto de a mediadora estagiária pensar em tudo ao pormenor, em tentar prevenir erros e prever o que poderia acontecer ou não, criou alguma ansiedade ao longo do percurso. Desta forma, percecionou-se uma enorme evolução a nível motivacional, uma vez que a mediadora estagiária realizou todas as tarefas com a atenção e dedicação devida, como também, o empenho e o esforço que foram colocados ao longo do estágio fizeram valer a pena os picos de ânsia de falhar. As abordagens com os docentes, não-docentes, assistentes operacionais e alunos evoluíram bastante, fazendo com que se criassem relações mais próximas, onde acabou por existir um apoio emocional e profissional.

Por conseguinte, a mediadora estagiária sentiu uma enorme responsabilidade no seu papel enquanto profissional no contexto escolar, no entanto, estabeleceu passos e regras para acreditar no seu desempenho enquanto mediadora e futura profissional no mercado de trabalho. Apesar de existirem falhas, as melhorias e adaptações ao contexto estiveram sempre presentes. Para a mediadora estagiária foi uma das melhores experiências que teve enquanto profissional na área de mediação educacional, pois todo o investimento, dedicação e tempo, valeram o esforço para a sua aprendizagem pessoal e profissional.

5.2.2. Impacto do estágio a nível institucional

O facto de existir pouca informação sobre mediação no AE, permitiu à mediadora estagiária explorar formas de partilhar e expandir esse conhecimento ao longo do percurso do estágio. Desta forma, foi possível dar a conhecer ao contexto escolar, em que consiste a mediação e que vantagens pode trazer

para a melhoria dos comportamentos dos alunos e do seu crescimento e, na prevenção e gestão de conflitos. Além disso, trabalhou-se de forma a ajustar e desenvolver relações interpessoais e socioemocionais, no sentido de melhorar a gestão social e pessoal dos comportamentos dos alunos. Foi possível também, desenvolver e cultivar conhecimento sobre mediação e agentes de mudança, na qual a curto e longo prazo, conseguiram demonstrar uma evolução positiva, e também, a melhoria dos comportamentos com rumo para uma cultura e convivência positiva.

Na participação no dia-a-dia no AE, foi possível resolver casos de ocorrências de conflitos, que permitiram desenvolver competências como a empatia e o respeito mútuo, no desenvolvimento e melhoria de comportamentos e atitudes desadequadas. A importância da prática da mediação recai no estabelecimento e sustento de uma boa base, com apoios teóricos e sustentados por autores e programas de mediação. Acreditou-se na implementação de uma cultura de mediação no contexto escolar, uma vez que a percepção da comunidade escolar foi mudando, de forma positiva, no entendimento daquilo que é a mediação e no que a mediação pode contribuir para que os alunos se tornem grandes cidadãos. Foi bastante gratificante constatar que o projeto implementado teve um impacto positivo no AE, onde foram referidos vários aspetos positivos em relação à formação de alunos-mediadores e à intervenção da mediadora estagiária, numa reunião de final de ano letivo do conselho pedagógico.

5.2.3. Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização

Considerou-se a prática um pilar importante na elaboração do projeto, contudo, para ser um sucesso, foi necessário analisar as evidências teóricas e científicas. A presença de uma base teórica permitiu estabelecer padrões já existentes e, lembrar que sem sustento bibliográfico, não é possível definir resultados e tornar viável todo o processo. A análise profunda de bibliografia permitiu expandir os horizontes com várias perspetivas de diferentes autores e entidades, no que diz respeito à área de especialização. Desta forma, possibilitou a compreensão de que o contexto escolar já foi e continua a ser trabalhado.

A importância da prática da mediação em contexto escolar estabelece pilares cruciais no desenvolvimento e crescimento das crianças e jovens, como também, da comunidade educativa, no sentido em que se destaca a evolução positiva que os alunos-mediadores demonstraram ao longo das sessões da formação. Foram poucos os projetos ligados à mediação de pares, contudo, experienciou-se novas práticas com base em autores experientes no assunto. Deste modo, permitiu criar de raiz um projeto-piloto baseado na mediação de pares, tendo por base a mediação escolar.

Por conseguinte, compreendeu-se que a formação de mediação de pares deve permanecer no contexto escolar, visto que transpôs diversos pontos fortes e promissores de uma grande mudança no futuro vindouro. A existência de espaços de mediação permitirá um melhor acompanhamento dos alunos que procuram explorar as vertentes da mediação e apoiar a comunidade escolar. O facto de se ter tratado de um projeto a curto prazo, foi perceptível a necessidade de a longo prazo se realizar uma análise e avaliação mais aprofundada, tendo em conta os resultados positivos alcançados.

5.3. Expectativas para o futuro

Hoje, percebe-se a mediação como um apoio e pilar importante, não só nas escolas, mas sim em todas as áreas. Diversos estudos demonstraram a importância de implementar a mediação no meio escolar, uma vez que os programas de mediação atuam na prevenção e resolução de conflitos. Neste sentido, o desenvolvimento e crescimento das crianças e jovens, seja a nível pessoal ou profissional, deverá envolver a mediação, na medida em que sejam capacitados a intervir e prevenir os conflitos e, para além disso, transformar atitudes e valores de promoção de uma cultura de paz.

Acreditou-se que se devia transformar o meio escolar num espaço harmonioso, portanto, o papel da mediação recaiu na construção de espaços propícios para que isso fosse possível. A implementação de programas de mediação de pares possibilitou um maior alcance no equilíbrio do contexto escolar. Formar desde tenra idade, tende a ser uma mais-valia pois os futuros jovens obtêm conhecimentos e competências que irão utilizar ao longo da sua vida. Portanto, é importante adotar abordagens que vão de encontro à convivência e comunicação positiva, proporcionando às crianças e jovens capacidades para se tornarem empáticos e respeitosos, responsáveis e empenhados e, acima de tudo, considerados grandes cidadãos. A mediadora estagiária considerou pertinente referir a importância destes programas, uma vez que através da formação implementada, foi perceptível entender que apesar de ter sido algo extra ao horário escolar, os alunos-mediadores demonstraram sempre ânimo nas sessões.

O impacto do projeto no futuro do AE demonstrou ter sido um sucesso, uma vez que foi referido em conversa informal com a acompanhante do estágio, que seria dada continuidade nos próximos anos letivos. A mediadora estagiária criou uma pasta própria da formação dos alunos-mediadores, com o propósito de partilhar a estrutura da formação e o planeamento das sessões, para mais tarde serem utilizados pelos profissionais do AE. A apresentação da mediação no meio escolar permitiu trabalhar competências e enriquecer os alunos com empatia e respeito, permitindo estabelecer relações positivas e mais próximas, dentro e fora do contexto.

Outro aspeto a ser referido é a desvalorização do papel do mediador em contexto escolar, uma vez que são raras as escolas que têm um mediador, a tempo inteiro e a orientar o seu próprio gabinete de mediação numa escola. Na realidade o que se observa é uma equipa multidisciplinar constituída por docentes e não-docentes, sem bases teóricas acerca da mediação, mas com objetivos que são focados essencialmente pela mediação, dando o exemplo de casos de ocorrências de conflitos. Contudo, a presença de um mediador no meio escolar permitirá um maior sucesso na prevenção, resolução e transformação de conflitos, na medida em que apresenta bases sustentadas pela mediação, acabando por ser mais benéfico, pois será implementado da forma mais adequada e correta.

Em suma, a mediadora estagiária atingiu os objetivos pessoais que pretendia, ultrapassou as barreiras que foram surgindo e contribuiu no crescimento das crianças e jovens do AE. Ao longo do processo, envolveu-se na transformação ativa do ambiente escolar, colocando em prática os conhecimentos adquiridos do primeiro ano de mestrado. Um dos maiores destaques do projeto foi, sem dúvida, a formação de alunos-mediadores, que demonstrou mudanças significativas e desafios constantes ao longo da sua elaboração. Trabalhar com os alunos-mediadores, permitiu ganhar a responsabilidade de os guiar e desenvolver neles a capacidade de resolver conflitos. Cada sessão implementada com eles, demonstrou um ambiente de colaboração e um impacto positivo do AE. Para além disso, na turma do 5.º ano onde se elaborou uma intervenção, apesar de terem sido poucas sessões, foi uma aprendizagem de sucesso, pois as crianças aprenderam a lidar melhor com os seus sentimentos e a criar relações mais próximas. Acompanhar este processo foi um privilégio com uma enorme responsabilidade.

Além das atividades específicas mencionadas, a mediadora estagiária contribuiu no apoio da comunidade escolar. Assim, assumiu tarefas profissionais relacionadas com atividades previamente planificadas no AE, desde apoiar o GPAID, colaborar em projetos e experienciar dias dinâmicos, o que permitiu desenvolver um olhar mais atento e empático para com a comunidade escolar.

Cada momento vivido no contexto foi um passo valioso no crescimento pessoal e profissional. Terminado o estágio e finalizada mais uma etapa da vida da mediadora estagiária, tendo a plena consciência de que as aprendizagens surgirão sempre. A mediadora estagiária guardará consigo toda a experiência vivida, todas as relações criadas e o impacto que sentiu na vida daqueles com quem teve contacto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AE (2022). Regulamento Interno 2022
- AE (2022-25). Projeto Educativo 2022-25
- AE (2023-24a). População Escolar 2023-24
- AE (2023-24b). Plano de Ação do GIPAD 2023-24
- AE (2023-24c). Plano de Ação Ludoteca 2023-24
- Afonso, A., & Ramos, E. (2007). Estado-nação, educação e cidadanias em transição. *Revista Portuguesa de Educação*, 20(1), 77-98. https://www.researchgate.net/publication/26496321_Estado-nacao_educacao_e_cidadanias_em_transicao
- Alves, C. (2012). *Mediação e Gestão de Conflitos numa Escola básica do 2º e 3º Ciclo*. [Dissertação de mestrado publicado]. Universidade de Lisboa. https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/8035/1/ulfpie043080_tm.pdf
- Araújo, H. (1996). Precocidade e retórica na construção da escola de massas em Portugal. *Revista Científica Nacional*, 5, 161-174. <https://hdl.handle.net/10216/14467>
- Assembleia da República. (2008). Despacho n.º 75/2008. *Diário da República*, 1ª série, n.º 79 (abril): 2341-2356. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/75-2008-249866>
- Assembleia da República. (2012). Despacho n.º 176/2012. *Diário da República*, 1ª série, n.º 149 (agosto): 4068 - 4071. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/176-2012-179057>
- Assembleia da República. (2013). Despacho n.º 29/2013. *Diário da República*, 1ª série n.º 77 (abril): 2278-2284. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/29-2013-260394>
- Assembleia da República. (2017). Despacho n.º 6478/2017. *Diário da República*, 2ª série, n.º 143 (julho): 15484 – 15484. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/6478-2017-107752620>
- Barbosa, I., & Ferreira, F. (2019). Investigação participativa e compromisso com a transformação do mundo: diálogos com Paulo Freire. *Educação, Sociedade e Culturas*, 54, 197-215. <https://doi.org/10.34626/esc.vi54.57>
- Barnett, R., Adler, A., Easton, J., & Howard, K. (2001). An Evaluation of Peace Education Foundation's Conflict Resolution and Peer Mediation Program. *Scholl Business Affairs*, 67(7), 29-39. https://www.researchgate.net/publication/237292572_An_Evaluation_of_Peace_Education_Foundation's_Conflict_Resolution_Foundation's_Conflict_Resolution_and_Peer_Mediation_Program
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto Editora.

