

## CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DE UMA ESCALA DE COMPETÊNCIAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM JOVENS (ECMEDJ)

Elisabete Pinto da Costa, Márcia Melo & Paulo Jesus

Instituto de Mediação da ULP (IMULP) – Porto - Portugal

[elisabete.pinto.costa@gmail.com](mailto:elisabete.pinto.costa@gmail.com)

### RESUMO

A literatura especializada refere que a Mediação de Conflitos, enquanto metodologia de intervenção sócio-educativa, proporciona uma melhoria das competências de gestão pacífica de conflitos que, por sua vez, apoiam a promoção de competências relacionais. No entanto, a avaliação da eficácia de tais programas de intervenção requer a utilização de um instrumento válido e fidedigno que registe a aquisição e desenvolvimento de competências de mediação de conflitos. Assim, após um enquadramento teórico sobre a mediação e a importância das competências de mediação, descreve-se neste artigo, o processo de construção e validação de um instrumento capaz de desempenhar essa função. A construção da escala tipo Likert visou a inclusão de itens relativos a competências da mediação distribuídas por três dimensões psicológicas: dimensão cognitiva, sócio-emocional e relacional. A análise dos itens baseia-se nas respostas de 264 jovens dos 12 aos 20 anos, 148 do género feminino e 116 do género masculino, estudantes de quatro estabelecimentos de ensino, públicos e privados (ensino básico, secundário e universitário), residentes na zona Norte de Portugal. A análise psicométrica revelou uma consistência interna satisfatória (indicador de fiabilidade) assim como uma correlação elevada entre os resultados obtidos na Escala e as experiências reais de envolvimento em conflitos interpessoais (validade de construto e validade relativa a um critério externo). Avaliou-se ainda a estrutura factorial do instrumento, concluindo-se que as dimensões não correspondem a factores.

Palavras-chave: mediação, competências de mediação, jovens, escala.

### INTRODUÇÃO

O reconhecimento da necessidade de uma Escala de avaliação de competências e de atitudes de mediação de conflitos decorre do princípio segundo o qual toda a intervenção requer avaliação. Com efeito, na área da mediação de conflitos, verifica-se um desequilíbrio problemático entre a abundância de programas de intervenção e a carência de instrumentos de avaliação. Ora, os programas visam a modificação comportamental, ou seja, a eficácia psicossocial, mas tal eficácia só é aferível através de instrumentos de avaliação. Do mesmo modo, os projectos de investigação em mediação de conflitos exigem, como fundamento metodológico, a construção e utilização de instrumentos de avaliação. Assim sendo, e dado o envolvimento dos autores em ambos os domínios – de intervenção e de investigação – da Mediação de Conflitos e Psicologia Social, procedeu-se à construção de um instrumento que aqui se propõe, ainda em estado de validade restrita, requerendo a sua aplicação a outras amostras e a outros contextos de modo a testar-se o seu verdadeiro potencial heurístico e a revelar-se as suas limitações.

## 1. INSTRUMENTO

### 1.1.OBJECTIVOS

Os objectivos do Instrumento (ECMEDJ) polarizam-se em torno da avaliação válida e fidedigna de competências de mediação de conflitos em jovens para fins de intervenção e de investigação. No presente estudo, o processo de validação encontra-se em fase exploratória, permanecendo virtualmente aberto aos diversos contextos educativos, demográficos e sócio-culturais.

### 1.2.ELABORAÇÃO DOS ITENS

A escala pretende avaliar competências (*abilities*) de mediação de conflitos e a sua expressão atitudinal, considerando, por conseguinte, essas competências como disposições habituais para a acção, sendo expectável que tenham valor preditivo de determinado padrão comportamental. Os itens elaborados para esta escala inspiram-se na tríade dimensional geral (cognição, emoção e acção) aplicando-a ao contexto específico da mediação de conflitos. Mais especificamente, os itens exprimem a intersecção das competências de mediação com algumas facetas da amabilidade e da extroversão (enquanto domínios da personalidade, segundo Costa & McCrae, 2000) e concretizam também os cinco tipos de “competências fundamentais para a resolução de conflitos” (*Foundation Abilities for Conflict Resolution*, Crawford & Bodine, 1996), a saber: competências de tomada de perspectiva, comunicação, regulação emocional, pensamento criativo e pensamento crítico. Desta forma, nas competências de mediação de conflitos confluem e articulam-se diversas competências com impacto social, nomeadamente: a reflexividade e autoconhecimento, regulação e controlo das emoções, capacidade de empatia e de simpatia, exercício de assertividade pró-social, comunicação e negociação eficaz, tomada de decisão e resolução justa de dilemas morais, estabelecimento e manutenção de relações interpessoais. Nos domínios da Amabilidade e da Extroversão, afiguram-se relevantes as seguintes facetas: rectidão (A2), altruísmo (A3), complacência (A4), modéstia (A5), sensibilidade (A6), acolhimento caloroso (E1), assertividade (E3) e emoções positivas (E6) (Costa & McCrae, 2000: 8).

