

**EVALUATION OF YOUTH'S SATISFACTION ABOUT THE
CONFLICT MEDIATION SESSIONS**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS JOVENS
SOBRE AS SESSÕES DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Elisabete Pinto

Prof^a. mediadora

Instituto de Mediação

elisabete.pinto.costa@gmail.com

Universidade Lusófona do Porto

Rua Augusto Rosa, 24

Portugal

Márcia Melo

Prof^a. e psicóloga

Instituto de Mediação

fonsecammelo@hotmail.com

Universidade Lusófona do Porto

Rua Augusto Rosa, 24

Portugal

AValiação da Satisfação dos Jovens Sobre as Sessões de Mediação de Conflitos

RESUMO

Atualmente vivenciam-se comportamentos violentos cada vez mais graves, chegando mesmo a considerarem-se criminosos. Para uns, é o resultado da mudança das estruturas sociais, para outros, de razões socioeconômicas várias e, por fim, há quem procure analisar esta situação pela ausência de habilidades que possibilitem lidar com situações de conflito de forma positiva/colaborativa. Focalizando-se neste terceiro grupo de razões, advoga-se uma intervenção direta e incisiva nos sujeitos, especialmente nos jovens.

Punir apenas não é suficiente, importa perceber os indivíduos criando condições de aprendizagem no âmbito das habilidades relacionais. Para o efeito, conseguiu-se conceber estruturas e procedimentos de mediação que permitissem preencher este vazio, em concreto nas escolas. Mas, se na literatura encontramos referências a estas estruturas e procedimentos de mediação, deparamo-nos, contudo, com uma quase total ausência de dados sobre a avaliação das mediações pelos seus destinatários.

Assim, porque a nossa experiência foi-nos permitindo reconhecer os efeitos das mediações no incremento de habilidades pessoais e relacionais em prol de melhores contextos de convivência interpessoal, interessa compreender como os jovens avaliam as mediações realizadas. O presente estudo pretende analisar esta realidade sob a perspectiva de 36 jovens que preencheram o questionário de avaliação da satisfação na participação em sessões de mediação.

PALAVRAS-CHAVE: crianças e adolescentes, conflitos interpessoais, mediação.

EVALUATION OF YOUTH'S SATISFACTION ABOUT THE CONFLICT MEDIATION SESSIONS

ABSTRACT

Currently, we experience increasingly serious violent behaviors, even considered themselves criminals. For some, it is the result of change in social structures, for others, of various social-economic reasons and, finally, there are those who try to analyze this situation by the absence of skills that make it possible to deal with conflict situations in a positive/collaborative way. Focusing in this third group of reasons, it is advocated a direct and incisive intervention on the subjects, especially in young people.

Punish just isn't enough, it is important to realize the individuals creating learning conditions within the framework of relational skills. To this end, it has been designed structures and mediation procedures that could fill this gap, in particular in schools. But, if in the literature we find references to these structures and mediation

procedures, we are faced, however, with an almost total absence of data on the evaluation of mediations by their users.

Thus, because our experience was allowing us to recognize the effects of mediations in personal and relational skills increment in favor of better interpersonal relations contexts, it matters to understand how young people evaluate the mediations performed. This study aims to analyze the reality under the perspective of 36 young people who replied to the questionnaire for assessing satisfaction in participating in mediation sessions.

KEYWORDS: children and adolescents, interpersonal conflict, mediation.

INTRODUÇÃO

A formação pessoal e social é parte integrante das finalidades da educação das crianças e jovens. Trata-se de educar para a construção de uma sociedade cada vez mais tolerante, mais justa e respeitosa da diversidade, mais igualitária e menos violenta.

Esta formação requer a aprendizagem e desenvolvimento de um conjunto de competências comumente designadas por habilidades sociais ou, mais recentemente, por habilidades para a vida. As habilidades para viver em sociedade são inúmeras e, provavelmente, a sua natureza e definição diferem segundo os tempos, as sociedades e as culturas (MECT, s/d). Em específico as competências relacionais surgem atualmente como um grupo essencial do cômputo das competências para a vida, porquanto vivemos numa sociedade fragmentada e fraturada, em consequência das mudanças económicas e sociais, que geram um aumento de exclusão social ou receio dessa mesma exclusão. A tais condições associa-se o aumento violência estrutural, da qual tem resultado um incremento dos níveis de conflitualidade social e da violência direta nas relações interpessoais e/ou grupais. Ora, a convivência social tem-se tornado, por isso, um dos grandes desafios da sociedade atual.

Esta violência, individual ou social também preocupa as escolas que se afirmam como espaços de aprendizagem e socialização.