- Brandoni, F., (2017). *Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes* (1ªed.). EDUNTREF.
- Caetano, A. (2007). Mediação de Conflitos – o estudo de um caso de assembleias de turma, pela investigação-ação. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 41(2), 101-118.
<https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/32930/1/document%20%281%29.pdf>
- Candeias, A., & Simões, E. (1999). Alfabetização e escola em Portugal no século XX: Censos Nacionais e estudos de caso. *Análise Psicológica*, 7, 163-194. <http://hdl.handle.net/10400.12/5867>
- Costa, E., & Santos, J. (2017). Diversidade cultural, convivência, conflito e mediação. *Revista da – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém (UIIPS)*, 5(4), 45-46.
<https://recil.ulusofona.pt/server/api/core/bitstreams/74a10705-c210-4761-a681-e40cf7e1a408/content>
- Costa, E., Almeida, L., & Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico. In B. Silva, A. Almeida, A. Barca & M. Peralbo (Orgs.), *Atas do X Congresso Internacional Galego Português de Psicopedagogia* (pp. 156-178). Universidade do Minho.
https://www.researchgate.net/publication/215589880_A_MEDIACAO_PARA_A_CONVIVENCIA_ENTRE_PARES
- Cunha, P., & Monteiro A. (2018). *Gestão de conflitos na escola* (1ªed). PACTOR.
- Cunha, S., Silva, A., & Torrego, J. (2023). Mediação e Convivência nos contextos Educativos: Socialização e (Trans)Formação em Ação Para uma Educação de Qualidade. In Silva, A., Fernandes, P., Cunha S. & Macedo I. (Eds.), *(Re)pensar a Formação em Mediação: Contributos Nacionais e Internacionais* (pp. 15-244). UMinho Editora/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS). <https://hdl.handle.net/1822/87213>
- Dalla, H., & Mazzola, M. (2019). O papel do mediador e a relevância de suas funções na política pública de resolução adequada de conflitos. *RJLB*, 5, 777-80.
https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/5/2019_05_0777_0801.pdf
- Fernandes, T. (2019). *(Re)Criando laços: Uma intervenção familiar em contexto de dependências*. [Dissertação de mestrado publicada]. RepositóriUM - Universidade do Minho.
<https://hdl.handle.net/1822/71292>
- Gomes, A. (2023). *A Mediação Socioeducativa como ponte para uma convivência positiva em contexto escolar*. [Dissertação de mestrado publicada]. RepositóriUM - Universidade do Minho.

<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/84027/1/Andreia%20Raquel%20Simoes%20Gomes.pdf>

- Guiomar, P., & Leite, G., (2023). Formação em Mediação: Perceção de Ex-estudantes do Mestrado em Mediação Educacional. In Silva, A., Fernandes, P., Cunha S. & Macedo I. (eds.), (*Repensar a Formação em Mediação: Contributos Nacionais e Internacionais* (pp. 65-81). Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/87208>
- Jares, X. (2002). Aprender a conviver. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 44, 79-92.
- Johnson, D., & Johnson, R. (1996). Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and a Secondary Schools: A Review of the Research. *Review of Educational Research*, 66(4). 459-506.
- Korthagen, F., (2009). A prática, a teoria e a pessoa na aprendizagem profissional ao longo da vida. In M. A. Flores & A. M. V. Simão (Org.), *Aprendizagem e Desenvolvimento Profissional de Professores: Contextos e Perspetivas* (pp. 39 - 60). Edições Pedagogo.
- Lascoux, J. (2009). *A prática da mediação: um método alternativo de resolução de conflitos*. Cadernos REAPN.
- Lima, L., Erasmie, T., Cann, R., & Silva, A. (1990). *Projecto-Viana (1983-1988): Um ensaio de investigação participativa*. RepositóriUM - Universidade do Minho. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/61528>
- Machado, A. (2024). *Mediação escolar: um novo olhar para os conflitos*. [Dissertação de mestrado publicada]. RepositóriUM - Universidade do Minho. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/93139/1/Ana%20Catarina%20Sousa%20Machado.pdf>
- Martins, L., & Viana, I. (2013). A mediação socioeducativa como agente da inclusão escolar – aprender a construir o sucesso escolar em conjunto. In *Atas do XII Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia* (pp. 181-191). RepositóriUM - Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/33135>
- Monteiro, H. (2019). Investigação, transformação e «palavramundo»: Novos e velhos desafios ético-metodológicos, *Educação, Sociedade e Culturas*, 54, 65-84. <https://doi.org/10.34626/esc.vi54.50>

- Morgado, C., & Oliveira, I. (2009). Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. *Exedra: Revista Científica*, 1, 43-56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3398314>
- Mota, M. (2019). *Educar para a Mediação em Contexto Escolar – Um projeto de intervenção/investigação num Agrupamento de Escolas*. [Dissertação de mestrado publicada]. RepositóriUM - Universidade do Minho. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/63704>
- Muller, F. (2008). Competências profissionais do mediador de conflitos no contexto escolar. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 1, 107-121. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/952/799>
- Nascimento, D., (2013). *Clube Mediação – Transformar sonhos em realidade* (1ªed.). Chiado Editora.
- Nunes, A., (2018). *Diálogos e Práticas restaurativas nas escolas: Guia prático para Educadores*. [Relatório publicado]. Ministério Público do Estado de São Paulo. <https://efape.educacao.sp.gov.br/convivasp/wp-content/uploads/2019/11/Di%C3%A1logos-e-Pr%C3%A1ticas-Restaurativas-nas-Escolas.pdf>
- Queiroz, C., (2012). *A mediação entre pares - uma estratégia para a prevenção e resolução de conflitos: estudo de caso numa escola do 3º ciclo do concelho de Felgueiras*. [Tese de doutoramento publicada]. Universidade de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/26373>
- Quintanilha, A., Reis, C., Molinari, F., Oliveira, I., Chumbinho, J., Pinheiro, J., Seifarth, J., Castelo-Branco, M., Guerra, P., & Feitor, S. (2020). *Revista da Federação Nacional de Mediação de Conflitos* (5ªed.). Federação Nacional de Mediação de Conflitos. https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/66318/1/Silva%20%26%20Munuera_Rvista%20FMC%20N%c2%ba%205.pdf
- Quivy & Campenhoudt, (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.
- Ramos, C. I. (2013). *O contributo dos diários de aula dos alunos para uma professora em iniciação à prática profissional*. [Dissertação de mestrado publicada]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/71687/2/28375.pdf>
- Reis, C., (2021). A importância da mediação escolar como promotora e uma cultura de paz. *Jornal Jurídico*, 4(1), 61-76. <https://revistas.ponteditora.org/index.php/j2/article/view/348>
- Santana, J., & Fernandes, N. (2011). Pesquisas participativas com crianças em situação de risco e vulnerabilidade: possibilidades e limites. In *XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais de Ciências Sociais*. <https://hdl.handle.net/1822/15479>

- Santos, A., & Bertão, A. (2020). O impacto da Metodologia Investigação-Ação Participativa no acompanhamento a famílias beneficiárias de Rendimento Social e Inserção. *Sensos-2*, 7(2), 5-13. <https://doi.org/10.34630/sensose.v7i2.3620>
- Schnitman, D. (Comp.) (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Ediciones Juan Granica.
- Silva, A. (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6(12), 249-265. <https://hdl.handle.net/1822/15409>
- Silva, A. (2018). O que é a Mediação? Da concetualização aos desafios sociais e educativos. In A. Silva, M. Flores & S. Fernandes (Eds.), *Contextos e Abordagens de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 17-34). De Facto Editores.
- Silva, A., & Guiomar, P. (2022). A mediação em Portugal: ensaio sobre a (des)construção de um percurso. *Revista Ciências Sociais*, 30, 91-112. <http://journals.openedition.org/configuracoes/16294>
- Silva, A., Fernandes, P., Cunha S. & Macedo I. (2023). *(Re)pensar a Formação em Mediação: Contributos Nacionais e Internacionais*. UMinho Editora/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS). <https://hdl.handle.net/1822/87208>
- Silva, C. (2014). *Mediação de conflitos e formação de pares mediadores na comunidade escolar: um estudo numa escola secundária*. [Dissertação de mestrado publicada]. RepositóriUM - Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/34837>
- Silva, I., Marques, L., Mata, L., & Rosa, M. (2016). *Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar*. Editorial do Ministério da Educação e Ciência. https://www.dge.mec.pt/ocepe/sites/default/files/Orientacoes_Curriculares.pdf
- Silva, T., & Martins, J. (2015). A função do mediador no estado de direito contemporâneo. *RJLB*, 3, 1457-1472. https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2015/3/2015_03_1457_1472.pdf
- Sousa, A. et. al (2009). Investigação-ação: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Psicologia Educação e Cultura*, 13(2), 355-379. <https://hdl.handle.net/1822/10148>
- Torremorell, M. (2008). *Revisão do conceito de mediação: Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Truk, F., Kalender, A., Sevin, B., & Zengin, F. (2009). Helping students resolve their conflicts through conflict resolution and peer mediation training. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 639-647. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.113>

- UNESCO. (2015). *Agenda 2030: objetivos de desenvolvimento sustentável: 17 objetivos para transformar o nosso mundo*. <https://unric.org/pt/Objetivos-de-Desenvolvimento-Sustentavel/>
- Zabalza, M. (1994). *Diários de aula: Contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores*. Porto Editora.

ANEXOS

Anexo 1 – Acordo de cooperação

ACORDO DE COOPERAÇÃO

Entre o **Agrupamento de Escolas** [REDACTED], adiante designado por [REDACTED], [REDACTED] e o [REDACTED] de Braga, representado pela sua Diretora, [REDACTED] e o Instituto de Educação da Universidade do Minho, adiante designado por IE-UM, representado pela sua Presidente, Profª Doutora Maria Beatriz Ferreira Leite Oliveira Pereira é celebrado o presente Acordo de Cooperação, destinado a promover um estágio curricular naquela instituição, o qual se rege pelas cláusulas:

1ª

(Objeto)

O [REDACTED] disponibiliza-se a proporcionar um estágio curricular a uma aluna do Mestrado em Educação, Área de Especialização em Mediação Educacional, do IE-UM, criando-lhe condições à sua aprendizagem em contexto real de trabalho, com o devido acompanhamento, e fornecendo-lhe os meios necessários para execução do plano de estágio.

2ª

(Identificação da estagiária)

Ao abrigo do presente Acordo e no âmbito do Mestrado em Educação, Área de Especialização em Mediação Educacional, será desenvolvido um estágio curricular pela aluna **Iara Marques Correia**.

3ª

(Local e Orientação)

O estágio será desenvolvido em Braga, e deverá ter uma Acompanhante do [REDACTED] que será a [REDACTED] e uma Supervisora do IE-UM, que será a **Investigadora Doutorada Regina Ferreira Alves**.

4ª

(Seguro)

A estagiária estará abrangida por um seguro escolar da responsabilidade da Universidade do Minho.

5ª

(Gratuidade)

À estagiária não será atribuída qualquer remuneração pelas atividades realizadas no âmbito deste estágio.

6ª

(Deveres da estagiária)

São deveres da Estagiária:

- a) Cumprir com o respetivo plano de estágio e aceitar as diretivas do respetivo Acompanhante, dadas no âmbito do estágio;
- b) Manter sigilo sobre os factos e documentos de que tome conhecimento no decurso do estágio e que não sejam do domínio público;
- c) Zelar pelo bom estado de conservação e funcionamento do material, instrumentos, ferramentas e demais equipamentos utilizados;
- d) Cumprir as normas de segurança e higiene em vigor no [REDACTED];
- e) Cumprir as normas de pontualidade e assiduidade acordadas para efeitos deste estágio.

7ª

(Responsabilidades do Instituto de Educação)

São responsabilidades do IE-UM:

- a) Orientar cientificamente as atividades de estágio curricular e responder de forma solicitada aos problemas que possam surgir na prossecução do plano de trabalhos associado ao estágio curricular.
- b) Informar o [REDACTED] da natureza, objetivos, aprendizagens e atividades a desenvolver no âmbito do estágio curricular.
- c) Apoiar o [REDACTED], nas suas necessidades de formação, nomeadamente facultando informação sobre os seus cursos, serviços à comunidade, congressos e publicações.

