

A MEDIAÇÃO PARA A CONVIVÊNCIA ENTRE PARES: CONTRIBUTOS DA FORMAÇÃO EM ALUNOS DO ENSINO BÁSICO

Elisabete Pinto da Costa, Liliana Almeida & Márcia Melo

Resumo

A mediação de conflitos em contexto escolar apresenta-se como uma ferramenta educativo-pedagógica que pode proporcionar aos jovens a aquisição de competências relacionais duradouras. Estas competências permitem reforçar a convivialidade e a cooperação dentro da sala de aula e na escola, promovendo o sentimento de melhor integração no meio escolar. Segundo alguns estudos, a mediação apresenta-se, simultaneamente, como uma estratégia de prevenção primária e de prevenção secundária face a fenómenos de conflitualidade, incivilidade e agressividade. Por isso, é de considerar a necessidade de dotar os jovens das competências necessárias para uma intervenção eficaz e positiva ao nível dos conflitos. Além disso, torna-se necessário consciencializá-los de que possuem uma parte do poder de resolução de problemas, assim como a co-responsabilidade pela harmonia social da escola. Tendo por base tais pressupostos, elaborou-se um programa de formação, aplicado a alunos do ensino básico de duas escolas do norte do país. O programa compreendeu temas da mediação de conflitos e foi suportado por uma metodologia teórico-prática adequada à faixa etária. A este programa está associado um processo de investigação quantitativa e qualitativa com o qual se pretendeu avaliar a eficácia da sua aplicação ao nível das competências de mediação de conflito, bem como os diversos parâmetros da formação.

INTRODUÇÃO

São hoje muito frequentes as notícias que comprovam a conflitualidade, os comportamentos anti-sociais e a violência nas escolas. Face a este cenário, é pertinente uma actuação eficaz, insistindo e persistindo nas escolas para que esta problemática não tome proporções maiores e incontroláveis.

A violência tem estado presente na nossa sociedade ao longo dos tempos, originando situações de adversariedade, humilhação, discriminação, exclusão e mesmo de vitimização. Hoje, assiste-se a uma cultura de agressividade que ressalta nos modos de interagir dos indivíduos: adultos, jovens ou crianças. Esta é uma realidade social à qual as escolas em geral não escapam e que tem vindo a afectar o seu funcionamento harmonioso.

Para inverter esta tendência das sociedades actuais, torna-se necessário desenvolver uma educação para a convivência e para gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade.

Um dos pilares fundamentais da educação do século XXI, segundo o relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, consiste em aprender a ser e aprender a viver juntos, a conhecer melhor os outros e a solucionar pacífica e inteligentemente os conflitos. A convivência pode e deve ser aprendida.

A escola pode encontrar na mediação uma abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento e de mudança, um potencial educativo e de formação pessoal para a resolução de problemas, actuais e futuros.

O programa de formação em mediação, intitulado “Mediação para a Convivência entre Pares”, assenta num modelo de intervenção preventivo-educativo, cujo carácter inovador reside na preparação teórico-prática dos alunos para a resolução de conflitos relacionais.

Este programa foi aplicado em duas escolas do norte do país e adaptado ao tipo de projecto de cada escola. O programa da EB 2/3 de Milheirós de Poiares, (Escola A) foi integrado num conjunto de estratégias formativas para delegados e sub-delegados de turma, enquanto o programa da EB 2/3 Prof. Óscar Lopes (Escola B) insere-se num projecto de intervenção mais alargado de mediação escolar. São dois programas distintos, com objectivos comuns e a mesma finalidade: preparar os alunos do ensino básico, entre os 12 e 15 anos de idade, para uma cultura de mediação.

Vários estudos estrangeiros revelam uma melhoria das habilidades pró-sociais dos alunos directamente envolvidos neste tipo de formação. Já a nível nacional, a informação sobre a aplicação e avaliação dos programas é escassa. É nosso objectivo contribuir para um melhor conhecimento neste campo da investigação da mediação e sobre um tipo programa preventivo-educativo que resulta numa experiência relevante para a melhoria do clima social da escola.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O conceito de mediação não é de fácil definição, tal como se percebe da bibliografia revisada (Six, 2003; Prairat, 2007; Boqué, 2008); e da aplicação do termo em diversos domínios. Pode-se, no entanto, conceber a mediação como um meio de criação, recriação ou renovação de laços interpessoais, que se exerce através da prática formal ou informal de gestão, resolução e, especialmente, transformação dos conflitos pelos indivíduos envolvidos, consistindo num processo de comunicação, cooperação e reencontro interpessoal. (Six, 2003; Guillaume-Hofnung, 2007).