Estas competências desenvolvem-se essencialmente através da socialização e, portanto, a sua ausência ou presença no repertório comportamental de um sujeito revela a qualidade das experiências significativas de aprendizagem de processos interpessoais e de gestão de conflitos, vividos em contextos formais ou informais de educação (Álvarez-García, Pérez & Pérez, 2007; Bush & Folger, 1999; Campos, 1991; Del Prete & Del Prete, 2009; Lorenzo, 2007; Silva, 2003; Torrego & Gonzalez, 2008; Torremorell, 2002). O instrumento aqui proposto fornece uma medida indirecta da qualidade dessas experiências educativas *lato sensu* e estima-se que seja de grande utilidade para avaliar a eficácia de intervenções sócio-educativas centradas na resolução de conflitos.

A Escala Inicial é constituída por 46 itens distribuídos por 3 dimensões teóricas, conforme se explicita na Tabela 1 e 2, que foram dispostos alternadamente.

1.	CASTIGAR É MAIS IMPORTANTE DO QUE PERDOAR.
2.	CONSIDERO-ME UMA PESSOA AMIGA DE TODOS.
3.	GOSTO DE PARTILHAR IDEIAS E SENTIMENTOS.
4.	AS REGRAS DEVEM SER DEFINIDAS E OBEDECIDAS POR TODOS.
5.	SOU FACILMENTE IRRITÁVEL.
6.	SOU CAPAZ DE EXPOR OS MEUS PONTOS DE VISTA, SEM OFENDER NINGUÉM.
7.	ACREDITO QUE SER BOM É DEFENDER A FELICIDADE DE TODOS.
8.	SINTO AS ALEGRIAS E TRISTEZAS DOS MEUS AMIGOS COMO SE FOSSEM MINHAS.
9.	NÃO COSTUMO AJUDAR A RESOLVER CONFLITOS ENTRE AS OUTRAS PESSOAS.
10.	UMA SOLUÇÃO PACÍFICA É PREFERÍVEL A UMA SOLUÇÃO VIOLENTA.
11.	UM AMIGO TRAIADOR É IMPERDOÁVEL.
12.	SE ALGUÉM ME AGRIDE FISICAMENTE, EU FAÇO-LHE O MESMO.
13.	SE EU RESPEITAR OS OUTROS, TAMBÉM SEREI RESPEITADO.
14.	PREOCUPO-ME COM O BEM-ESTAR DOS OUTROS.
15.	SE ALGUÉM ESTÁ TRISTE, PROCURO COMPREENDER O QUE SE PASSA.
16.	OS MAIS FRACOS DEVEM SER OS PRIMEIROS A SEREM DEFENDIDOS.
17.	GOSTO DE FAZER NOVAS AMIZADES.
18.	QUANDO DISCUTO QUERO TER SEMPRE RAZÃO.
19.	UMA BOA INTENÇÃO PODE DESCULPAR UM MAU ACTO.
20.	QUANDO SINTO UMA EMOÇÃO FORTE, CONSIGO ACALMAR-ME SOZINHO(A).
21.	O BOM HUMOR PODE RESOLVER MUITOS PROBLEMAS.
22.	COMPREENDER OS PONTOS DE VISTA DE TODOS CONDUZ ÀS MELHORES SOLUÇÕES.
23.	SOU CAPAZ DE CONSOLAR UMA PESSOA QUE ESTÁ TRISTE.
24.	ACREDITO QUE O DIÁLOGO CRIA SOLUÇÕES PARA OS CONFLITOS.
25.	FAZ-ME FELIZ AJUDAR OS OUTROS.
26.	É IMPORTANTE QUE CADA PESSOA PEÇA DESCULPA PELOS SEUS ERROS.
27.	QUANDO TOMO DECISÕES IMPORTANTES, GOSTO DE OUVIR A OPINIÃO DOS OUTROS.
28.	JULGAR AS ACÇÕES DOS OUTROS É DIFÍCIL.
29.	SOU MUITO EXIGENTE COM OS MEUS AMIGOS (AS).
30.	É-ME DIFÍCIL RECUSAR UM CONVITE DE UM AMIGO, MESMO QUANDO VAI CONTRA AS MINHAS CONVICÇÕES.
31.	JULGAR OS OUTROS É MAIS FÁCIL DO QUE JULGAR-SE A SI PRÓPRIO.
32.	AGRADA-ME TER AMIGOS MUITO DIFERENTES DE MIM.
33.	ACREDITO QUE TODOS OS PROBLEMAS TÊM UMA SOLUÇÃO BOA PARA TODOS.
34.	RECONHEÇO QUE OS MEUS ACTOS TÊM SEMPRE CONSEQUÊNCIAS BOAS E MÁS.
35.	A MAIORIA DAS PESSOAS NÃO ME ACEITA COMO SOU.
36.	TOMO SEMPRE PARTIDO PELOS MEUS AMIGOS QUANDO OS VEJO UMA DISCUSSÃO.
37.	TOMO DECISÕES SEGUNDO AS MINHAS CONVICÇÕES, INDEPENDENTEMENTE DOS SEUS EFEITOS PARA OS OUTROS.
38.	TENHO MEDO QUE OS MEUS AMIGOS ME ABANDONEM.
39.	É INÚTIL OUVIR AS PESSOAS QUE COMETERAM ACTOS VIOLENTOS.
40.	TENHO DIFICULDADE EM ACEITAR DIFERENTES OPINIÕES E VONTADES.
41.	SOU TRANSPARENTE E FRONTAL SEM OFENDER OS OUTROS.
42.	AS PESSOAS CONSIDERAM-ME UM BOM CONFIDENTE.
43.	TENTO COLOCAR-ME NO LUGAR DO OUTRO PARA O COMPREENDER.
44.	FICO NERVOSO QUANDO ASSISTO A UMA DISCUSSÃO.
45.	PARA RESOLVER PROBLEMAS, TODAS AS PESSOAS ENVOLVIDAS DEVEM FAZER CEDÊNCIAS.
46.	SOU CAPAZ DE AJUDAR OS OUTROS A ENCONTRAR BOAS SOLUÇÕES.