8ª

(Responsabilidades do [REDACTED])

São responsabilidades do [REDACTED]

- a) Propiciar, a título gracioso, e no quadro dos termos acordados, as condições técnicas e logísticas necessárias à realização das atividades de estágio curricular da aluna mencionada na cláusula 2ª.
- b) Assegurar o acompanhamento das atividades de estágio curricular da referida aluna.
- c) Informar atempadamente o IE-UM de anomalias que possam ocorrer na realização do estágio curricular, assim como do desempenho da aluna aí colocada.
- d) Assegurar a elaboração de um parecer que ateste a realização das atividades previstas no plano de trabalhos a desenvolver pela aluna no [REDACTED] no âmbito do estágio curricular.

9ª

(Cessação do estágio)

Para além da cessação por caducidade, o acordo poderá cessar por incumprimento dos deveres de qualquer das partes.

10ª

(Duração do acordo)

O presente Acordo vigorará para o período compreendido entre 02 de outubro de 2023 e 30 de junho de 2024.

A Diretora do Agrupamento de Escolas [REDACTED]



CARTÃO DE CIDADÃO

A Presidente do Instituto de Educação da Universidade do Minho

[REDACTED]

Anexo 2 - Aprovação do plano de atividades pela instituição do estágio

Declaração de acompanhamento de Estágio

Eu, [REDACTED], Técnica Superiora no Agrupamento de Escolas [REDACTED]
[REDACTED] aceito realizar o acompanhamento do Estágio da aluna Iara Marques Correia, a realizar no Gabinete
[REDACTED], na Escola EB 2/3 [REDACTED], no
Agrupamento de Escolas [REDACTED]. Declaro ainda ter analisado o presente Plano de Atividade de
Estágio e considero o Projeto apresentado adequado à realidade da instituição e viável a sua implementação.

27 de novembro de 2023, Braga



APÊNDICES

Apêndice 1 – Inquérito por questionário aos docentes (diretores de turma)

Informação
Turmas com quem trabalha:
Disciplinas que leciona:
Questões
1. Como é que acha que é a convivência entre alunos?
2. E diretores de turma?
3. Que tipo de conflitos enfrenta mais frequentemente com os seus alunos?
4. Como descreve o ambiente em sala de aula? (Especifique as turmas)
5. E o ambiente entre docentes?
6. Existe um padrão comum de problemas que surgem entre os alunos? Dou o exemplo de violência, comunicação negativa, <i>bullying</i> , entre outros.

7. E entre diretores de turma?
8. Caso ocorra um conflito, como é que atua e reage?
9. Estaria recetiva se eu quisesse desenvolver uma intervenção? O que aconselha?
10.Caso aconteça a intervenção, preciso de recolher dados dos alunos para entender as suas necessidades. Estaria recetiva? O que aconselha?
11.Como a mediação poderia ser integrada de forma prática na rotina escolar para resolver problemas entre alunos, corpo docente e não-docente?
12.Acredita que a implementação da mediação pode influenciar positivamente a cultura escolar?
Reflexão (algo que queira acrescentar à parte daquilo que mencionou em cima)

1

“Não gosto de sair da sala nos intervalos. É desta maneira que chego a casa ao fim do dia sem ouvir mil e um comentários acerca de mim.

Nos dias em que tenho de ir fazer alguma coisa em algum lugar que não a sala, juro para mim próprio não voltar a fazê-lo.

Esta situação tem colocado a minha autoestima um pouco em baixo (...).”



Faz com que o BULLYING passe à história!

“Uma situação à qual eu já observei foi chamarem alcunhas e nomes inapropriados a alunos com deficiências, dificuldades de aprendizagem ou por não terem possibilidades para poder comprar roupas de marca ou “giras”. Outra situação também foi agressões a pessoas que não têm amigos ou que andam na escola apenas só para estudar porque não têm ninguém com quem falar ou socializar.”



Faz com que o BULLYING passe à história!

3

“(...) Eu sofria de bullying (...) e um episódio entre muitos foi que gozavam comigo por eu ter um problema mais ou menos de deficiência nas costas e o que acontecia era que chamavam-me nomes, chegaram a cuspir para cima de mim (...).”



Faz com que o BULLYING passe à história!

“Constantemente jovens são alvo de gozo por parte de colegas, quer pela sua aparência ou qualquer outro fator.”



Faz com que o BULLYING passe à história!

5

“Muitas vezes existem mentiras e esquemas apenas para deitar as pessoas abaixo, isto vindo de outras pessoas, às vezes até da mesma turma, às vezes nem tem a ver com a discriminação, ou a raça, apenas para deitarem as pessoas abaixo, e as fazerem sentir inúteis.”



Faz com que o BULLYING passe à história!

Um grupo de estudantes tenta conversar com um jovem que está sempre a perseguir, agredir e gritar com jovens mais novos, amedrontando-os e por vezes furtando os seus bens. Costuma faltar bastante às aulas. E quando vai às aulas chega tarde e tem comportamentos desadequados.

Como podem convencer este jovem ou o que é que a escola pode fazer para que o jovem não esteja constantemente a ter estas más práticas?



Faz com que o BULLYING passe à história!

7

Um grupo de alunas conversa sobre uma conhecida que tem sido perseguida por um grupo de estudantes mais velhas que a ridicularizam constantemente. Essa jovem sente-se muito em baixo, vagueia sozinha pela escola e não tem muitos amigos. Querem muito ajudá-la mas não sabem muito bem como...!

O que podem fazer?



Faz com que o BULLYING passe à história!

Uma aluna está a ser ridicularizada por um grupo de colegas, através das redes sociais e dos telemóveis, por causa de uma fotografia que conseguiram tirar dela, onde gozam com a cor de cabelo e a maneira como ela se veste. Ela está envergonhada e com pensamentos destrutivos. Gostava de conseguir apagar tudo o que foi dito e partilhado sobre ela.

Como podemos ajudar esta jovem? Se vocês não podem, quem a deve ajudar?



Faz com que o BULLYING passe à história!

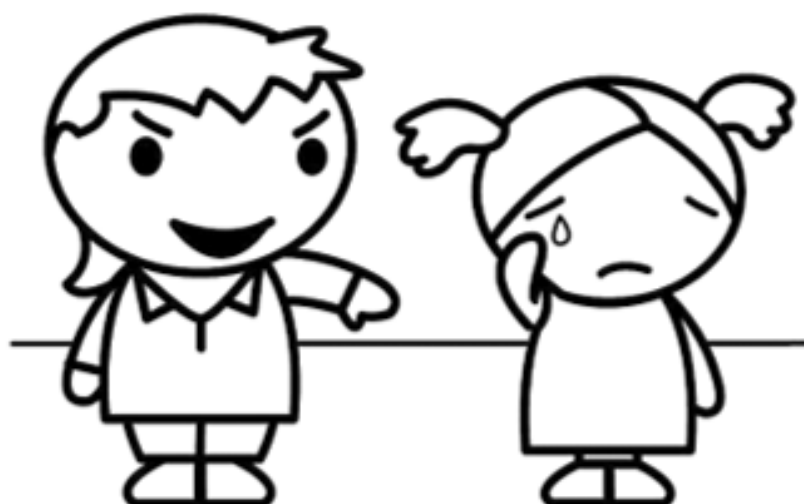
Partilha connosco

STOP BULLYING

Apela pela vítima!

Defende-a!

Protege-a!



Dia Mundial de Combate ao Bullying

20 de outubro de 2023

Apêndice 3 – Estrutura do diário de bordo

Diário de Bordo n.º	Local:	Data:	Duração:
Descrição do dia			

Reflexão

--

Apêndice 4 – Questionário inicial - Ponto de partida: Rumo ao desconhecido



Ponto de partida: Rumo ao desconhecido

Gênero: Masculino ☐ Feminino ☐ Outro ☐

1 Porque é que decidiste ser Aluno-mediador?

2 O que esperas aprender nesta formação?

3 Assinala com uma cruz (X) a resposta que corresponde à tua situação. **Sim** **Não**

- Já ouviste ou falaste com alguém sobre Mediação fora do grupo de Alunos-mediadores? ☐ ☐

Se respondeste sim, com quem e onde?

- Já tiveste alguma experiência que envolvesse atividades de Mediação ou Resolução de conflitos? ☐ ☐

Se respondeste sim, com quem e onde?

4 Se tivesses que escrever três palavras sobre Mediação, quais seriam?

5 Quais são as características da Mediação? Sublinha as palavras que correspondem à tua opinião.

Vontade	Obrigatório	Discutir	Castigo
Mentir	Falar	Escolher	Verdade
Segredo	Escutar	Não mentir	Aprender
Conversar	Conhecer	Sentimentos	Ouvir

6 Quais são as funções de um Mediador? Assinala com uma cruz (X) as palavras que correspondem à tua opinião.

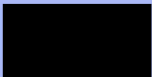
Está ausente do conflito.	☐	Dá opiniões.	☐
Ajuda no diálogo.	☐	Escuta.	☐
Faz juízos de valor.	☐	Fornece respostas.	☐
Auxilia as partes na procura de soluções.	☐	Critica.	☐
Elimina os ruídos da comunicação.	☐	Ouve.	☐
Faz perguntas.	☐	Age de forma parcial.	☐
Faz as pessoas pensarem/refletirem.	☐	Evita elaborar soluções	☐
Limita as soluções.	☐	Divulga informações confidenciais.	☐
Estabelece compromissos.	☐	Facilita o diálogo e a comunicação.	☐

7 No teu dia-a-dia, como é que costumavas responder aos teus conflitos. De acordo com uma escala de 1 a 4, assinala com uma cruz (X) a resposta que corresponde à tua situação.

1 - Nunca 2 - Raramente 3 - Por vezes 4 - Com frequência

	1	2	3	4
A Mediação ajuda as partes a chegarem a uma decisão.	☐	☐	☐	☐
Coloca o problema e procura encontrar uma solução.	☐	☐	☐	☐
Evita argumentar.	☐	☐	☐	☐
Força a aceitação do seu ponto de vista.	☐	☐	☐	☐
Enfatiza os interesses comuns.	☐	☐	☐	☐
Procura se envolver.	☐	☐	☐	☐
Insiste numa determinada solução.	☐	☐	☐	☐
Desiste facilmente.	☐	☐	☐	☐
Atenua as diferenças.	☐	☐	☐	☐
Está pronto/a a negociar.	☐	☐	☐	☐
Encara o conflito de forma direta.	☐	☐	☐	☐
Retira-se da situação.	☐	☐	☐	☐
Não considera um “não” com resposta.	☐	☐	☐	☐

Apêndice 5 – Questionário final – Questionário de mestre: a jornada do saber



Questionário de Mestre: a jornada do saber

Género: Masculino ☐ Feminino ☐ Outro ☐

1 Assinala com uma cruz (X) a resposta que corresponde à tua situação.

- O que esperavas da formação foi concretizado?
Sim ☐ **Não** ☐ Porquê?

- Já ouviste ou falaste com alguém sobre Mediação fora do grupo de Alunos-mediadores?
Sim ☐ **Não** ☐ Se respondeste sim, com quem e onde?

- Já tiveste alguma experiência que envolvesse atividades de Mediação ou Resolução de conflitos?
Sim ☐ **Não** ☐ Se respondeste sim, com quem e onde?