Neste sentido, a mediação incorpora uma concepção mais ampla que a busca de soluções para as disputas, sustentando-se na premissa do desenvolvimento de competências individuais e interpessoais na resolução dos conflitos. Desta forma, a mediação produz um efeito verdadeiramente capacitador nos indivíduos. E, ao apostar na valorização do conflito e na sua reapropriação pelos indivíduos, a mediação proporciona o aproveitamento deste como oportunidade de aprendizagem, crescimento e transformação.

De acordo com o modelo de intervenção construtivista as competências sociais e relacionais são nucleares à formação integral dos jovens. A aprendizagem dessas competências permite ao jovem adquirir os conhecimentos, treinar as habilidades e fomentar as atitudes adequadas, assim como possibilita que este se torne autónomo e responsável pela resolução pacífica e positiva dos conflitos (Garcia, Pérez & Pérez, 2007; Pérez, Del Pozo, 2007).

A acção assume, nesta perspectiva de intervenção como no método sócioafectivo, um papel central. O indivíduo tem a possibilidade de contrastar os seus pensamentos e ideias com a prática, reforçando-os, adaptando-os e/ou corrigindo-os através de um processo de assimilação – acomodação. Neste sentido, o conhecimento constrói-se pela acção que permite ao jovem colocar à prova as suas atitudes e comportamentos, e proporcionando a aquisição de competências essenciais à sua convivência. (Garcia, Pérez & Pérez, 2007; Pérez, Del Pozo, 2007; Torrego, 2008a).

Esta ideia está patente no modelo transformativo de mediação que advoga a transformação do conflito na medida em que promove a mobilização dos recursos próprios de cada um dos sujeitos implicados. (Bush, & Folger, 1996).

Então, de que forma a mediação contribui para esta tríade do saber: o conhecimento (saber saber), as habilidades (saber fazer) e as atitudes (saber ser e estar)?

Os recursos do mediador, como as ferramentas conceptuais, comunicacionais e procedimentais e ainda atitudinais, sistematizadas por Brandoni (2007), imbricam nestas dimensões do saber e fundamentam a competência do mediador, conforme se expõe e desenvolve na tabela seguinte.

<i>“Saber saber” – ferramentas conceptuais</i>
Identificar o conflito como algo natural às relações interpessoais; Identificar os conflitos e os diferentes comportamentos e reacções face ao conflito; Reconhecer as melhores formas de actuar; Conhecer técnicas de resolução positiva de conflitos; Mudar de posição face a novas situações; Reconhecer o eu e o outro; Aceitar e ser empático em relação à situação e aos problemas dos outros; Aquisição de certo sentido do seu próprio valor, da sua força e da sua própria capacidade para enfrentar os problemas.
<i>“Saber fazer” – ferramentas comunicacionais e procedimentais</i>
Comunicar e escutar activamente; Ser assertivo; Realizar actividades de forma cooperativa; Saber gerir os conflitos; Ser isento e evitar juízos de valor; Ser empático; Atender os outros nos interesses, necessidades e sentimentos; Construir soluções conjuntas; Ser imparcial; Aplicar as etapas do processo de solução de problemas e ser criativo.
<i>“Saber ser e estar” – ferramentas atitudinais</i>
Valorizar as qualidades próprias; Respeitar os outros e as diferenças; Cultivar a abertura e a tolerância face aos demais e suas particularidades; Apreciar o valor da cooperação; Valorizar as potencialidades do conflito; Confiar na sua determinação e autonomia; Praticar a solidariedade e a colaboração; Negociar as melhores opções de solução; Participar na comunidade como membro activo; Estar receptivo à mudança; Criar laços de ajuda e de amizade.

Quadro 1- Relação entre as dimensões do saber e as ferramentas do mediador.

Torna-se claro que a mediação não se limita a uma dimensão resolutive do conflito. Nesse sentido, é pertinente referir o papel importante da prevenção.

Numa perspectiva educativa, a prevenção é um processo mobilizador de medidas eficazes tomadas com vista a neutralizar factores causadores de inadaptção escolar ou social (Caringnan, 2008).

A prevenção pode incidir, segundo Amado e Freire (2002; 2009), ao nível primário, secundário e terciário.

Assim, na prevenção primária insere-se um conjunto de medidas que possibilitam o desenvolvimento de competências de comunicação, educação para os valores, desenvolvimento de um auto-conceito positivo e realista e ainda elementos que facilitem o aparecimento de relações interpessoais positivas e de bem-estar. E, na prevenção secundária, na qual se pretende identificar e corrigir o mais precocemente possível qualquer desvio da normalidade, visa-se o aumento de competências dos alunos, como a imparcialidade, a escuta activa, a empatia, gerir a informação, atender aos interesses e necessidades, acolher as emoções e sentimentos, que possibilitem e favoreçam um clima de convivência entre pares positivo.