**Tabela 1- Sequência dos Itens na Escala Inicial**

Dimensões	Nº dos itens
Cognitiva (i.e., regras e princípios morais, auto-conhecimento, tomada de perspectiva)	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 37, 40, 43, 46
Sócio-emocional (i.e., empatia, altruísmo, sensibilidade, assertividade, regulação e controlo emocional)	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44
Relacional (estilo de interacção interpessoal, estratégias relacionais de gestão de conflitos)	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 27, 30, 33, 36, 39, 42, 45

**Tabela 2- Dimensões subjacentes à formulação dos itens da escala**

### 1.3. AMOSTRA

A amostragem realizou-se “por conveniência”, sendo obtida em quatro instituições educativas (do ensino básico, secundário e superior), utilizando-se os contactos profissionais dos seus autores e respeitando o carácter voluntário dos participantes. Responderam 264 estudantes, com idades compreendidas entre os 11 e os 20 anos, apresentando uma média de 15 anos, dos quais 148 do género feminino e 116 do género masculino. O nível de escolaridade varia entre 6º ano do Ensino Básico e o 2º do Ensino Superior de diversas Licenciaturas. Aferimos que 187 alunos nunca tinham reprovado e 73 mencionaram já ter reprovado pelo menos uma vez.

## 2. CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS

### 2.1 VALIDADE: construto, critério externo e factorial

- 2.1.1. A validade de construto fundamenta-se na definição teórica de “competências de mediação”, segundo o que já foi mencionado na secção “Elaboração dos itens”.
- 2.1.2. A validade relativa a um critério externo foi avaliada interrogando um subgrupo de sujeitos sobre experiências reais de vivência de conflitos interpessoais e correlacionando essas respostas com o score global obtido na escala, verificando-se diferenças qualitativas na utilização de estratégias de resolução de conflitos, favoráveis ao poder discriminativo do teste. Daqui decorre também uma certa validade preditiva, pois, se o teste se correlaciona com comportamentos passados de resolução de conflitos, será igualmente legítimo esperar que se verifique o mesmo em relação a comportamentos reais futuros.
- 2.1.3. Procedeu-se à análise factorial com rotação varimax para testar a eventual validade da correspondência entre as três dimensões teóricas subjacentes à formulação dos itens e a estrutura factorial do instrumento. Os dados obtidos apontaram, contudo, para distinção de 14 factores com saturações muito difusas, demonstrando a inexistência de uma estrutura factorial com interesse teórico. Se aduzirmos a este facto um outro dado da maior importância, ou seja, a elevada homogeneidade das correlações entre os itens, podemos