Em Portugal, esta preocupação mereceu atenção na reforma educativa encetada nas décadas de 80 e 90, e cedo teve enquadramento na Lei de Bases de 1986, segundo a qual:

“O sistema educativo responde às necessidades resultantes da realidade social, contribuindo para o desenvolvimento pleno e harmonioso

da personalidade dos indivíduos, incentivando a formação de cidadãos livres e responsáveis, autónomos e solidários (...)", promovendo "(...) o desenvolvimento para a personalidade, para o progresso social e para a participação democrática na vida coletiva".

Desde então, desenvolveram-se inúmeros programas de treino em habilidades sociais e os professores apontaram este assunto como uma das prioridades do currículo oculto. Mais recentemente, e à imagem do que prolifera noutros países, algumas escolas nacionais têm abraçado projetos de intervenção em mediação de conflitos.

A mediação de conflitos tem por finalidade capacitar para a intervenção em momentos de diferendos e de diferenças entre os sujeitos e/ou grupos, numa ótica de promoção das relações interpessoais e da construção de contextos de sã convivialidade.

Crawford & Bodine (1996) apontam cinco *Foundation Abilities for Resolution Conflicts*, a saber: habilidades de tomada de perspetiva; habilidades de comunicação; habilidades emocionais; habilidades de pensamento criativo e habilidades de pensamento crítico. Desta forma, nas competências de mediação de conflitos confluem e articulam diversas habilidades sociais, como por exemplo: conhecimento de si mesmo, manuseio adequado das emoções, capacidade de empatia, exercício de assertividade, comunicação eficaz, capacidade para tomar decisões, habilidade para estabelecer e manter relações interpessoais.

Estas habilidades, integradas nas competências relacionais, contribuem para enfrentar de forma construtiva as diversas situações que implicam divergências com os outros, percebidas como incompatíveis, recorrendo a conhecimentos (dimensão cognitiva), atitudes (dimensão sócio-emocional) e comportamentos (dimensão comportamental – relacional), considerados adequados e, como tal, eficazes. A metodologia da mediação está associada a experiências de aprendizagem daqueles que nela participam, permitindo o desenvolvimento de um processo transformador resultante da capacitação e reconhecimento entre os envolvidos num conflito (Bush y Folger, 1996).

A implementação de projetos de mediação podem permitir à escola passar de lógica de *socialização acrítica* (Campos, 1991) para uma socialização participativa e construída, assente na capacitação em três dimensões nucleares: “saber saber”, “saber fazer” e “saber ser”, com vista a uma adequada aquisição de competência de construção

de um significado pessoal para a realidade e sua transformação. Nesse sentido, a formação das competências relacionais não se deve circunscrever a um mero conhecimento da realidade, devendo também atender-se à forma como esta opera e se transforma. Trata-se de privilegiar a equação reflexão-ação-reflexão, porquanto, a par do saber, importa apostar na capacidade de análise e de ação nas situações concretas (Campos, 1991).

Sendo os conflitos episódios desconcertantes e complexos, exige-se um recurso hábil a estratégias e técnicas que atestem, mais do que um conhecimento de conteúdos, um conhecimento dos processos. Nesse sentido, os conflitos são *experiências significantes* que, segundo as novas teorias, podem e devem ser aproveitados como oportunidades de crescimento e desenvolvimento. Para isso, as competências de mediação são instrumentos essenciais a incluir no leque das competências relacionais dos nossos jovens de modo a que no futuro se afirmem como adultos socialmente competentes.

As investigações confirmam elevados índices positivos na aquisição de habilidades relacionais através da aplicação de programas de resolução de conflitos e, em concreto, de mediação de conflitos (Torremorell, 2005; Lorenzo, 2007, Torrego y Gonzalez, 2008), confirmando a mesma tendência satisfatória recolhida da implementação de programas de treino em habilidades sociais (Del Prette y Del Prette, 2009; Silva, 2010). Assim, “quanto mais os alunos assumirem a responsabilidade pela regulação do seu comportamento e dos seus pares, mais autónomos e socialmente competentes eles se tornam” (Nascimento, 2003, p. 228). Os alunos que assimilarem competências de mediação adquirem um maior desenvolvimento do que os que não têm a mesma oportunidade de aprendizagem e prática (Brandoni, 2007), sendo que esses mesmos jovens tendem a manifestar uma melhor capacidade para lidar com o stress e a adversidade assim como para estabelecer e manter relações de melhor qualidade entre pares. Partindo destas afirmações, na medida que é também uma questão inerente aos projetos de mediação, sobre a qual já nos debruçamos noutros trabalhos (Pinto da Costa, Almeida y Melo, 2009; Pinto da Costa, 2011), elaborou-se um instrumento com o intuito de avaliar a satisfação dos jovens em relação à sua participação nas sessões de mediação nas quais foram capacitados para as habilidades de que nos falamos Crawford & Bodine (1996).