Atendendo à caracterização dada pelos autores sobre os níveis da prevenção primária e secundária, pode-se considerar que os projectos de intervenção em mediação em contexto educativo e, em particular, os programas de formação em mediação congregam características de ambos os níveis da prevenção.

Como apontam teóricos do modelo transformativo a “mediação é um dos processos de interacção inventados para permitir que as pessoas vivam juntas (Moore, 1997, p. 274). Ora, a finalidade da mediação ultrapassa o acordo que resolve o conflito e visa a promoção de relações saudáveis e de contextos aprazíveis. Embora não se possa deixar de referir que a mediação é tanto interventivo-preventiva como interventiva-resolutiva (Boqué, 2008).

A melhoria das competências relacionais deve produzir efeitos multiplicadores a nível interpessoal e grupal. Quem participa desta nova prática ou novo paradigma emergente, além de construir renovadas possibilidades de resolução dos seus conflitos, tem a oportunidade de reconstruir as suas relações e a si mesmo (Schnitman, 2000). A mediação apela ao poder que cada um influi com a sua conduta nas atitudes dos outros e no desenvolvimento do clima escolar (Brandoni, 2007).

2. OBJECTIVOS

Os objectivos do programa de formação dividem-se em gerais e específicos. Com os primeiros, pretende-se desenvolver uma nova abordagem ao conflito, propiciar uma mudança de postura frente às controvérsias, encorajar os alunos a resolver os seus próprios conflitos, incentivar a usar

de forma confiante as capacidades relacionais, promover o interesse dos alunos pelas questões do respeito pela convivência, pela diversidade, pela justiça e pela não violência. Com os segundos, visa-se promover uma comunicação mais aberta e melhorar relacionamentos, prevenir e/ou diminuir a incivilidade, a agressividade e a violência, criar um ambiente mais produtivo para o ensino, reduzir as sanções disciplinares e afirmar as lideranças entre pares.

De referir ainda que, na Escola A, pretendeu-se promover competências de mediação informal (aplicadas sem qualquer aspecto processual e o uso das ferramentas de forma muito mais fluida) e, na Escola B, desenvolver competências de mediação formal (aplicadas num sistema estruturado, ainda que flexível, com sujeitos treinados e técnicas aprendidas) a exercer no gabinete de mediação de conflitos. Para a construção de uma “cultura de paz”, torna-se mais eficaz trabalhar nestes dois níveis de mediação. Os programas de mediação formal em contexto escolar têm implícita a mediação informal.

3. METODOLOGIA

A formação consistiu numa intervenção teórico-prática, activa e participativa, e foi de cariz “extra curricular”, de acordo com a proposta de Bjerstedt (1993). A formação realizou-se na modalidade de sessões formativas fora do trabalho das aulas e em momento de paragem lectiva.

Nessas sessões aplicaram-se técnicas diversas, como a instrução, a modelagem, a aprendizagem cooperativa, o role-play, o debate e o reforço positivo.

O role-play, a modelagem e o reforço merecem uma alusão especial.

A técnica do role-play foi praticada em pequenos grupos, em que uns assumiram o papel dos sujeitos implicados no conflito e outros de mediadores. Todos tiveram oportunidade de trabalhar os vários papéis para que enquanto mediados pudessem, por exemplo, reflectir sobre os actos pessoais e dos outros, perceber como as suas atitudes influem não só na solução do conflito mas também no relacionamento com os demais, como devem saber escutar, ser claros e devem entender o outro para alcançar entendimentos cooperativos. Enquanto mediadores, por exemplo, os alunos aprendiam a ser neutrais, imparciais e atentos, saber comunicar e a estabelecer processos de negociação centrados nos interesses e nas necessidades, a preocupar-se com os sentimentos de cada um face ao conflito e a auxiliar os mediados a alcançar uma solução mutuamente satisfatória. Dado que as experiências de cada grupo eram analisadas perante a observação de toda a turma, pretendeu-se criar momentos para contrastar e valorar as diferentes respostas e reflectir sobre as dificuldades que surgiam nessas práticas (Boqué, 2005).

O papel do formador foi fundamental. Especialista em processos de mediação, acompanhou os exercícios, orientando os alunos para o aperfeiçoamento no manuseio das suas habilidades.

Embora a modelagem das técnicas de mediação, feita pelo formador ou através do visionamento de filmes, seja relevante para a confiança dos alunos, o mais importante reside na possibilidade que cada um tem para descobrir o seu potencial para a mediação. O formador deve motivar os alunos fomentando a sua participação nos trabalhos práticos (Boqué, 2005).