2 Que expectativas tens para a tua escola, enquanto aluno-mediador?

3 Se tivesses que escrever três palavras sobre Conflito, quais seriam?

4 Se tivesses que escrever três palavras sobre Mediação, quais seriam?

5 Que competências e atitudes tem um aluno-mediador? Rodeia a(s) palavra(s) que correspondem à tua opinião.

Respeitar	Ser autoritário	Discutir	Castigo
Ser parcial	Escutar	Não mentir	Criativo
Ter empatia	Conhecer	Flexivo	Ouvir

6 Quais são as funções de um Mediador? Assinala com uma cruz (X) as opções que correspondem à tua opinião.

Está ausente do conflito.	☐	Dá opiniões.	☐
Ajuda no diálogo.	☐	Escuta.	☐
Faz juízos de valor.	☐	Fornece respostas.	☐
Auxilia as partes na procura de soluções.	☐	Critica.	☐
Elimina os ruídos da comunicação.	☐	Ouve.	☐
Faz perguntas.	☐	Age de forma parcial.	☐
Faz as pessoas pensarem/refletirem.	☐	Evita elaborar soluções	☐
Limita as soluções.	☐	Divulga informações confidenciais.	☐
Estabelece compromissos.	☐	Facilita o diálogo e a comunicação	☐
Tem criatividade.	☐	Atua consoante os seus ideias.	☐

7 Quais são as fases de um processo de mediação? Assinala com uma cruz (X) a opção que consideras correta.

Fase da Mediação e Compromisso.	☐
Fase da Pré-mediação e Mediação.	☐
Fase da Pré-mediação, Mediação e Compromisso.	☐
Fase da Pré-Mediação e Acordo.	☐

8 Assinala as afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F), face à ação de um mediador.

- Ajuda as partes a chegarem a uma decisão. ____
- Coloca o problema e procura encontrar uma solução. ____
- Evita argumentar. ____
- Força a aceitação do seu ponto de vista. ____
- Insiste numa determinada solução. ____
- Desiste facilmente. ____
- Está pronto/a a negociar. ____
- Retira-se da situação. ____

- 9 Indica o teu grau de concordância com cada uma das afirmações que se seguem, colocando uma cruz (X) no local que corresponde à tua opinião.**

Eu, perante um conflito

1 - Discordo Totalmente 2 - Discordo 3 - Concordo 4 - Concordo Totalmente

	1	2	3	4
1. Tento analisar a situação para alcançar uma boa solução para ambas as partes.	☐	☐	☐	☐
2. Tento satisfazer as necessidades da outra pessoa.	☐	☐	☐	☐
3. Evito pedir ajuda.	☐	☐	☐	☐
4. Evito discutir abertamente.	☐	☐	☐	☐
5. Forneço sempre informações verdadeiras.	☐	☐	☐	☐
6. Tento alcançar um acordo com a outra parte.	☐	☐	☐	☐
7. Evito confrontar os meus colegas.	☐	☐	☐	☐
8. Cedo às minhas necessidades para conseguirmos chegar a um acordo/solução.	☐	☐	☐	☐
9. Imponho o meu ponto de vista como sendo o mais importante.	☐	☐	☐	☐
10. A relações que tenho com os meus colegas são agradáveis e tranquilas.	☐	☐	☐	☐
11. Procuro chegar a um acordo, de forma razoável.	☐	☐	☐	☐
12. Procuro resolver o conflito.	☐	☐	☐	☐
13. Tenho em consideração a opinião da outra parte.	☐	☐	☐	☐

Reação ao conflito

1 - Discordo Totalmente 2 - Discordo 3 - Concordo 4 - Concordo Totalmente

	1	2	3	4
1. O conflito estimula a minha reflexão.	☐	☐	☐	☐
2. O conflito produz soluções para os problemas.	☐	☐	☐	☐
3. Tratar de conflitos ensinou-me que o compromisso é um dever a ser cumprido.	☐	☐	☐	☐
4. O conflito reforça as relações entre colegas.	☐	☐	☐	☐
5. A comunicação é um dos fatores mais importantes na resolução de conflitos.	☐	☐	☐	☐
6. O acordo é sempre alcançado, cumprindo sempre o proposto.	☐	☐	☐	☐

Apêndice 6 – Avaliação do processo da formação de alunos-mediadores



Avaliação do processo da Formação de Alunos-mediadores

Género: Masculino ____ Feminino ____ Outro ____

1. Indica o teu grau de concordância com cada uma das afirmações que se seguem, colocando uma cruz (X) no local que corresponde à tua opinião.

Formação de Alunos-mediadores	Avaliação			
	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Gostei da formação.				
Criei uma boa relação com os meus colegas.				
Durante a formação senti-me escutado/a.				
Gostei das atividades que realizei.				
A linguagem era clara e perceptível.				
Desempenho da mediadora				
Criei uma boa relação com a mediadora.				
A mediadora foi clara.				
A mediadora esclareceu as dúvidas que tinha.				
A mediadora incentivou a minha participação.				
Opinião sobre a elaboração das sessões				
Gostei dos materiais de suporte utilizados (PowerPoint, material físico, etc.)				
Os PowerPoints eram apelativos.				
Os materiais físicos foram práticos e fáceis de utilizar.				
Motivação na realização da formação				
Empenhei-me nas atividades.				
Participei sempre que possível.				
Aquando de uma dúvida pedia ajuda à estagiária.				
Competências desenvolvidas				
Sinto-me capaz de escutar ativamente.				
Sinto-me capaz de detetar quando alguém precisa de ajuda.				
Sinto-me capaz de saber dar espaço.				
Sinto-me capaz de saber ceder.				
Sinto-me capaz de colaborar.				
Sinto-me capaz de identificar as propostas de cada parte.				
Sinto-me capaz de negociar.				
Sinto-me preparado/a para ajudar os meus colegas.				
Sinto-me capaz de respeitar os outros.				
Sinto-me capaz de ser imparcial e neutro num conflito.				
Sei o que devo fazer quando surgir um conflito.				
A formação permitiu-me avaliar conhecimentos adquiridos nas sessões e nas atividades.				
Com a formação fiquei a entender o que é a Mediação.				
Com a formação fiquei a conhecer melhor o GPIAD da minha escola.				
Expectativas para o futuro				
Sou capaz de cumprir as minhas funções de Aluno-mediador.				
Recomendarei esta formação a outros colegas.				

2. O que gostaste **mais** da formação de alunos-mediadores?

3. O que gostaste **menos** da formação de alunos-mediadores? E o que consideras que poderá ser melhorado?

4. Gostavas que houvesse **mais atividades** destas na tua escola? Faz uma cruz (X) na resposta que se adequa.

Sim___ Não ___ Explica o porquê.

5. De 1 a 5, como avalias a satisfação geral da Formação de Alunos-mediadores. (Rodeia o número que se aplicar).

Fraca				Boa				Muito Boa
1		2		3		4		5

Porquê?

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar
Iara Correia

Apêndice 7 – Registos fotográficos ao longo do percurso do estágio

Lembranças da Ludoteca e Brincoteca



Lembranças da intervenção numa turma do 5.º ano



Lembranças do dia da recepção dos idosos



Lembranças da formação de alunos-mediadores



Apêndice 8 – Cartaz para a divulgação da formação de alunos-mediadores

1



#Junta-teANós
Desenvolve competências de Mediação e faz a diferença na tua escola!
Olá, o meu nome é Iara, sou estagiária em Mediação e gostava de vos convidar a juntarem-se a este belo caminho que nos traz a Mediação

MEDIAÇÃO

O que é?



A Mediação é um **processo alternativo de resolução de conflitos**, ou seja, é um **processo facilitador da prevenção e resolução colaborativa de conflitos**, com rumo para a convivência e para a paz.

Por que é importante?

- Facilita a comunicação
- Promove um ambiente escolar positivo
- Desenvolve competências valiosas

Papel do Mediador

- Criar confiança
- Cultivar neutralidade, paciência e empatia
- Criar ambiente seguro, com regras claras de conduta

Princípios do processo de Mediação

- Voluntariedade
- Confidencialidade
- Igualdade e Imparcialidade
- Autonomia
- Competência e Responsabilidade
- Executoriedade



2

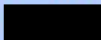
#Junta-teANós



Queres te tornar um
ALUNO-MEDIADOR?

Desenvolve competências de Mediação e faz a diferença na tua escola!

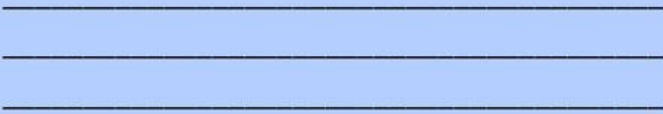


Em caso de dúvidas e se tiveres algum tempo, vem falar comigo na
 à quarta-feira e sexta-feira.

Do que é que estás à espera?



Usa o teu telemóvel



Escreve aqui nome completo e ano/turma

3

#Junta-teANós



CURIOSIDADES

Principais funções de um Aluno-mediador

Acolher os alunos recém-chegados e **facilitar a sua integração** no grupo;

Ajudar os alunos que se sentem excluídos, com dificuldades pessoais, que **necessitam de ser escutados** ou que precisam de companhia;

Ajudar os colegas **quando existem conflitos**;

Detetar conflitos, analisá-los e **procurar possíveis soluções** ou **intervenções**;

Ajudar os colegas **nas tarefas** e **situações de maior dificuldade**;

Promover e **participar nas ações do grupo de Alunos-mediadores**, nas ações e valores para **melhorar a convivência**, o **respeito mútuo**, cuidando do meio e das pessoas;

Participar nas reuniões da Equipa de Alunos-mediadores.



Apêndice 11 – Autorização do encarregado de educação do aluno-mediador



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS



Exmo(a). Encarregado(a) de Educação,



A _____, do estágio profissionalizante do Mestrado em Mediação Educacional, propuseram a **criação de um grupo de alunos-mediadores**. Essa iniciativa tem como primordial objetivo promover um ambiente escolar seguro, inclusivo e colaborativo, ajudando a resolver conflitos, promovendo a comunicação positiva entre alunos.

Para tal, os alunos interessados terão de frequentar **quatro sessões**, com duração de **uma hora** por sessão, entre os meses de abril e maio de 2024 (3º período). Após esta formação, os alunos irão tornar-se agentes de mudança e terão a oportunidade de crescer e se desenvolver através de dinâmicas, com objetivo de os tornar cidadãos pertencentes a uma sociedade com rumo para a paz e convivência positiva. Paralelamente, serão realizadas sessões de monitorização, que serão calendarizadas de acordo com a disponibilidade dos alunos.

O seu educando mostrou interesse na formação, pelo que solicitamos a sua autorização para que possa participar na mesma, devolvendo o destacável até ao **dia 22 de março**.

Recortar e devolver à equipa _____ ou à Mediadora Estagiária Iara Correia.

Termo de consentimento informado

Eu, _____, Encarregado(a) de Educação do(a) aluno(a) _____ n.º _____ da turma _____ do _____ ano:

- Autorizo/não autorizo (riscar o que não interessa) o(a) meu(minha) educando(a) a participar na Formação de Alunos-mediadores.

- Consinto/ não consinto (riscar o que não interessa) na recolha de informação através do registo fotográfico.

Horário das sessões:

Quarta-feira, das 15h30 às 16h30 ☐

Quinta-feira, das 15h30 às 16h30 ☐

Sexta-feira, das 15h30 às 16h30 ☐

Outra opção de horário ☐ Qual? _____

(Assinale, por favor, apenas uma opção de horário).



____/____/____

(Assinatura do(a) Encarregado(a) de educação)

Apêndice 12 – Acordo de participação na formação de alunos-mediadores

ACORDO DE PARTICIPAÇÃO

Eu, _____,
consinto participar, na Formação de Alunos-mediadores desenvolvida pela estagiária Iara Marques Correia no âmbito do estágio acadêmico intitulado “Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar”. Além disso, concordo na adesão de princípios de confidencialidade, respeito e imparcialidade durante todas as atividades a serem implementadas na formação.

O objetivo trespassa por promover um ambiente escolar seguro, inclusivo e colaborativo, ajudando a resolver conflitos, promovendo a comunicação positiva entre alunos.

Relembrar que a participação no grupo de Alunos-mediadores é voluntária e, os alunos reservam o direito de interromper a sua participação a qualquer momento, notificando a estagiária com antecedência.

Sempre que tiver alguma dúvida irei questionar a estagiária.