MÉTODO

OBJETIVOS

Sendo um serviço com a finalidade de melhorar os contextos relacionais dos indivíduos, através de uma gestão positiva e pacífica dos conflitos, importa aferir da avaliação feita pelos seus utilizadores sobre quatro aspetos centrais das sessões em que participaram: 1) Funcionamento da mediação; 2) Contributo do mediador; 3) Vantagens do processo de mediação; e 4) Eficácia do resultado. Assim, como objetivos gerais, interessa reconhecer os pontos fortes e fracos das sessões de mediação, através da perceção daqueles que optam por incrementar as suas habilidades relacionais e da gestão de conflitos, com o auxílio de um terceiro elemento, o mediador, que pode ser um outro jovem ou um adulto. E, auscultar como nesta relação ternária se desenvolve um efetivo processo de empoderamento dos sujeitos.

AMOSTRA

A amostra é composta por 36 jovens, dos 62 que participaram nas sessões de mediação no ano letivo de 2010-2011, numa escola urbana do norte do país, e que responderam ao questionário. A amostra apresenta mais inquiridos do sexo feminino (23) do que masculino (13) e as idades estão compreendidas entre os 10 e os 14 anos, sendo que a maioria tem 12 anos (32,10%) e a seguir 11 anos (28,57%), com um domínio de jovens que frequentam o 7º ano (39,39%), seguido do 5º ano (33,30%) de escolaridade.

INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS

Para a avaliação da satisfação dos alunos elaborou-se um questionário intitulado “Satisfação em relação à mediação em que participaste”, junto em anexo. As questões distribuem-se por 4 categorias, num total de 18 itens, a saber: 1) A mediação: conhecimento, acolhimento, espaço e duração; 2) O mediador: escuta, empatia, imparcialidade, neutralidade, competência; 3) O processo de comunicação: diálogo aberto, investigação, reconhecimento, comunicação interpessoal; 4) Os resultados: acordos, satisfação com a solução, bem-estar, proposta do processo a colegas. Na construção das questões do questionário utilizou-se a escala dicotómica, escala de avaliação e questões de resposta aberta.

O questionário é preenchido, anonimamente, na sessão de verificação do cumprimento dos compromissos assumidos na mediação, que decorre normalmente após quinze dias da sua realização. Os dados foram recolhidos ao longo do ano letivo de 2010 e 2011 pelos mediadores que integram a equipa de mediação.

A análise dos resultados foi feita através de Excel e SPSS (versão 15.1). E, em concreto, na análise estatística dos resultados foram calculadas as frequências simples absolutas e relativas. Como indicadores principais foram calculados a moda e, no caso de respostas em escala ordinal, a mediana. Construíram-se ainda intervalos de confiança para proporções de resposta, tendo em vista a realização de testes estatísticos de comparação. Trata-se, por isso, de uma análise estatística descritiva através da qual se procura partilhar este estudo exploratório.

RESULTADOS

Os resultados são apresentados de acordo com as categorias que compõem o questionário: mediação, mediador, processo e resultados.

Quanto à mediação apontam-se três aspetos principais referentes ao conforto e à segurança sentido pelos alunos. Assim, à questão se “Já tinhas ouvido falar da mediação antes desta reunião?”, a resposta mais dada pelos alunos, com significado estatístico, é “*Sim*” (72,20%). À questão “Sentiste-te bem acolhido(a)?” houve uma única resposta dada pelos alunos mediados inquiridos, a resposta “*Sim*” (100,00%). A resposta mais dada pelos respondentes à questão sobre a duração da sessão, com significado estatístico, é “*Bem*” (75,00%).

Sobre a atuação do mediador procura-se avaliar a sua atuação em função do tratamento do conflito interpessoal. Assim, à questão “Achas que o mediador te escutou?”, a resposta mais dada pelos alunos mediados, com significado estatístico, sobre se o mediador o escutou é “*Sim*” (94,30%) e se “Achas que deu atenção ao que manifestaste sobre as emoções e sentimentos?”, a resposta mais dada, com significado estatístico, é “*Sim*” (91,70%). Já a resposta mais dada, com significado estatístico, sobre se o mediador foi imparcial, é “*Sim*” (91,40%) e a resposta mais dada, também com significado estatístico, sobre se o mediador teve em consideração as suas preocupações, é “*Sim*” (91,40%).