As técnicas foram adequadas às idades dos jovens, aos objectivos de cada sessão e à evolução do programa. Cada sessão compreendia momentos distintos. No início das sessões realizaram-se dinâmicas de conhecimento e de criação de espírito de grupo com vista a facilitar a cooperação e a comunicação entre alunos provenientes de diferentes turmas. Para o final das sessões organizaram-se dinâmicas de reforço e de distensão como forma de cativar os jovens para as sessões semanais seguintes. Para o trabalho de aquisição e desenvolvimento de habilidades e atitudes de mediação privilegiou-se o debate, os exercícios práticos em pequenos grupos, sempre que possível, com composição rotativa, e o role-play de casos trazidos pelos próprios ou elaborados para o efeito. As dinâmicas eram antecedidas por uma breve apresentação dos conteúdos. Concorde-se com Villaoslada e Palmeiro (2006) para quem não se trata de depreciar ou desvalorizar a exposição teórica, antes se integra nos exercícios práticos que a tornam mais compreensível e permite acomodar melhor os conhecimentos necessários. A formação incluiu também um manual que acompanhou as sessões e pode ser revisitado.

Para a análise dos resultados obtidos através dos instrumentos de medida recorreu-se à metodologia qualitativa e quantitativa.

PARTICIPANTES:

Escola A:

Dos 14 participantes, 7 elementos eram do género feminino e os outros 7 do género masculino, repartidos igualmente pelos 2º e 3º ciclos. Houve 9 participantes que afirmaram nunca ter reprovado, enquanto 5 disseram já ter reprovado. Todos residiam com ambos os progenitores, 8 referiram que tinham irmãos e 3 participantes afirmaram coabitar com Avós ou outros familiares. Os alunos eram delegados e sub-delegados de turma e foram convidados a participar na formação pelo Conselho Executivo da escola.

Escola B:

Dos 12 participantes, 10 elementos eram do género feminino e os outros 2 do género masculino. Todos frequentavam o 3º ciclo. Houve 11 participantes que afirmaram nunca ter reprovado, enquanto 1 disse já ter reprovado. Mais, 8 que referiram residir com ambos os progenitores, 2 só com a Mãe e 2 só com os Avós, e ainda 10 referiram que tinham irmãos. Através de acções de sensibilização realizadas por mediadores, os alunos foram convidados a participar voluntariamente na formação.

INSTRUMENTOS

Na operacionalização do programa optou-se por utilizar dois questionários, como instrumentos de medida, contendo um conjunto de questões logicamente relacionadas aos fenómenos em estudo e aos objectivos delineados.

1º Questionário: avaliação da eficácia da aplicação do programa na promoção de competências de mediação. O questionário foi aplicado em dois momentos distintos, antes e após a formação, e reuniu questões fechadas agrupadas pelos quatro itens seguintes: fenómenos que perturbam a convivência na escola (conflitos e manifestações de conflito); tipos de atitudes comunicacionais; tipos de atitudes de reconhecimento de interesses e necessidades, de emoções e sentimentos; estilos de abordagens de resolução de conflitos: como próprios ou como terceiros.

2º Questionário: avaliação dos parâmetros da formação. O questionário compreendia questões fechadas e abertas numa Escala de Likert, definidas pelos seguintes itens: interesse e pertinência; organização e funcionamento; articulação e clareza dos conteúdos; proveito e utilização dos conhecimentos adquiridos; satisfação com a formação.

PROCEDIMENTOS

O programa de formação foi aplicado no ano lectivo 2008/2009, no 1º trimestre na Escola A e no segundo trimestre na Escola B.

A recolha inicial de dados efectuou-se através da aplicação do primeiro questionário à totalidade da amostra, anonimamente, na primeira sessão da acção de formação. As questões foram elaboradas de acordo com cada um dos itens em estudo e apresentadas ao respondente por uma ordem aleatória. Seguidamente, foram desenvolvidas as actividades das respectivas sessões. Na quarta e última sessão, realizou-se um *follow-up*, através da passagem do mesmo questionário, para se averiguar quais as mudanças produzidas pela formação.

No final da acção de formação os alunos preencheram também um questionário de Avaliação de Formação.

Os dados obtidos foram analisados através do programa SPSS (*Special Program for Social Sciences*), versão 15.0. Os métodos estatísticos utilizados foram essencialmente cálculos de estatística descritiva.

APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA

O programa “Mediação para a Convivência entre Pares” foi aplicado na Escola A em 4 sessões, num total de 6 horas, e na Escola B, em 8 sessões, num total de 16 horas.

Apresenta-se uma estrutura síntese dos programas realizados em cada uma das escolas, assim como os objectivos a alcançar em cada unidade e a sua duração.