concluir que as três dimensões psicológicas (cognitiva, sócio-emocional e relacional) se interpenetram profundamente, exprimindo-se com a maior sinergia, como a covariância e a interdependência estatística documentam. Portanto, se a distinção teórica entre as dimensões guarda toda a relevância, o mesmo não se verifica na análise empírica dos resultados, porque, empiricamente, revela-se uma perfeita indistinção entre as dimensões, podendo-se pensar na hipótese não somente da sua co-ocorrência, mas também da sua co-construção sócio-cultural e do seu co-desenvolvimento psicológico.

## 2.2 FIDELIDADE ou fiabilidade

Procedeu-se à análise da fidelidade através de uma medida clássica da consistência interna, o Alfa de Cronbach, obtendo-se um valor de 0.72 (conforme se regista na Tabela 3). Na Tabela 4, apresentam-se os dados relativos à consistência interna discriminando-se o contributo diferencial de cada item para o valor do Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach Baseado em Itens Estandarizados	N de Itens
,720	,781	46

**Tabela 3 – Consistência interna do instrumento avaliada pelo Alfa de Cronbach**

	Média da escala se item eliminado	Variância da escala se item eliminado	Item corrigido do total da correlação	Alfa de Cronbach se item corrigido
1-Castigar é mais importante do que perdoar.	108,37	232,331	-,005	,727
2-Considero-me uma pessoa amiga de todos.	110,88	229,712	,154	,717
3-Gosto de partilhar ideias e sentimentos.	110,54	223,662	,299	,711
4-As regras devem ser definidas e obedecidas por todos.	111,24	229,408	,161	,717
5-Sou facilmente irritável.	108,93	227,329	,111	,720
6-Sou capaz de expor facilmente os meus pontos de vista, sem ofender ninguém.	110,56	230,748	,087	,720

7-Acredito que ser bom é defender a felicidade de todos.	110,84	223,260	,337	,710
8-Sinto as alegrias e tristezas dos meus amigos como se fossem minhas.	110,41	220,714	,379	,707
9-Não costumo ajudar a resolver conflitos entre as outras pessoas.	108,42	234,383	-,051	,729
10-Uma solução pacífica é preferível a uma solução violenta.	110,62	236,932	-,108	,737
11-Um amigo traidor é imperdoável.	109,77	230,158	,039	,725
12-Se alguém me agride fisicamente, eu faço-lhe o mesmo.	109,08	234,474	-,062	,734
13-Se eu respeitar os outros, também serei respeitado.	111,19	227,887	,240	,714
14-Preocupo-me com o bem-estar do outro.	111,03	226,670	,322	,712
15-Se alguém está triste procuro compreender o que se passa.	110,98	225,210	,351	,711
16-Os mais fracos devem ser os primeiros a serem defendidos.	110,65	221,051	,292	,710
17-Gosto de fazer novas amizades.	111,28	230,290	,135	,718
18-Quando discuto quero ter sempre razão.	109,52	225,888	,135	,719
19-Uma boa intenção pode desculpar um mau acto.	110,11	217,463	,421	,704
20-Quando sinto uma emoção forte, consigo acalmar-me sozinho(a).	110,24	228,663	,114	,719
21-O bom humor pode resolver muitos problemas.	110,94	224,938	,304	,711
22-Compreender os pontos de vista de todos conduz às melhores soluções.	111,01	226,054	,319	,712
23-Sou capaz de consolar uma pessoa que está triste.	110,80	224,419	,379	,710
24-Acredito que o diálogo cria soluções para os conflitos.	110,73	221,317	,285	,710
25-Faz-me feliz ajudar os outros.	111,21	228,510	,259	,714
26-Acredito que o diálogo cria soluções para os conflitos.	111,26	226,715	,327	,712
27-É importante que cada pessoa peça desculpa pelos seus erros.	110,93	223,784	,331	,710
28-Faz-me feliz ajudar os outros.	109,99	221,426	,286	,710
29-Quando tomo decisões importantes, gosto de ouvir a opinião dos	109,18	224,675	,149	,719