Quanto ao processo de comunicação, interessou recolher dados sobre como os jovens se sentiram envolvidos e confiantes para resolverem os seus conflitos. A resposta mais dada, com significado estatístico, à questão sobre se a sessão de mediação permitiu aos alunos mediados trocar informação nunca antes partilhada, é “Sim” (85,30%). A resposta mais dada, com significado estatístico, sobre se o encontro de mediação permitiu esclarecer mal entendidos, é “Sim” (88,60%). Em relação à questão se “este encontro permitiu-te fazer entender o que era importante para ti?”, a resposta mais dada pelos alunos mediados inquiridos, com significado estatístico, é “Sim” (91,40%). Será que “Este encontro permitiu-te entender melhor o que interessava à outra parte?”, a resposta mais dada pelos alunos mediados inquiridos, com significado estatístico, é “Sim” (94,30%). Também a resposta mais dada pelos alunos mediados inquiridos, com significado estatístico, à questão sobre se a mediação ajudou a melhorar a comunicação entre os envolvidos no conflito, é “Sim” (88,60%) e “Sim” (94,30%) com significado estatístico à questão “Este encontro permitiu-te dizer tudo o que pretendias?”.

Quanto aos resultados e ao grau de eficácia da mediação, constata-se que 88,20% responderam ter chegado a um acordo. Sobre “Se estás contente com a solução?”, 93,30% responderam “Sim”. Uma outra questão importante relaciona-se com a perceção dos alunos sobre o impacto da mediação. Assim à questão “Depois da mediação, sentiste-te melhor?”, a resposta mais dada pelos alunos, com significado estatístico, é “Sim” (90,60%). E entre os alunos que responderam “não” à questão anterior (9,40%), um respondeu que “Não existem motivos” e outro “Porque o meu colega me enerva” como explicações para a sua resposta negativa. Sobre se “Proporias a um colega que viesse à mediação?”, a resposta mais dada, com significado estatístico, é “Sim” (88,20%). E, quando se procurou saber porque 11,80% não aconselhariam a mediação a um colega, três alunos apontaram as seguintes razões: “Porque não tenho amigos”, “Porque sabia que ele não vinha” ou “Porque todos se relacionam bem”.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES DOS RESULTADOS

A discussão e conclusões dos resultados analisados quanto à satisfação dos alunos em relação às mediações que frequentaram, segue a mesma ordem de categorias e de itens.

Tendo por base os estudos (Jares, 2001) que apontam que a percepção geral do conflito é negativa e que as abordagens combativas/competitivas e de evitamento ou acomodação são as mais recorrentes (Thomas, 1992) procuramos saber se os alunos que frequentaram voluntariamente a mediação, sentiram segurança e conforto. Na situação em estudo verificou-se que a grande maioria dos jovens já tinham ouvido falar da mediação antes da reunião através de colegas e professores. Estes dados são interessantes pois se, por um lado, revelam um suporte positivo da mediação por parte da comunidade envolvente, aceite como uma metodologia especial de tratamento de conflitos, por outro lado, ainda existem alunos que afirmam não saber o que é a mediação. Embora não seja possível apurar a partir destes dados as razões desse desconhecimento, importa cuidar da informação para que todos saibam a oferta e apoio dado pela escola à gestão pacífica dos conflitos, revelando que há uma aposta na gestão do conflito pelo diálogo e pela colaboração.

O bom acolhimento pela equipa de mediação reuniu total consenso entre os respondentes e a avaliação do espaço assim como a duração da mediação colheu também uma avaliação positiva. Desta forma, depreende-se que os alunos apreciam como positiva a permanência e o trabalho realizado no gabinete de mediação. Dir-se-ia que os jovens se sentem capacitados para abordar na mediação os seus conflitos na presença da outra parte envolvida no conflito.

A atuação dos mediadores, alguns dos quais são também jovens, teve uma valoração bastante positiva. Segundo as respostas apurou-se, com significância estatística, que o mediador escutou os alunos mediados, deu atenção às manifestações sobre as emoções e sentimentos, foi imparcial e atendeu às preocupações dos envolvidos nos conflitos. Sobre estas características do mediador importa referir que delas depende a originalidade da mediação. Por exemplo, os alunos afirmam que são escutados, uma lacuna quando se trata de lidar com o conflito pelo castigo ou pela punição; referem que as emoções e sentimentos são atendidos, numa postura de equilíbrio entre as partes envolvidas nos conflitos. Desta forma, depreende-se, por um lado, que os mediadores aplicam as aprendizagens adquiridas em formação de mediação de conflitos, e, por outro lado, que os alunos mediados valorizam positivamente estes aspetos essenciais para o tratamento do conflito. Na verdade, trata-se de um dupla aprendizagem, isto é, a “*aprendizagem ativa*” dos jovens mediadores e “*aprendizagem*

passiva” dos jovens mediados. Esta informação corrobora outros dados recolhidos junto de alunos mediadores que manifestaram vir para mediadores porque “não faziam ideia de que um conflito se poderia resolver assim” (Elisabete, Almeida y Melo, 2009).