TEMAS	OBJECTIVOS	DURAÇÃO
Os fenómenos que perturbam a convivência na escola	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as distintas formas e manifestações de violência. • Definir o conflito. • Distinguir conflito das suas manifestações. • Reflectir sobre formas e estilos de abordar os conflitos. • Reconhecer as reacções e os resultados positivos ou negativos nos relacionamentos interpessoais. 	90 minutos
Comunicação Interpessoal e Comunicação Não Violenta	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer os diferentes estilos de comunicação. • Avaliar a influência desses estilos na gestão de conflitos e nos relacionamentos interpessoais. • Conhecer e aprender a utilizar correctamente habilidades comunicativas verbais e não verbais. • Conhecer e utilizar as técnicas da escuta activa (mostrar interesse, clarificar, parafrasear, fazer eco, resumir). • Usar mensagens na primeira pessoa e linguagem positiva. • Perceber como a comunicação pode ajudar a transformar as situações desagradáveis. • Fazer observações sem avaliação subjectiva. Trabalhar a neutralidade e a isenção. • Trabalhar os níveis da comunicação não violenta: (pensamento, sentimento, necessidade e pedido). 	90 minutos
Interesses e Necessidades Sentimentos e Emoções	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar posições, interesses e necessidades. • Reconhecer posições e interesses numa situação de conflito. • Identificar o reportório de emoções e sentimentos. • Reconhecer diferentes sentimentos numa situação de conflito. • Saber expressar sentimentos e ser capaz de respeitar o outro quando manifesta sentimentos e emoções. • Trabalhar o feed-back positivo. • Desenvolver a assertividade: fazer e receber críticas. • Pôr-se no lugar do outro e desenvolver a empatia. 	90 minutos
Aprender a resolver conflitos: como próprios e como terceiros	<ul style="list-style-type: none"> • Praticar as etapas da resolução de conflitos. • Praticar as técnicas da comunicação e da negociação como forma de resolver os conflitos. • Caracterizar a mediação de conflitos. • Perceber as habilidades do mediador. • Praticar as habilidades do mediador. • Utilizar perguntas para factos, sentimentos, necessidades e soluções. • Utilizar o pensamento criativo na análise de situações. • Construir consensos e acordos. 	90 minutos

Quadro 2- Programa de Mediação para a Convivência entre Pares aplicado na Escola A.

TEMAS	OBJECTIVOS	DURAÇÃO
Fenómenos que perturbam a convivência na escola	<ul style="list-style-type: none"> • Elencar os problemas de convivência na comunidade escolar. • Identificar as distintas formas e manifestações de violência. • Reconhecer o conflito como algo natural às relações interpessoais. • Definir o conflito e perceber as suas dimensões. • Distinguir conflito das suas manifestações. • Reconhecer a forma pessoal de abordar o conflito. • Comparar a competição e a cooperação. • Reconhecer as reacções e os resultados positivos ou negativos nos relacionamentos interpessoais. • Analisar um conflito. 	180 minutos
Abordagens e métodos de resolução dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise dos diferentes estilos de abordagem ao conflito (competição, acomodação, evitamento, compromisso e colaboração). • Desenvolver a abordagem cooperativa. • Perceber a relação ganha-perde e ganha-ganha. • Compreender a dificuldade de chegar a um consenso a partir de diferentes pontos de vista. 	120 minutos
Comunicação Interpessoal e Comunicação Não Violenta	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer os diferentes estilos de comunicação. • Avaliar a influência desses estilos na gestão de conflitos e nos relacionamentos interpessoais. • Conhecer e aprender a utilizar correctamente habilidades comunicativas verbais e não verbais. • Conhecer e utilizar as técnicas da escuta activa (mostrar interesse, clarificar, parafrasear, fazer eco, resumir). • Usar mensagens na primeira pessoa e linguagem positiva. • Perceber como a comunicação pode ajudar a transformar as situações desagradáveis. • Fazer observações sem avaliação subjectiva. Trabalhar a neutralidade e a isenção. • Trabalhar os níveis da comunicação não violenta: (pensamento, sentimento, necessidade e pedido). 	180 minutos
Posições, Interesses e Necessidades. Sentimentos e Emoções.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar posições, interesses e necessidades. • Reconhecer posições e interesses numa situação de conflito. • Identificar o repertório de emoções e sentimentos. • Reconhecer diferentes sentimentos numa situação de conflito. • Saber expressar sentimentos e ser capaz de respeitar o outro quando manifesta sentimentos e emoções. • Trabalhar o feed-back positivo. • Desenvolver a assertividade: fazer e receber críticas. • Pôr-se no lugar do outro e desenvolver a empatia. 	120 minutos
Pensamento criativo e construção de soluções	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar perguntas para factos, sentimentos, necessidades e soluções. • Utilizar o pensamento criativo na análise de situações. • Manter o equilíbrio entre as partes. • Utilizar o brainstorming como forma de encontrar várias opções. • Aplicar critérios de realidade e exequibilidade às soluções. • Elaborar um acordo de compromisso. 	120 minutos
A mediação em acção	<ul style="list-style-type: none"> • Definir e caracterizar a mediação de conflitos. • Conhecer o processo de mediação. • Perceber as habilidades e capacidades do mediador. • Praticar as técnicas da comunicação e da negociação como forma de resolver os conflitos. • Praticar o processo de mediação e as estratégias de mediação, recorrendo aos conteúdos e práticas anteriores. • Discutir a carta de princípios do mediador. • Aprender a preencher os documentos inerentes ao processo de mediação bem como os documentos do gabinete de mediação. • Perceber as funções da equipa de mediação. • Debater as vantagens e constrangimentos do funcionamento da mediação na escola. • Perceber como aplicar a mediação nos recreios e nas salas de aula (mediação informal). 	240 minutos