outros.				
30-Julgar as acções dos outros é difícil.	109,56	217,149	,345	,706
31-Sou muito selectivo(a) com os meus amigos (as).	110,03	231,651	,008	,726
32-É-me difícil recusar um convite de um amigo, mesmo quando vai contra as minhas convicções.	110,42	222,627	,299	,710
33-Acredito que todos os problemas têm uma solução boa para todos.	110,83	221,717	,354	,708
34-Reconheço que os meus actos têm sempre consequências boas e más.	110,84	222,763	,321	,710
35-A maioria das pessoas não me aceita como sou.	108,40	222,103	,206	,715
36-Tomo sempre partido pelos meus amigos quando os vejo numa discussão.	109,77	224,050	,180	,716
37-Tomo decisões segundo as minhas convicções, independentemente dos seus efeitos para os outros.	109,41	223,341	,199	,715
38-Tenho medo que os meus amigos me abandonem.	109,91	216,761	,303	,709
39-É inútil ouvir as pessoas que cometeram actos violentos.	109,17	221,139	,204	,715
40-Tenho dificuldade em aceitar diferentes opiniões e vontades.	108,90	225,700	,134	,719
41-Sou transparente e frontal sem ofender os outros.	110,22	224,969	,224	,714
42-As pessoas consideram-me um bom confidente.	110,70	227,918	,223	,715
43-Tento colocar-me no lugar do outro para o compreender.	110,81	223,397	,341	,710
44-Fico nervoso quando assisto a uma discussão.	109,64	220,585	,231	,713
45-Para resolver problemas todas as pessoas envolvidas devem fazer cedências.	110,64	225,348	,211	,714
46-Sou capaz de ajudar os outros a encontrar boas soluções.	111,00	224,230	,405	,709

**Tabela 4 – Medida da consistência interna da escala em função do contributo de cada item**

### 2.3 COTAÇÃO

Tratando-se de uma Escala de tipo Likert, optámos pela estrutura com número par (6) de níveis de resposta para evitar respostas neutras, propondo-se a pontuação de 1 a 6, segundo o grau de acordo com as afirmações: (1) Concordo totalmente, (2) Concordo bastante, (3) Concordo ligeiramente (4) Discordo

ligeiramente, (5) Discordo Bastante e (6) Discordo totalmente. Para aumentar a validade da escala, alguns itens exigem uma cotação invertida, pois estão formulados de modo a expressarem o défice de competência, procurando contrariar-se, assim, a célebre tendência para o assentimento e para a deseabilidade social. Tal é o caso dos itens: 1, 5, 9, 11, 12, 18, 29, 30, 31, 35, 36, 37, 38, 39, 40 e 44.

## 2.4. RESULTADOS

Consideramos pertinente apurar se existia uma relação significativa ao cruzarmos a variável idade com os itens da escala, assim como, perceber as diferenças de resposta em função do género.

Na tabela infra, apontaremos os itens que revelaram evidência estatística para concluir que as respostas aos itens variam em função da idade.

- |  |
|--|
| 7. ACREDITO QUE SER BOM É DEFENDER A FELICIDADE DE TODOS.                |
| 10. UMA SOLUÇÃO PACÍFICA É PREFERÍVEL A UMA SOLUÇÃO VIOLENTA.            |
| 16. OS MAIS FRACOS DEVEM SER OS PRIMEIROS A SEREM DEFENDIDOS.            |
| 19. UMA BOA INTENÇÃO PODE DESCULPAR UM MAU ACTO.                         |
| 22. COMPREENDER OS PONTOS DE VISTA DE TODOS CONDUZ ÀS MELHORES SOLUÇÕES. |
| 29. SOU MUITO EXIGENTE COM OS MEUS AMIGOS (AS).                          |
| 31. JULGAR OS OUTROS É MAIS FÁCIL DO QUE JULGAR-SE A SI PRÓPRIO.         |
| 32. ACREDITO QUE TODOS OS PROBLEMAS TÊM UMA SOLUÇÃO BOA PARA TODOS.      |
| 37. TENHO MEDO QUE OS MEUS AMIGOS ME ABANDONEM.                          |
| 39. TENHO DIFICULDADE EM ACEITAR DIFERENTES OPINIÕES E VONTADES.         |
| 44. FICO NERVOSO QUANDO ASSISTO A UMA DISCUSSÃO.                         |

**Tabela 5 – Itens que se evidenciaram significativos**

Em função do género concluímos que há evidência estatística para concluir que as respostas às questões variam em função do género. Na tabela infra apresentamos os itens que apresentam significância.