Data

____/____/____

O/A Aluno/a-mediador/a

A Estagiária

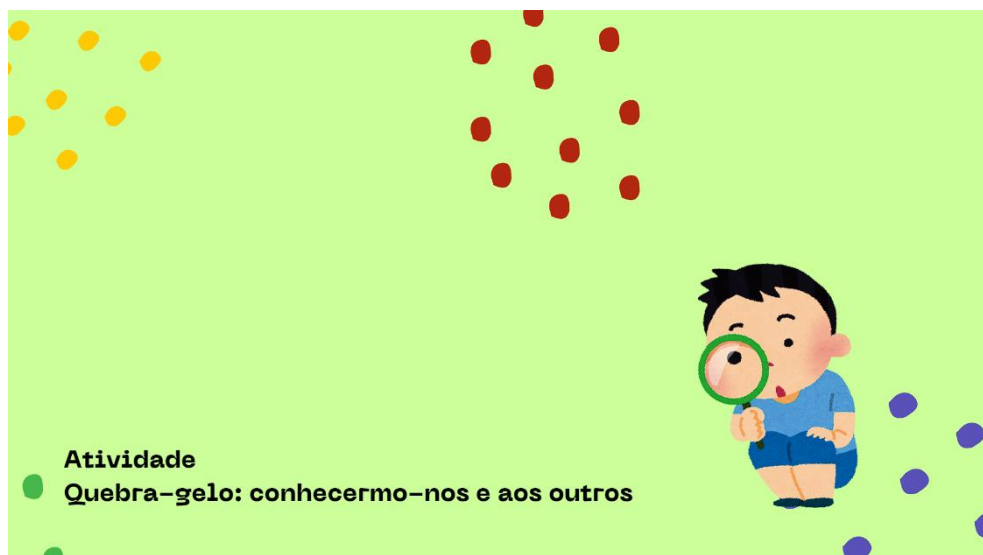
(Iara Marques Correia)

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar

Iara Correia

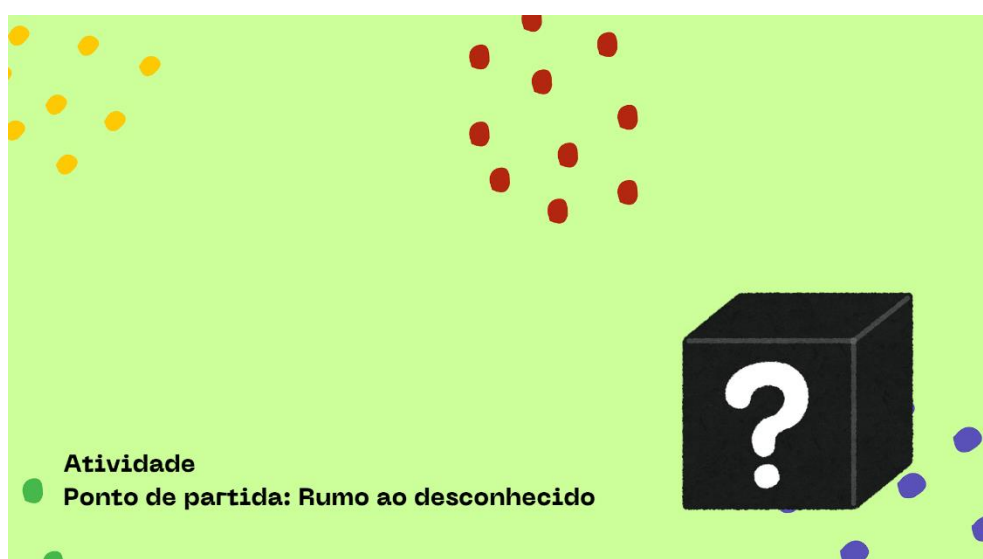
Apêndice 13 – PowerPoint utilizado na sessão n.º 1 da formação de alunos-mediadores





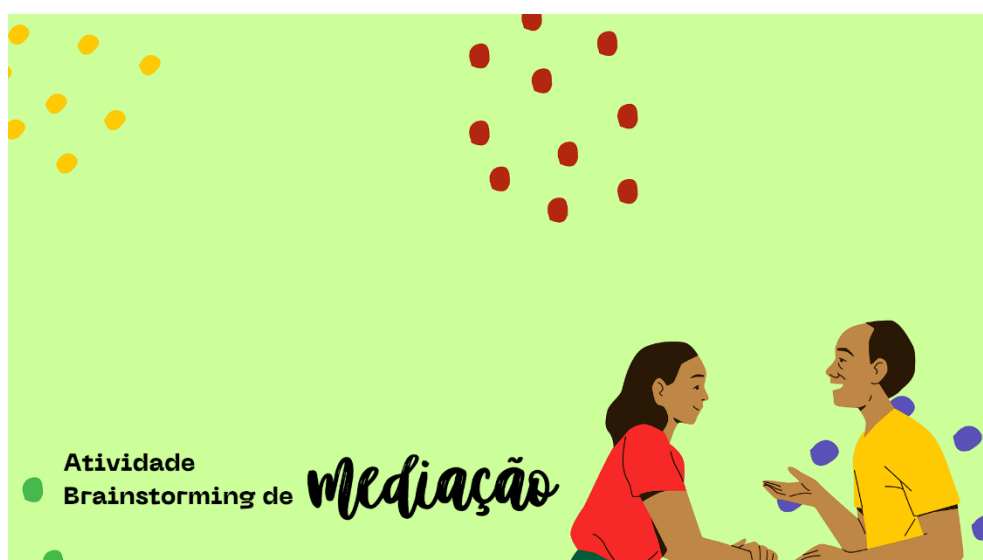
Atividade

Quebra-gelo: conhecemo-nos e aos outros



Atividade

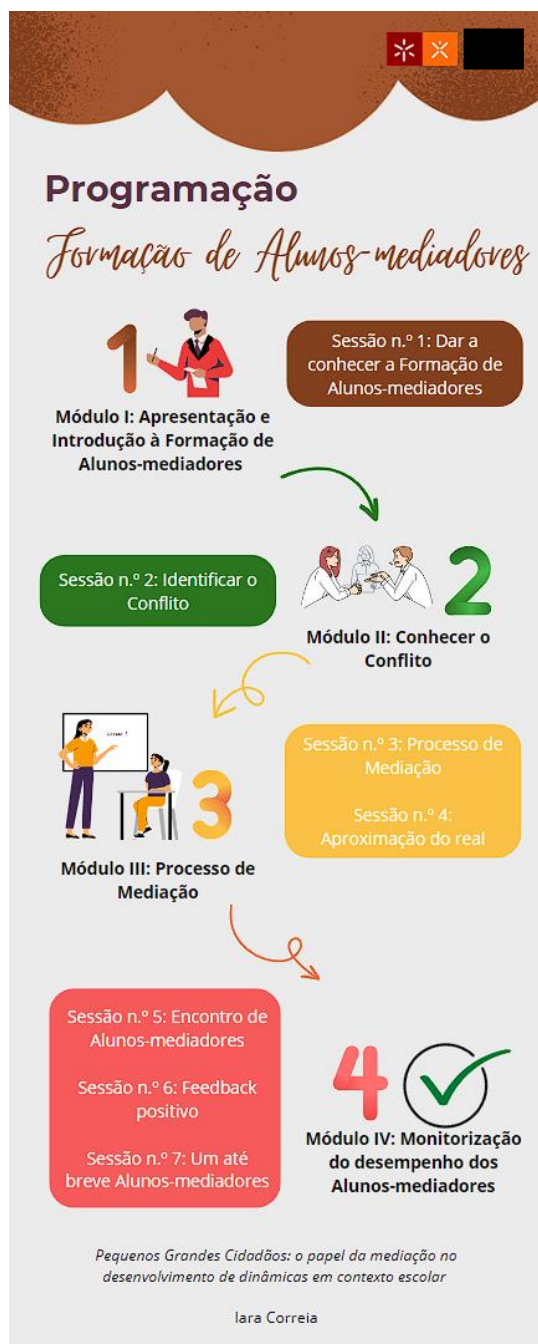
Ponto de partida: Rumo ao desconhecido



Atividade

Brainstorming de *Mediação*

Apêndice 14 – Infográfico da programação da formação de alunos-mediadores





Calendarização

Formação de Alunos-mediadores

Estive presente 

Dia 19 de abril de 2024

Sessão n.º 1: Dar a conhecer a *Formação de Alunos-mediadores* 

Dia 26 de abril de 2024

Sessão n.º 2: Identificar o Conflito 

Dia 3 de maio de 2024

Sessão n.º 3: Processo de Mediação 

Dia 17 de maio de 2024

Sessão n.º 4: Aproximação do real 

Monitorização
Consoante a disponibilidade de cada aluno/a.

Sessão n.º 5: Encontro de Alunos-mediadores 

Sessão n.º 6: Feedback positivo 

Sessão n.º 7: Um até breve Alunos-mediadores 

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar

Iara Correia



Explorar a Mente: reflexão sobre o Conflito

1 Se tivesses que escrever três palavras sobre conflito, quais seriam?

2 Quando ocorre um conflito, como reages? Assinala com uma cruz (X) a(s) resposta(s) que corresponde(m) à tua situação.



Pedes a uma terceira pessoa que ajude a conversar em conjunto

☐

Discutes com a outra pessoa

☐

Ouves a pessoa e aconselhas como deveria ter agido

☐

Fazes de conta que não existe ou não aconteceu

☐

Escutas o que tem a dizer e julgas as suas ações

☐

Conversas com a outra pessoa para saber porque fez ou disse algo

☐

3 Achas que existem conflitos nesta escola?

Sim

☐

Não

☐

3.1. Justifica a resposta anterior.

4 Na tua opinião os conflitos são negativos ou positivos? Porquê?

Apêndice 16 – PowerPoint utilizado na sessão n.º 2 da formação de alunos-mediadores



O que podemos fazer para amenizar o conflito?



Negociar



Dar espaço



Ceder



Distanciar

O que podemos fazer para amenizar o conflito?



Escutar ativamente

Colaborar



Fazer acordos

Paradigma
ganhar/ganhar



O vosso papel

O vosso papel

Funções de um Aluno-mediador



Acolher os alunos recém-chegados e facilitar a sua integração no grupo.



Ajudar os alunos que se sentem excluídos, que necessitam de ser escutados ou que precisam de companhia.



Ajudar os companheiros quando existem conflitos.



Detetar conflitos, analisá-los e procurar possíveis soluções ou intervenções.

O vosso papel

Funções de um Aluno-mediador



Ajudar os companheiros nas tarefas e situações de maior dificuldade.



Promover e participar nas ações do grupo de Alunos-mediadores.



Participar nas reuniões do grupo de Alunos-mediadores.

O vosso papel

Competências e Atitudes de um Aluno-mediador



Respeitar



Empatia



Facilitar o diálogo



Escutar



Assertividade



Flexibilidade



Otimismo



Positividade



Criatividade

Quais são os princípios do processo de Mediação?



Ser voluntário

Dar o consentimento e ter vontade em participar no processo de Mediação



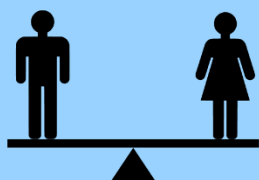
Saber guardar

Criar um espaço onde o outro se sinta à vontade para desabafar, guardando a informação da conversa apenas e só para nós.



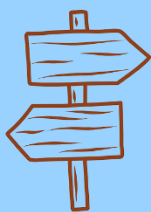
Igualdade

Devemos tratar todos por igual, permitindo momentos de diálogo a cada um dos participantes.



Ser imparcial

Adotar uma posição neutra, sem julgamentos ou opiniões sobre o que o outro menciona.



Ser autónomo

É a forma como o mediador guia a conversa com os participantes, ou seja, não se guia pelos seus próprios interesses nem pelos interesses dos outros.