Do processo de comunicação depende também o empoderamento dos indivíduos. A comunicação é a principal ferramenta utilizada pelo mediador com vista a promover o reconhecimento entre as partes e, conseqüentemente, a sua revalorização (Bush y Folger, 1996; Moore, 1997), bases fundamentais para a criação de entendimentos e compromissos que resolverão o conflito. Ora, os respondentes mostraram-se bastante satisfeitos, porquanto conseguiram, a partir da mediação, trocar informações não ditas até ao encontro, esclarecer mal entendidos, entender o que era importante para si, entender melhor o que era interessava à outra parte e, também, dizer tudo o que pretendia sobre a solução que melhor o satisfazia. Destas afirmações percebe-se também que o papel do mediador torna-se necessário e, por vezes, decisivo para desbloquear as dificuldades e bloqueios de comunicação e reconciliação.

A maioria das mediações terminou com acordo, voluntariamente e autonomamente, construído pelos alunos mediados. Este processo de construção da solução revela um empoderamento dos alunos na gestão dos seus problemas, na defesa dos seus interesses e na assunção das suas responsabilidades. No caso da mediação de conflitos, o grau de cumprimento dos acordos não resulta dos termos rígidos das cláusulas dos acordos celebrados e sim do grau de satisfação dos mediados. Neste ponto, a maioria dos alunos afirmaram peremptoriamente que estavam satisfeitos com a solução alcançada. E, a pequeníssima minoria que referiu não ter ficado totalmente satisfeita com a solução, apontou razões que ultrapassam as possibilidades da mediação ou serão alvo de nova mediação.

De forma a corroborar o grau de satisfação dos alunos mediadores, procurou-se saber se os mesmos proporiam este processo de resolução de conflitos aos seus colegas. A resposta veio afirmar de forma inequívoca a tendência positiva das respostas anteriores.

Em suma, atendendo ao número de alunos (62) que foram ao gabinete de mediação, no ano letivo de 2010-2011, dos acordos celebrados (23) e da satisfação claramente manifestada pelos mediados (36), pode concluir-se que este procedimento, levado a cabo entre alunos, com auxílio de adultos, no âmbito de um espaço próprio

para ao efeito, e em contexto educativo, promove a capacitação e satisfação dos alunos na sua vertente mais imediata: a resolução de conflitos. Outros estudos estão a ser levados a cabo para avaliar o impacto deste tipo de metodologias na melhoria da convivência e clima de escola.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brandoni, F. (2007). Mediación escolar I. Herramientas para abordar conflictos. In *Manual policopiado* (pp. 2-3/unidade 10). Buenos Aires: Punto Seguido. Espacio de intercambio y formación en salud y educación.
- Bush, R.B. y 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.
- Crawford, D., y Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education*. Washington: U.S.Department of Justice.
- Del Prette, Z., y Del Prette, A. (2009). *Psicologia das habilidades sociais*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Jares, X (2001). *Educação e conflito. Guia de educação para a convivência*. Porto. Asa.
- 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.
- 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.
- Nascimento, I. (2003). A dimensão interpessoal do conflito na escola In E. Costa, *Gestão de Conflitos na Escola*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Pinto da Costa, E.; Almeida, L., y Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico. *Atas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho e Universidade da Corunha, 165-178.
- Pinto da Costa (2011). “Dispositivo de Mediação Socioeducativa: educação para alunos em mediação de conflitos em contexto de turma”. (Poster) (org.) *Atas do Encontro de investigadores “Investigar em Educação e Mudança na Escola”*. Porto: Centro de Estudos em Educação e Formação (CEEf; ULP) e do Centro de Investigação em Educação e Formação (Ceief, ULHT).
- Torrego, J. C., y Gonzalez, A. G. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Torremorrell, C. B. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: Ediciones Ceac.
- Thomas, K. W. (1992). “Conflict and negotiations process in organizations”. In M. D. Dunnette & L. M. (Eds). *Handbook of industrial and organizacional Psychology: Vol. 3*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Silva, A. (2010, vol.18 (1). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego Portuguesa de Psicologia e Educación*, pp. 7-18.