- |  |
|--|
| 8. SINTO AS ALEGRIAS E TRISTEZAS DOS MEUS AMIGOS COMO SE FOSSEM MINHAS.                        |
| 12. SE ALGUÉM ME AGRIDE FISICAMENTE, EU FAÇO-LHE O MESMO.                                      |
| 14. PREOCUPO-ME COM O BEM-ESTAR DOS OUTROS.  |
| 15. SE ALGUÉM ESTÁ TRISTE, PROCURO COMPREENDER O QUE SE PASSA.                                 |
| 18. QUANDO DISCUTO QUERO TER SEMPRE RAZÃO.   |
| 22. SOU CAPAZ DE CONSOLAR UMA PESSOA QUE ESTÁ TRISTE.  |
| 23. ACREDITO QUE O DIÁLOGO CRIA SOLUÇÕES PARA OS CONFLITOS.                                    |
| 25. É IMPORTANTE QUE CADA PESSOA PEÇA DESCULPA PELOS SEUS ERROS.                               |
| 26. QUANDO TOMO DECISÕES IMPORTANTES, GOSTO DE OUVIR A OPINIÃO DOS OUTROS.                     |
| 29. É-ME DIFÍCIL RECUSAR UM CONVITE DE UM AMIGO, MESMO QUANDO VAI CONTRA AS MINHAS CONVICÇÕES. |
| 31. AGRADA-ME TER AMIGOS MUITO DIFERENTES DE MIM.  |
| 34. A MAIORIA DAS PESSOAS NÃO ME ACEITA COMO SOU.  |
| 37. TENHO MEDO QUE OS MEUS AMIGOS ME ABANDONEM.  |
| 40. SOU TRANSPARENTE E FRONTAL SEM OFENDER OS OUTROS.  |
| 42. TENTO COLOCAR-ME NO LUGAR DO OUTRO PARA O COMPREENDER.                                     |
| 43. FICO NERVOSO QUANDO ASSISTO A UMA DISCUSSÃO.   |



#### 4. CONCLUSÕES

Recolheu-se informação relevante mas consideramos que a Escala apresentada se encontra ainda numa fase embrionária do seu processo de validação. Pois, este processo, virtualmente infinito, exigirá a sua aplicação a amostras diversificadas e em múltiplos contextos de intervenção e/ou investigação a fim de se constituir gradualmente uma base de dados sólida e abrangente sobre o funcionamento estatístico dos itens e sobre a utilidade dos scores obtidos para diagnosticar a posse de competências de mediação e prognosticar comportamentos reais.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Gracia, D., Pérez, L., & Pérez, J. (2007). *Aprende a resolver conflictos. Programa para mejorar la convivencia escolar*. Madrid: CEPE.
- Bush, R.B. & Folger, J. P. (1996). *La promesa de La mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Granica.
- Campos, B. (1991). *Educação e Desenvolvimento Pessoal e Social*. Porto: Afrontamento.
- Costa, P. & McCrae, R. (2000). *NEO-PI-R: Manual Profissional*. Lisboa: CEGOC-TEA.
- Crawford, D., & Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education*. Washington: U.S.Department of Justice.
- Del Prette, Z., & Del Prette, A. (2009). *Psicologia das habilidades sociais*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Lorenzo, E. V. (2007). *Mediación Escolar*. Buenos Aires: Dunken.
- MECT. (s/d). *Programa Nacional de Mediación Escolar*. Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología & UNESCO/BRASIL.
- Nascimento, I. (2003). A dimensão interpessoal do conflito na escola In E. Costa, *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Silva, A. M. (2004). *Desenvolvimento de competências sociais nos adolescentes*. Lisboa: CLIMEPSI.
- Torrego, J. C., & Gonzalez, A. G. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Torremorell, M. C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro.
- Vallego, M; Lhosa, S; & Blanco, B. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert*. Madrid: Editorial La Muralla.