Ser competente e responsável

O mediador tem que possuir bases científicas e saber implementá-las no seu meio, como também, tem a responsabilidade de cumprir aquilo que lhe compete enquanto mediador.



Negativo

Transforma



Positivo

Atividade
Promoção de

Diálogo Colaborativo

Frases negativas ❌



Não te ponhas em cima da cadeira

Frases positivas ✅



Sabes o que acontece se te colocares em cima da cadeira?

Ronda 1

Nunca comi na escola.

Nunca comi na escola

Frase negativa ❌

Jamais irei contigo a algum lado.

Jamais irei contigo a algum lado.

Frase negativa ❌

Gostava que falasses mais comigo.

Gostava que falasses mais comigo.

Frase positiva 

Devia ter ido ao dentista, mas não consegui ir.

Devia ter ido ao dentista, mas não consegui ir.

Frase negativa ❌

Ter um dia leve e feliz só depende de ti.

Ter um dia leve e feliz só depende de ti.

Frase positiva ✅

Podes me dar um copo com água?

Podes me dar um copo com água?

Frase positiva 

Não tenho mais forças para estudar.

Não tenho mais forças para estudar.

Frase negativa ❌

Não saiam da sala de aula sem eu vos dizer.

Não saiam da sala de aula sem eu vos dizer.

Frase negativa ❌

Eu sou muito feliz nesta escola.

Eu sou muito feliz nesta escola.

Frase positiva 

Irei ser um fantástico aluno-mediador.

Irei ser um fantástico Aluno-mediador.

Frase positiva ✓

Ronda 2

Frases negativas ✗

NO



Não quero fazer os trabalhos de casa.

Frases positivas ✓

Frases negativas ❌



~~Não~~ quero fazer os trabalhos de casa.

Frases positivas ✅



Faço noutra altura os trabalhos de casa.

Frases negativas ❌



Infelizmente amanhã tenho de ajudar o meu pai a lavar o carro.

Frases positivas ✅

Frases negativas ❌



~~Infelizmente~~ amanhã tenho de ajudar o meu pai a lavar o carro.

Frases positivas ✅



Amanhã vou ajudar o meu pai a lavar o carro.

Frases negativas ❌



O vidro da janela nunca está limpo.

Frases positivas ✅

Frases negativas ❌



O vidro da janela nunca está limpo.

Frases positivas ✅



Hoje tenho tempo para limpar o vidro.

Frases negativas ❌



Eu jamais pedirei ajuda a alguém.

Frases positivas ✅

Frases negativas



Eu jamais pedirei ajuda a alguém.

Frases positivas



Quando precisar de ajuda, tenho a minha família e amigos com quem contar.

Frases negativas



Não ouviste o que eu disse?

Frases positivas



Frases negativas



Não ouviste o que eu disse?

Frases positivas



Ouviste o que eu disse?

Frases negativas ❌



Tu não estás pronto para ser um Aluno-mediador.

Frases positivas ✅

Frases negativas ❌



Tu não estás pronto para ser um Aluno-mediador.

Frases positivas ✅



Tu és incrível como Aluno-mediador.

Obrigada, Alunos-mediadores



✖

✖

✖

Apêndice 17 – PowerPoint utilizado na sessão n.º 3 da formação de alunos-mediadores



Processo de mediação

Mediação

Clarificar o problema

Em que situação nos encontramos?

Assuntos a acrescentar?



O que falta tratar?

Porquê?

Processo de mediação

Mediação

Analisar as soluções

Como devemos resolver?

Que propostas apresentam?



O que falta tratar?

Porquê?

Processo de mediação

Acordo/compromisso

- Soluções propostas
- Compromisso
- Consentimento e assinatura



Quando/onde/como fará o proposto

Cumprir com o seu dever e proposta de solução para o conflito

Consentir e assinar o acordo, de forma voluntária e livre

Atividade *Seleção do Role-play*



Atividade
Role-play de uma *sessão de Mediação*



Tomás



Mediadora



João



Competências

Quais são as três competências que mais te identificam? Porquê?

Que reflexão retiras desta sessão de mediação que realizaste?

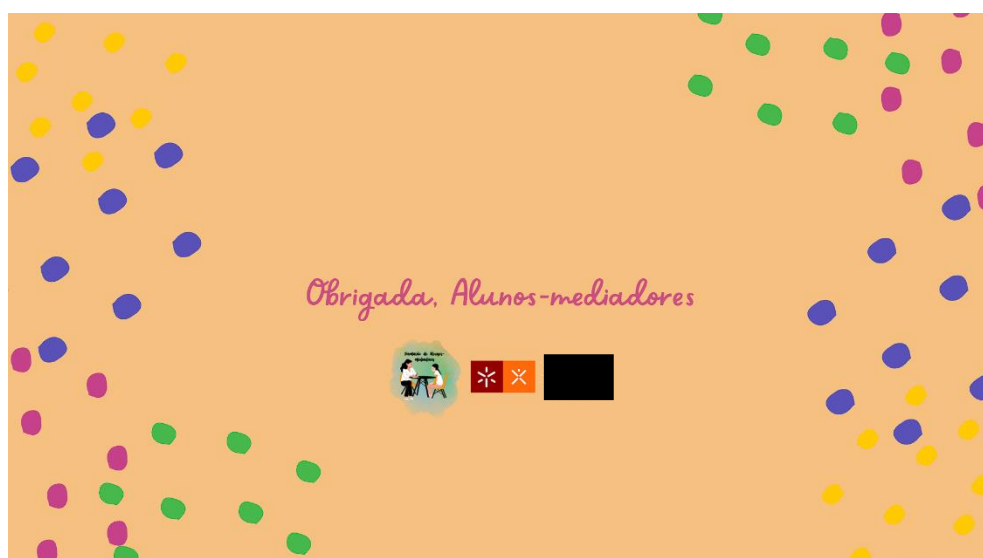
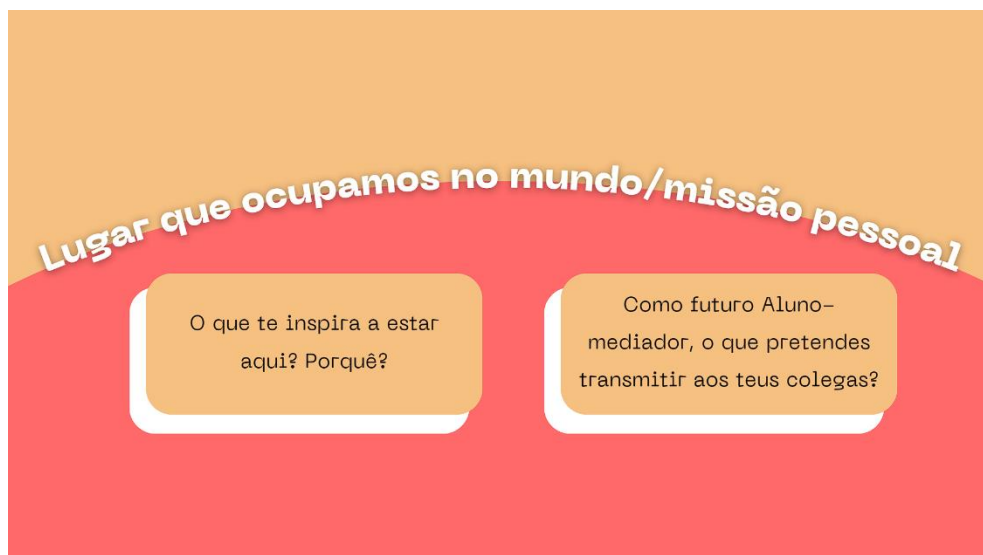
Reflexão subjacente a crenças

Quando fazes uma questão pensas em quê? Porquê?

Como observamos a nossa própria identidade

Que tipo de Aluno-mediador pretendes ser? Porquê?

Será o papel de um Aluno-mediador importante na escola? Porquê?



Apêndice 18 – Caso para o *role-play* da sessão n.º 3 da formação de alunos-mediadores

Estudo de caso

O Tomás e o João receberam uma carta em casa para participarem numa sessão de mediação na sua escola. A carta continha informação fornecida por um aluno-mediador, afirmando ter observado comportamentos negativos em relação a outro colega, ou seja, prática de *bullying* com um colega de turma. No proposto dia da sessão, o Tomás e o João, juntamente com a mediadora GF2, encontraram-se no GPIAD para resolverem o conflito.

Tomás Um aluno do 6º ano que está a ser acusado de <i>bullying</i> por um colega da mesma turma, o aluno João. O Tomás afirma que já gozou com o João, mas nunca bateu nele, acrescenta ainda, que o João é que bateu nele. <u>Sentimentos:</u> furioso/não sente culpa/nervoso
João Um aluno do 6º ano que afirma ser vítima de <i>bullying</i> por parte do seu colega de turma, o Tomás e os seus amigos. O João afirma que o Tomás está sempre a chamar nomes e a gozar com a família dele. Como também, já cometeu violência física com ele, empurrando-o contra os caixotes do lixo. <u>Sentimentos:</u> medo/triste/nervoso.
Mediadora GF2 A mediadora está encarregue de facilitar a comunicação entre o Tomás e o João, tentando resolver o conflito de forma pacífica. O objetivo será arranjar uma solução, onde ambas as partes saiam satisfeitos com o resultado.

Cenário: A sessão de mediação irá decorrer no GPIAD, numa sala reservada na escola. Estiveram presente a mediadora estagiária e os alunos-mediadores.

Apêndice 19 – Casos para *role-play* da sessão n.º 4 da formação de alunos-mediadores

Estudo de caso

A Carlota e a Joana receberam uma carta em casa para participarem numa sessão de mediação na sua escola. A carta continha informação fornecida pelo aluno-mediador Lucas, afirmando ter observado comportamentos negativos em relação às duas colegas referidas. No proposto dia da sessão, a Carlota e a Joana, juntamente com o mediador GM, encontraram-se no GPIAD para resolverem o conflito.

Joana Uma aluna do 9º ano, que afirma ser a vítima de violência física por parte da sua colega de outra turma, a Carlota do 7º ano. A Joana afirma que a lara está sempre a provocar, ao ponto de lhe ter empurrado. Sentimentos: nervosa/triste
Carlota Uma aluna do 7º ano, que está a ser acusada de praticar violência física por uma colega de outra turma, a aluna Joana. A Carlota afirma que já provocou a Joana, mas que nunca a empurrou. Sentimentos: Furiosa/culpa/triste
Mediador GM O mediador está encarregue de facilitar a comunicação entre a Carlota e a Joana, tentando resolver o conflito de forma pacífica. O objetivo será arranjar uma solução, onde ambas as partes saiam satisfeitos com o resultado.

Cenário: A sessão de mediação irá decorrer no GPIAD, numa sala reservada na escola. Estiveram presentes a mediadora estagiária e os alunos-mediadores.

Estudo de caso

A Francisca e o Paulo receberam uma carta em casa para participarem numa sessão de mediação na sua escola. A carta continha informação fornecida por um aluno-mediador, afirmando ter observado comportamentos negativos em relação a outro colega da mesma turma, ou seja, conflito pela liderança num trabalho de grupo. No proposto dia da sessão, a Francisca e o Paulo, juntamente com a mediadora GF1, encontraram-se no GPIAD para resolverem o conflito.

Paulo Um aluno do 6º ano que está a ser acusado pela colega de turma, Francisca. A mesma afirma que o Paulo não cede a liderança de um trabalho de grupo. O conflito alargou porque envolveu a turma toda para escolherem quem era o melhor para ser líder. Sentimentos: nervoso/culpa/injustiça
Francisca Uma aluna do 6º ano que está a ser acusada pelo colega de turma, Paulo. O mesmo afirma que a Francisca não cede a liderança de um trabalho de grupo. Como também, afirma que não deveria ter dito certos assuntos em frente à turma. Sentimentos: nervosa/furiosa
Mediadora GF1 A mediadora está encarregue de facilitar a comunicação entre a Francisca e o Paulo, tentando resolver o conflito de forma pacífica. O objetivo será arranjar uma solução, onde ambas as partes saiam satisfeitos com o resultado.