Quadro 3- Programa de Mediação para a Convivência entre Pares aplicado na Escola B.

As inúmeras actividades propostas foram estruturadas atendendo a um ritmo sucessivo de fases de aprendizagem que permitisse aos jovens encontrarem-se com o tema a trabalhar em cada unidade

e que atendessem aos conceitos, aos procedimentos e às atitudes (Torrego, 2003), numa relação de coerência entre as várias unidades.

4. RESULTADOS

Os resultados apresentam-se divididos em dois grupos: um referente à eficácia da aplicação do programa nas competências individuais e o outro relativo à avaliação dos diversos parâmetros da formação.

Para a avaliação da eficácia do programa apresentam-se os resultados mais relevantes de cada uma das escolas.

Escola A

Na questão “Consigo defender os meus pontos de vista”, alguns (2) participantes escolheram a opção *nunca* antes da intervenção e, depois da intervenção, mudaram para a opção *às vezes*.

Na questão “Sinto-me capaz de ajudar os meus colegas a resolverem um conflito”, as opções de resposta mais escolhidas antes da intervenção foram *nunca* e *raramente* e, após a intervenção, *muitas vezes*.

Perante a questão “procuro saber porque os meus colegas têm certas atitudes antes de reagir”, antes da intervenção apenas 1 participante referiu *sempre* e, após intervenção, 5 participantes deram a mesma resposta.

Escola B

Na questão “Consigo defender os meus pontos de vista”, antes da intervenção apenas 1 participante escolheu a opção *sempre* e, depois da intervenção, já 3 deram a mesma resposta.

Na questão “Sinto-me capaz de ajudar os meus colegas a resolver um conflito”, antes da intervenção, as opções de resposta mais escolhidas foram *às vezes* (6) e *muitas vezes* (3), após a intervenção, *muitas vezes* (4) e *sempre* (6).

Perante a questão “Quando há um problema entre 2 amigos, procuro fazer com que eles conversem”, antes da intervenção as opções de resposta mais escolhidas foram *às vezes* (4) e *sempre* (4), após a intervenção, *muitas vezes* (4) e *sempre* (7).

Na questão “Respeito os meus colegas sem tentar manipulá-los”, antes da intervenção 4 participantes escolheram a opção *às vezes* e, depois da intervenção, mudaram para a opção *sempre*.

Quanto à avaliação dos diversos parâmetros da formação, apresentam-se a seguir os dados mais relevantes em cada uma das escolas.

Escola A

Relativamente à questão “Gostei da formação”, verificou-se que 12 dos 14 participantes responderam *Excelente/muito* e 2 responderam *Bom/suficiente*.

Nas questões “A mediação enquanto instrumento para prevenir e resolver problemas na escola” e “Com esta formação sinto-me preparado para ajudar os meus companheiros”, observou-se que 1 respondeu *Regular/algum*, 5 responderam *Bom/suficiente* e 8 *Excelente/muito*.

Perante a questão “Sinto-me capaz de escutar activamente”, 12 participantes responderam *Excelente/muito* e 2 *Bom/suficiente*.

Na questão “Aplicação de algumas das técnicas aprendidas na formação”, obtiveram-se as seguintes respostas: 6 alunos responderam *Regular/ algum*, 6 responderam *Bom/ suficiente* e 2 *Excelente/ muito*.