Cenário: A sessão de mediação irá decorrer no GPIAD, numa sala reservada na escola. Estiveram presentes a mediadora estagiária e os alunos-mediadores.

Apêndice 20 – PowerPoint utilizado na sessão n.º 5 da formação de alunos-mediadores



Afirmção 1

A mediação é um método de resolução de conflitos que envolve um terceiro parcial.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 1

A mediação é um método de resolução de conflitos que envolve um terceiro imparcial.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 2

A mediação é um processo voluntário, onde ambas as partes decidem participar para chegar a acordo.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 2

A mediação é um processo voluntário, onde ambas as partes decidem participar para chegar a acordo.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 3

O mediador é responsável por facilitar a comunicação entre as partes e ajudar a explorar soluções mútuas.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 3

O mediador é responsável por facilitar a comunicação entre as partes e ajudar a explorar soluções mútuas.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 4

A mediação é um processo onde apenas um lado sai a ganhar.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 4

A mediação é um processo onde **ambos saem a ganhar**, satisfeitos com as soluções propostas.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 5

Saber guardar as informações dos participantes não faz parte de um processo de Mediação.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 5

Saber guardar as informações dos participantes **é um princípio importante** num processo de Mediação.

Verdadeira



Falsa

Afirmção 6

O processo de Mediação consiste em duas fases: mediação e acordo/compromisso.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 6

O processo de Mediação consiste em **três fases: pré-mediação, mediação e acordo/compromisso**.

Verdadeira



Falsa

Afirmção 7

A Mediação é utilizada apenas nas escolas.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 7

A Mediação é utilizada em todas as áreas/contextos possíveis. Exemplo: escola, trabalho, em casa...

Verdadeira

Falsa

Afirmção 8

Durante a sessão de mediação, cabe ao mediador decidir quem está certo e quem está errado.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 8

Durante a sessão de mediação, cabe ao mediador **facilitar o diálogo e ajudar as partes a chegarem a consenso.**

Verdadeira



Afirmção 9

A mediação é sempre confidencial, ou seja, tudo o que é discutido durante o processo não é partilhado com outras partes.

Verdadeira

Falsa

Afirmção 9

A mediação é sempre confidencial, ou seja, tudo o que é discutido durante o processo não é partilhado com outras partes.

Verdadeira

Falsa

Ronda 2

Questão 1

O que é a Mediação?

Atividade onde brincamos.

Processo de gestão de conflitos.

Castigo na escola.

Não engloba nada do referido.

Questão 1

O que é a Mediação?

Atividade onde brincamos.

Processo de gestão de conflitos.

Castigo na escola.

Não engloba nada do referido.

Questão 2

Qual a importância da Mediação?

Ajuda as partes a chegarem a acordo

Permite apenas uma parte a decidir.

Não ajuda a evitar conflitos futuros.

É um processo demorado e complicado.

Questão 2

Qual a importância da Mediação?

Ajuda as partes a chegarem a acordo

Permite apenas uma parte a decidir.

Não ajuda a evitar conflitos futuros.

É um processo demorado e complicado.

Questão 3

Qual é o papel do mediador?

Fazer as pessoas discutir mais.

Ignorar os problemas das pessoas.

Não participar na procura de soluções.

Ajudar as partes a se entender.

Questão 3

Qual é o papel do mediador?

Fazer as pessoas discutir mais.

Ignorar os problemas das pessoas.

Não participar na procura de soluções.

Ajudar as partes a se entender.

Questão 4

Onde é que a Mediação pode ser utilizada?

Apenas na escola.

Apenas em casa.

Em diversas áreas.

Nenhuma das referidas.

Questão 4

Onde é que a Mediação pode ser utilizada?

Apenas na escola.

Apenas em casa.

Em diversas áreas.

Nenhuma das referidas.

Questão 5

Quais são as características-chave de um mediador? *

Ser parcial.

Ser empático e impõe decisões.

Ser autoritário.

Ser neutro e imparcial.

Questão 5

Quais são as características-chave de um mediador? *

Ser parcial.

Ser empático e impõe decisões.

Ser autoritário.

Ser neutro e imparcial.

Atividade *Mediação em Ação: resolução de conflitos*

Apêndice 21 – Casos práticos da atividade de mediação em ação: resolução de conflitos

Caso 1

1. Lê o caso, com calma.

A Joana é uma menina de 13 anos, inteligente e sempre empenhada nos estudos. Certo dia, a Joana estava a estudar na biblioteca porque ia ter um teste de Matemática. Esse teste era muito importante para a sua nota final do período e ela estava muito nervosa por causa disso. Nesse momento, chega o Manuel que é um menino de outra turma, e perturba os estudos da Joana, começando a falar e a brincar com o estojo dela. Começou a surgir um problema entre a Joana e o Manuel. Por um lado, a Joana foi perturbada pelo ruído e sentiu-se furiosa por não ter conseguido estudar. Por outro lado, o Manuel, triste, refere que a Joana estava muito frustrada, apresentando um comportamento bruto e com respostas negativas. Para resolver tal conflito, dirigiram-se ao GPIAD com ajuda do aluno-mediador GM.

2. Preenche a tabela consoante a situação do caso e os teus ideais.

<i>Nome do caso (cria um nome criativo para o teu caso)</i>	
<i>Quem são os participantes?</i>	
<i>Mediador/a</i>	
<i>Quem são as partes em conflito?</i>	
<i>Qual foi a causa do conflito? Como é que se originou?</i>	
<i>Qual o(s) problema(s) em questão?</i>	
<i>Como se sentem os envolvidos?</i>	

<i>O que interessa aos envolvidos?</i>
<i>Que tipo de perguntas farias para entender a situação?</i>
<i>Que tipo de perguntas farias para chegar a uma ou várias soluções?</i>
<i>Tens algo a acrescentar?</i>

Caso 2

1. Lê o caso, com calma.

A funcionária Catarina gosta imenso de trabalhar na escola, contudo, numa quinta-feira, na parte da manhã e durante o intervalo a aluna Ana estava a subir para o piso de cima. De seguida, a funcionária Catarina alerta que os alunos não podem subir para o piso das salas de aula durante os intervalos e não a deixou avançar. A aluna Ana, enquanto ia embora com os seus amigos, teve uma reação muito negativa, acabando por chamar nomes ofensivos à funcionária. Nesse momento, a aluna-mediadora GF2 ouviu o que a aluna disse e foi relatar ao GPIAD. Por um lado, a funcionária Catarina encarou a situação com muita tristeza e frustração, porque não se sentiu respeitada pela aluna. Por outro lado, a aluna Ana sentiu-se revoltada e pressionada por estarem sempre de olho nela e no seu comportamento.

2. Preenche a tabela consoante a situação do caso e os teus ideais.

<i>Nome do caso (cria um nome criativo para o teu caso)</i>	
<i>Quem são os participantes?</i>	
<i>Mediador/a</i>	
<i>Quem são as partes em conflito?</i>	
<i>Qual foi a causa do conflito? Como é que se originou?</i>	
<i>Qual o(s) problema(s) em questão?</i>	
<i>Como se sentem os envolvidos?</i>	

<i>O que interessa aos envolvidos?</i>
<i>Que tipo de perguntas farias para entender a situação?</i>
<i>Que tipo de perguntas farias para chegar a uma ou várias soluções?</i>
<i>Tens algo a acrescentar?</i>

Caso 3

1. Lê o caso, com calma.

O professor Eduardo estava a dar a sua aula, quando o aluno Tiago começou a conversar com a sua colega de mesa Beatriz. Começou por falar com ela sobre assuntos que não eram da aula e ambos se riam. O professor Eduardo reparou que era o Tiago a incentivar a conversa e chamou-o a atenção. De seguida, o Tiago demonstrou estar despreocupado com o que o professor disse e continuou a conversar, mas, desta vez, com o colega da mesa de trás. O professor, furioso com a situação, separou o Tiago do resto dos colegas numa mesa atrás no canto da sala. Nesse momento, para ripostar, o Tiago disse uma piada sobre o professor e fez a turma toda rir. O professor desanimado, continuou com a aula. Na turma, estava presente a aluna-mediadora GF1 e a mesma foi reportar a situação ao GPIAD.

2. Preenche a tabela consoante a situação do caso e os teus ideais.

<i>Nome do caso (cria um nome criativo para o teu caso)</i>	
<i>Quem são os participantes?</i>	
<i>Mediador/a</i>	
<i>Quem são as partes em conflito?</i>	
<i>Qual foi a causa do conflito? Como é que se originou?</i>	
<i>Qual o(s) problema(s) em questão?</i>	
<i>Como se sentem os envolvidos?</i>	

<i>O que interessa aos envolvidos?</i>
<i>Que tipo de perguntas farias para entender a situação?</i>
<i>Que tipo de perguntas farias para chegar a uma ou várias soluções?</i>
<i>Tens algo a acrescentar?</i>

Apêndice 22 – Grelha de avaliação da prática dos alunos-mediadores

Supervisão da sessão de Mediação

Diário de bordo – sessão de mediação com a aluna-mediadora GF2

Mediadora: GF2

Supervisora: Iara Correia

Local: Escola Básica 2.º e 3.º ciclos

Contexto: *Role-play* de uma sessão de mediação, realizada numa sala de aula

Duração: 11 minutos

Saliento para o facto de que irei supervisionar a mediação realizada pela aluna-mediadora GF2. Acrescento ainda que, como instrumentos de recolha de dados, utilizou-se uma gravação audiovisual e notas de campo. Consequentemente, sendo estes instrumentos já utilizados frequentemente, optei por acrescentar uma grelha de avaliação adaptada ao contexto e à prática.

Estudo de caso

O Tomás e o João receberam uma carta em casa para participarem numa sessão de mediação na sua escola. A carta continha informação fornecida por um aluno-mediador, afirmando ter observado comportamentos negativos em relação a outro colega, ou seja, prática de *bullying* com um colega de turma. No proposto dia da sessão, o Tomás e o João, juntamente com a mediadora Andreia, encontraram-se no GPIAD para resolverem o conflito.

Instrumento de avaliação

Importa salientar que o objetivo deste instrumento de avaliação é acrescentar mais sustento à avaliação do papel de Mediação que a aluna-mediadora realizou na prática.

Não obstante, o instrumento de avaliação – Grelha de Avaliação -, foi avaliado consoante a Escala de Likert pelos respetivos números de 1 a 5, tendo a correspondência da seguinte forma: 1 - discordo totalmente; 2 - discordo parcialmente; 3 - indiferente; 4 - concordo parcialmente e 5 - concordo totalmente.

Grelha de Avaliação					
Indicadores de Avaliação	Escala de Likert				
A aluna-mediadora demonstra ser capaz de:	1	2	3	4	5
Introdução da Sessão de Mediação					
Transmitir coerência na linguagem utilizada e os seus objetivos e o seu público a que se destina.		X			
Vocabulário					
Exprime-se com clareza.		X			
Exprime-se com fluência.		X			
Exprime-se de forma audível.	X				
Utiliza a entoação adequada.		X			
Autocorrigi-se.			X		
Faz pausas nos momentos corretos.					X
Postura					
Aplica os conhecimentos relativamente à linguagem não-verbal.			X		
Mantém uma postura adequada em todo o momento da sessão.			X		
Adequa a sua interação com os participantes.		X			
Questões colocadas pela aluna-mediadora no decorrer da Sessão					
Questiona consoante o que vai escutando.			X		
Coloca questões que levam os participantes a aprofundar mais o seu discurso.		X			
Compreende a perspetiva das partes, escutando ativamente.			X		
Competências da Aluna-mediadora					
Presta atenção.				X	
Escutou ativamente.				X	
Não julga as partes.			X		
Organizou as informações que foi escutando.		X			
Auxilia no diálogo entre as partes.			X		
Clarifica.	X				
Orienta.		X			
Corta os ruídos.	X				
Avaliação Global					
A sessão de mediação corresponde às expectativas.				X	
A mediação foi desafiante.					X
A aluna-mediadora conseguiu aprofundar a sua prática e melhoria da mesma.			X		
Reflexão					

Supervisão da sessão de Mediação

Diário de bordo – sessão de mediação com a aluna-mediadora GF1

Mediadora: GF1

Supervisora: Iara Correia

Local: Escola Básica 2.º e 3.º ciclos

Contexto: *Role-play* de uma sessão de mediação, realizada numa sala de aula

Duração: 14 minutos

Saliento para o facto de que irei supervisionar a mediação realizada pela aluna-mediadora GF1. Acrescento ainda que, como instrumentos de recolha de dados, utilizou-se uma gravação audiovisual e notas de campo. Consequentemente, sendo estes instrumentos já utilizados frequentemente, optei por acrescentar uma grelha de avaliação adaptada ao contexto e à prática.

Estudo de caso

A Francisca e o Paulo receberam uma carta em casa para participarem numa sessão de mediação na sua escola. A carta continha informação fornecida por um aluno-mediador, afirmando ter observado comportamentos negativos em relação a outro colega da mesma turma, ou seja, conflito pela liderança num trabalho de grupo. No proposto dia da sessão, a Francisca e o Paulo, juntamente com a mediadora GF1, encontraram-se no GPIAD para resolverem o conflito.

Instrumento de avaliação

Importa salientar que o objetivo deste instrumento de avaliação é acrescentar mais sustento à avaliação do papel de Mediação que a aluna-mediadora realizou na prática.

Não obstante, o instrumento de avaliação – Grelha de Avaliação -, foi avaliado consoante a Escala de Likert pelos respetivos números de 1 a 5, tendo a correspondência da seguinte forma: 1 - discordo totalmente; 2 - discordo parcialmente; 3 - indiferente; 4 - concordo parcialmente e 5 - concordo totalmente.

Grelha de Avaliação					
Indicadores de Avaliação	Escala de Likert				
A aluna-mediadora demonstra ser capaz de:	1	2	3	4	5
Introdução da Sessão de Mediação					
Transmitir coerência na linguagem utilizada e os seus objetivos e o seu público a que se destina.			X		
Vocabulário					
Exprime-se com clareza.			X		
Exprime-se com fluência.		X			
Exprime-se de forma audível.			X		
Utiliza a entoação adequada.			X		
Autocorrigi-se.				X	
Faz pausas nos momentos corretos.				X	
Postura					
Aplica os conhecimentos relativamente à linguagem não-verbal.				X	
Mantém uma postura adequada em todo o momento da sessão.				X	
Adequa a sua interação com os participantes.				X	
Questões colocadas pela aluna-mediadora no decorrer da Sessão					
Questiona consoante o que vai escutando.				X	
Coloca questões que levam os participantes a aprofundar mais o seu discurso.			X		
Compreende a perspetiva das partes, escutando ativamente.			X		
Competências da Aluna-mediadora					
Presta atenção.					X
Escutou ativamente.					X
Não julga as partes.			X		
Organizou as informações que foi escutando.			X		
Auxilia no diálogo entre as partes.			X		
Clarifica.			X		
Orienta.			X		
Corta os ruídos.	X				
Avaliação Global					
A sessão de mediação corresponde às expectativas.				X	
A mediação foi desafiante.					X
A aluna-mediadora conseguiu aprofundar a sua prática e melhoria da mesma.				X	
Reflexão					

Supervisão da sessão de Mediação

Diário de bordo – sessão de mediação com o aluno-mediador GM

Mediador: GM

Supervisora: Iara Correia

Local: Escola Básica 2.º e 3.º ciclos

Contexto: *Role-play* de uma sessão de mediação, realizada numa sala de aula

Duração: 13 minutos

Saliento para o facto de que irei supervisionar a mediação realizada pela aluna-mediadora GM. Acrescento ainda que, como instrumentos de recolha de dados, utilizou-se uma gravação audiovisual e notas de campo. Consequentemente, sendo estes instrumentos já utilizados frequentemente, optei por acrescentar uma grelha de avaliação adaptada ao contexto e à prática.

Estudo de caso

A Carlota e a Joana receberam uma carta em casa para participarem numa sessão de mediação na sua escola. A carta continha informação fornecida pelo aluno-mediador Lucas, afirmando ter observado comportamentos negativos em relação às duas colegas referidas. No proposto dia da sessão, a Carlota e a Joana, juntamente com o mediador GM, encontraram-se no GPIAD, para resolverem o conflito.

Instrumento de avaliação

Importa salientar que o objetivo deste instrumento de avaliação é acrescentar mais sustento à avaliação do papel de Mediação que a aluna-mediadora realizou na prática.

Não obstante, o instrumento de avaliação – Grelha de Avaliação -, foi avaliado consoante a Escala de Likert pelos respetivos números de 1 a 5, tendo a correspondência da seguinte forma: 1 - discordo totalmente; 2 - discordo parcialmente; 3 - indiferente; 4 - concordo parcialmente e 5 - concordo totalmente.

Grelha de Avaliação					
Indicadores de Avaliação	Escala de Likert				
A aluna-mediadora demonstra ser capaz de:	1	2	3	4	5
Introdução da Sessão de Mediação					
Transmitir coerência na linguagem utilizada e os seus objetivos e o seu público a que se destina.	X				
Vocabulário					
Exprime-se com clareza.		X			
Exprime-se com fluência.		X			
Exprime-se de forma audível.			X		
Utiliza a entoação adequada.			X		
Autocorrige-se.			X		
Faz pausas nos momentos corretos.				X	X
Postura					
Aplica os conhecimentos relativamente à linguagem não-verbal.		X			
Mantém uma postura adequada em todo o momento da sessão.			X		
Adequa a sua interação com os participantes.			X		
Questões colocadas pela aluna-mediadora no decorrer da Sessão					
Questiona consoante o que vai escutando.		X			
Coloca questões que levam os participantes a aprofundar mais o seu discurso.	X				
Compreende a perspetiva das partes, escutando ativamente.			X		
Competências da Aluna-mediadora					
Presta atenção.				X	
Escutou ativamente.			X		
Não julga as partes.		X			
Organizou as informações que foi escutando.		X			
Auxilia no diálogo entre as partes.		X			
Clarifica.	X				
Orienta.		X			
Corta os ruídos.	X				
Avaliação Global					
A sessão de mediação corresponde às expectativas.			X		
A mediação foi desafiante.					X
A aluna-mediadora conseguiu aprofundar a sua prática e melhoria da mesma.		X			
Reflexão					

Apêndice 23 – *Feedback* positivo das sessões de mediação realizadas pelos alunos-mediadores



Análise S.W.O.T. do aluno-mediador GM



Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
• Começo da Fase de Mediação perfeito: porque é que vocês estão aqui? Alguém quer falar primeiro? • Escutou ativamente cada uma das partes. • Apresentou um discurso calmo e com diálogo apropriado, em diversas situações. • Realizou apenas duas fases da Mediação: Mediação e Acordo.	• Postura inadequada em diversas situações. • Riu-se, por vezes, em várias situações. • Utilizou, por vezes, palavras negativas. • Não interveio no diálogo, ou seja, nos momentos em que as partes dispersaram. • Dificuldade em fazer questões para desenvolver o diálogo das partes.	• Melhorar a forma como coloca as questões para que as partes entendam o que pretende. • Melhorar a ajuda no diálogo entre as partes, ou seja, tornar o diálogo fácil de ser entendido. • Ser imparcial é um dos fatores importantes da mediação, ou seja, não estar em concordância nem de um lado nem do outro. • Melhorar a forma como controla a conversa entre as partes.	• Sugestão de opinião, um mediador não sugere, mas sim, comunica através de questões para as partes chegarem a um acordo. • Pensar antes de falar para a realização das questões. Escutar o que os envolvidos falam é importante, pois permite procurar ajudá-lo na procura de uma solução. • Na mediação existem três fases, deve-se incluir cada uma delas pois todas são cruciais para a sua boa realização.

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar
Iara Correia



Análise S.W.O.T. da aluna-mediadora GF1



Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
• Interesse em saber como comunicar com as partes. • Interesse em saber o que aconteceu. • Escutou ativamente. • Manteve uma postura séria e calma. • Apresentou diversas questões pertinentes, sem ajuda da mediadora estagiária. • Realizou apenas duas fases da Mediação: Mediação e o Acordo. • Clarificou devidamente o que as partes pretendiam.	• Não interveio no diálogo, ou seja, nos momentos em que as partes dispersaram. • Riu-se, por vezes, em algumas situações.	• Melhorar a ajuda no diálogo entre as partes, ou seja, tornar o diálogo fácil de ser entendido. • Consegue melhorar a forma como controla a conversa entre as partes.	• Sugestão de opinião, um mediador não sugere, mas sim comunica através de questões para as partes chegarem a um acordo. • Na mediação existem três fases, deve-se incluir cada uma delas pois todas são cruciais para a sua boa realização.

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar
Iara Correia

Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
• Vocabulário adequado. • Colocou bastantes perguntas pertinentes, com ajuda da mediadora estagiária. • Postura calma e adequada. • Fez pausas nos momentos certos. • Escutou ativamente. • Realizou apenas duas fases da Mediação: pré-mediação e a Mediação.	• Questões, por vezes, incompreensíveis de serem entendidas. • Dificuldades em comunicar de forma audível e estabelecer contacto visual. • Não interveio no diálogo, ou seja, nos momentos em que as partes dispersaram. • Dificuldade em estabelecer o ambiente harmonioso. • Não questionou uma das partes nas soluções a propor.	• Consegue melhorar a postura e o vocabulário, praticando com os colegas. • Consegue melhorar a forma como controla a conversa entre as partes. • Sempre que possível, fazer questões a ambas as partes.	• Postura tensa, deve-se soltar mais e olhar nos olhos dos envolventes. • Deve-se sempre apresentar aos participantes, para que eles se sintam à vontade. • Deve sempre incluir as duas partes no diálogo. • Na mediação existem três fases, deve-se incluir cada uma delas pois todas são cruciais para a sua boa realização.

Pequenos Grandes Cidadãos: o papel da mediação no desenvolvimento de dinâmicas em contexto escolar
Iara Correia

Apêndice 24 – Ficha de monitorização do desempenho dos alunos-mediadores

Ficha de Monitorização do desempenho dos Alunos-mediadores

Agenda de observações

Nome: _____

Data:				
Conflito entre...		Tipo de conflito		
Professor e o aluno.		Redes sociais.		
Professor e professor.		Rumores/segredos.		
Aluno e aluno.		Chamar nomes.		
Aluno e assistente operacional.		Provocar.		
Assistente operacional e assistente operacional.		Perda de bens.		
Professor e assistente operacional.		Exclusão.		
Outro(s). Qual/quais?		Outro(s). Qual/quais?		
O conflito foi resolvido?			Sim.	Não.
Mencionaste às pessoas envolvidas que podem ir falar sobre a situação ao GPIAD?			Sim.	Não.
A informação foi reportada ao GPIAD?			Sim.	Não.
Observações				
O que correu de menos bem?				

Que melhorias deves fazer?				

Tens algo a acrescentar?				

Nota. *A ficha de monitorização continha diversos espaços para vários casos de conflitos

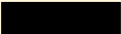
Apêndice 25 – Certificado da formação de alunos-mediadores



CERTIFICADO

O  certifica que



participou na Formação de Alunos-mediadores, com a colaboração da Mediadora Estagiária do Agrupamento de Escolas , entre os meses de abril e junho de 2024.

Com os melhores agradecimentos!

Responsável da equipa 

Diretora do 

Mediadora Estagiária 