Em relação à questão “Gostava de ser mediador de conflitos na minha escola”, a maioria dos participantes disse que “*gostava*”, pois assim poderiam “*agradar professores e ajudar colegas e amigos a resolver conflitos*”, sentindo-se “*felizes*”. Os que referiram não pretenderem ser mediadores, apresentaram razões como a “*vergonha*”, o “*medo de errar*” e “*perder os amigos*”, ou até mesmo o “*trabalho*” que esse processo implica.

Perante a questão a “opinião sobre a formação”, a maioria respondeu “*aprendemos muito*”, e alegaram terem gostado do carácter lúdico e prático da formação.

Escola B

Relativamente à questão “Gostei da formação”, verificou-se que 11 dos 12 participantes responderam *Excelente/muito* e 1 respondeu *Bom/suficiente*.

Na questão “A mediação enquanto instrumento para prevenir e resolver problemas na escola”, 11 participantes responderam *Excelente/muito* e 1 *Bom/suficiente*.

Perante as questões “Sinto-me capaz de escutar activamente” e “Com esta formação sinto-me preparado para ajudar os meus companheiros”, observou-se que 9 responderam *Excelente/muito* e 3 *Bom/suficiente*.

Na questão “Aplicação de algumas das técnicas aprendidas na formação”, obtiveram-se as seguintes respostas: 5 alunos responderam *Bom/ suficiente* e 7 *Excelente/ muito*.

Perante as questões “Consigo não fazer juízos de valor ou criticar os colegas” e “Tenho mais atenção à forma como comunico”, 9 participantes responderam *excelente/muito* e 3 *Bom/suficiente*.

Em relação à questão “Porque queres ser mediador de conflitos na tua escola?” obtiveram-se respostas como as que se transcrevem *ipsis verbis*: “*Acho que a minha escola está com muitos conflitos e posso ajudar a resolvê-los*”, “*Assim posso ajudar os meus colegas e crescer um pouco com isto*”, “*Para ajudar os meus amigos*”, “*Para ajudar os meus colegas a resolver os conflitos pacificamente*”, “*Quero ajudar a resolver os conflitos e até saber como resolver os meus*”.

Na questão “Sinto-me capaz de fazer mediações”, 10 participantes responderam *Excelente/muito* e 1 *Bom/suficiente*.

Estes dados permitem concluir que, durante a intervenção, se assistiu a uma mudança de opinião para respostas de ordem superior e mais satisfatórias.

5. CONCLUSÃO/DISCUSSÃO

Com base na comparação dos dados obtidos antes e após a intervenção nas duas escolas inferiu-se que ocorreram mudanças satisfatórias.

O programa de formação teve efectivamente uma influência positiva sobre os itens *Tipos de atitudes comunicacionais* e *Abordagens praticadas na resolução do conflito: como próprios e como terceiro (mediador)*. Não obstante, aos dados não serem tão relevantes, também se verificou alguma evolução nos restantes itens *Fenómenos que perturbam a convivência (manifestações do conflito)* e *Tipos de atitudes de reconhecimento de interesses e necessidades, de emoções e sentimentos*. Verificou-se assim uma maior evolução nas habilidades e atitudes de mediação do que nos conhecimentos, o que leva a interrogar sobre o carácter duradouro destas aprendizagens.

Já análise comparativa dos dados das duas escolas permitiu concluir que o programa de formação aplicado na Escola B possibilitou uma melhor assimilação e acomodação dos conteúdos. Essa diferença resultou de várias circunstâncias: maior número de horas de formação, maior número de simulações e integração do programa de formação num projecto de intervenção mais amplo, o qual nessa altura se encontrava em fase de preparação da instalação do gabinete de mediação.

Estes resultados vão ao encontro da tese de Romero (2003), para quem um programa de resolução de conflitos alcança os seus objectivos apenas quando se desenvolve simultaneamente um projecto de mediação na escola. Segundo a autora, “a experiência mostra que sem terem a oportunidade de aplicar as habilidades aprendidas, estas não são incorporadas pelos alunos. É necessário que pratiquem com seus próprios conflitos para se obter o resultado esperado”.

Na mesma linha de argumentação refere Villaoslada e Palmeiro (2006) “que a formação não deve ser algo pontual, isolado, com data de caducidade. Há que converter essa formação em algo contínuo, permanente. Inicia-se, aprende-se durante a formação prática, amplia-se e consolida-se.” (p. 70).

Este tipo de programas de formação inicial revela um sucesso junto destes jovens. Aliás, a valoração dada aos vários parâmetros da formação foi muito positiva, atestada pela óptima adesão às metodologias adoptadas. Este género de acções permitiu-lhes abrir novos horizontes, assim como fornecer um diverso conjunto de informações que os leva a reflectir sobre situações cada vez mais frequentes na sociedade e, mais especificamente, nas nossas Escolas, como a conflitualidade, a indisciplina e a violência.

Observou-se ainda a aquisição de níveis de confiança e autonomia dos jovens na prática das ferramentas da mediação. A maioria disse gostar de vir a ser mediador ou já tinha praticado no seu quotidiano relacional algumas dessas ferramentas numa óptica de mediação informal. Embora os efeitos deste programa sejam relevantes nos alunos participantes, como revelam vários estudos espera-se que tal intervenção possa influir no contexto social da escola através da construção de relações interpessoais positivas. Este último elemento é, no entanto, alvo de divergências entre alguns estudos realizados. Torrego (2008b) aponta que investigações avaliativas mais amplas e com períodos mais longos seriam de grande utilidade.

A formação em mediação assume-se como um elemento nuclear de qualquer projecto de intervenção em prol da melhoria da convivência escolar. Trata-se de promover competências basilares para que se ultrapasse o individualismo e estes jovens se abram ao colectivo. Aprender a viver juntos na aldeia planetária do século XXI, como se refere no Relatório Delors de 1996, cumprindo-se a dimensão ética e convivencial, é considerado a chave em Educação nas palavras de Ortega Esteban (1999). Dotar a escola de uma visão proactiva e não reactiva face à finalidade educativa da convivência não é de estranhar, como manifesta Viñas Cirera (2004), na medida em que a componente relacional assume-se como o eixo mais importante da comunidade educativa e um “recurso cada vez mais importante e decisivo para uma educação de qualidade” (p. 25).

De referir ainda que a investigação no âmbito desta temática é ainda reduzida, daí a necessidade de se desenvolverem investigações mais aprofundadas para avaliar mais concretamente a eficácia destes programas na prevenção primária e secundária. Trabalho a que esta equipa tem dado continuidade.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amado, J. & Freire, I. (2002) Indisciplina e violência na escola – Compreender para prevenir. Porto: Asa
- Amado, J. & Freire, I. (2009) A(s) indisciplina(s) na escola – Compreender para prevenir. Coimbra: Almedina.
- Bjerstedt, A. (1993) Didactic locus of peace education: Extra-curricular, mono-curricular, cross-curricular or trans-curricular. *DiaKometry*, 74, pp. 1-48.
- Boqué, M. C.. (2005). Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo. Barcelona: Ediciones Ceac.
- Boqué, M. C. (2008). Cultura de mediação e mudança social. Porto: Porto Editora.
- Brandoni, F. (2007). Mediación escolar I. Herramientas para abordar conflictos. In *Manual policopiado* (pp. 2-3/unidade 10). Buenos Aires: Punto Seguido. Espaço de intercambio y formación en salud y educación.

- Bush, R.B. & Folger, J. P. (1996). *La promesa de La mediación: como afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Granica.
- Carignan, N. (2008). Prévention ou prévenance? Proposition d'une approche curriculaire multi-et interculturelle. In J.-P. Martinez, G. B. Boutin, & Y. Montoya, *Prévention de L'échec scolaire. Une notion à redéfinir*. (pp. 99-111). Québec: Presses de L'Université du Québec.
- Cirera, J. V. (2004). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Delors, J. (Coord.) (2005). Educação – um tesouro a descobrir. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. Porto: Edições ASA. 9ª ed.
- García, D.A.; Pérez, L.A. & Pérez, J. C. N. (2007). Aprende a resolver conflictos. Programa para mejorar la convivencia escolar. Madrid: Editora CEPE.
- Guillaume-Hofnung, M. (2007). *La Médiation*. Paris: Puf. 4ª Ed.
- Moore, C.M. (1997). Por qué mediamos? In J. P. Folger e T. S. Jones, *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales* (pp. 265-275). Barcelona: Paidós.
- Ortega-Esteban, J. (1999). *Pedagogía social especializada*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Prairat, E (Dir.). *La médiation. Problématiques, figures, usages*. Nancy: Presses Universitaires de Nancy.
- Pérez, G. & Del Pozo, M. J. C. (2007). Educar para a não-violência. Perspectivas e estratégias de intervenção. Mem Martins: K Editora.
- Schnitman, D. F. (Comp.) (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Buenos Aires: Granica.
- Six, J-F. (2003). *Les mediateurs*. Paris: Editions Le Cavalier Bleu.
- Romero, C. *Mediación escolar*. Obtido em 09 de 04 de 2003, de solomediacion: www.solomediacion.com.
- Torrego, J. C. (2003). Mediação de conflitos em instituições educativas. Manual para formação de mediadores. Porto: Edições Asa.
- Torrego, J. C. (Coord.) (2008a). *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Torrego, J.C. (2008b). "Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Villaoslada, E., & Palmeiro, C. (2006). Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos. In J. C. Torrego, *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.