
Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade

✘ **Catarina Morgado**

Escola Superior de Educação - Instituto Politécnico de Coimbra

✘ **Isabel Oliveira**

JURISolve, Resolução Alternativa de Conflitos, Lda.

Resumo

Actualmente, assistimos a uma cultura de violência que sobressai nos modos de interagir dos indivíduos e à qual as escolas em geral não escapam. Para inverter esta tendência das sociedades democráticas, torna-se necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade.

A Educação para a Resolução de Conflitos modela e ensina, de diferentes formas, culturalmente significativas, uma variedade de processos, de práticas e de competências que ajudam a prevenir, a administrar de forma construtiva e a resolver pacificamente o conflito individual, interpessoal e institucional.

Apesar de nem sempre semelhantes, ou utilizando modelos de intervenção idênticos, os programas de resolução de conflitos partilham princípios básicos. O conflito é tomado como uma dimensão natural e inevitável da existência humana que, se for conduzido eficazmente, pode constituir uma importante experiência de desenvolvimento pessoal. A aprendizagem de competências de resolução de problemas deve, assim, constituir uma oportunidade para os indivíduos construírem soluções mais positivas e mais pacíficas para os seus conflitos.

Os programas de mediação de conflitos tiveram origem fora do contexto escolar mas rapidamente o modelo foi adaptado às instituições educativas. A mediação escolar abrange a resolução dos conflitos entre estudantes, entre estudantes e adultos e entre adultos. Do que se trata? A mediação é um processo flexível, de carácter voluntário e confidencial, conduzido por um terceiro imparcial – o mediador – que promove a aproximação entre as partes em litígio e que as apoia na tentativa de encontrar um acordo que permita pôr termo ao conflito. Abordar as disputas escolares através da mediação origina um contexto onde o conflito é encarado como natural, o que permite protagonismo aos intervenientes, enquanto que os valores da solidariedade, tolerância e igualdade são estimulados.

Palavras-chave

Resolução de conflitos, Educação para a paz, Violência, Disciplina, Mediação escolar

Abstract

As a culture of violence emerges in today's society, schools do not escape to this trend, which affects its harmonious functioning.

To invert this tendency on democratic societies, it became mandatory to develop education

for an effective management of conflicts settled on a culture of peace and citizenship. The Conflict Resolution Education shapes, in different and culturally significant ways, a variety of processes and abilities that prevent conflict and manage pacifically, interpersonal and institutional disputes. Although the models of intervention are not always identical, the conflict resolutions programs share some basic principles: the conflict is a natural dimension and an inevitable part of the human being. Once driven efficiently, disputes may constitute important learning experiences.

Mediation is a flexible and voluntary process, conducted by a third impartial one – the mediator – who promotes the communication among the litigations parts and attempts to find a solution that ceases the conflict. On a global program, school mediation might be used as a conflict resolution process intended to solve disputes emerging between students, students and adults and between adults. This approach to school conflicts promotes a system that faces conflict as a natural part of relationships, stimulating at the same time, values of solidarity, tolerance and equality.

Key-words

Conflict resolution education, Peace education, Violence, Discipline, School mediation

A Mediação escolar na história do movimento de resolução alternativa de conflitos (RAC)

A elevada conflitualidade das sociedades modernas e o crescente recurso aos tribunais é, em parte, responsável pela crise da justiça a que se assiste desde há alguns anos e um pouco por todo o mundo.

Nas últimas décadas, o reconhecimento de mais direitos e de maior exigência do cidadão no respeito por esses direitos, a par da complicada teia de relações interpessoais característica das ditas sociedades modernas, terá resultado no exponencial aumento da conflitualidade e da sua complexidade. São estes factores que levam a que se recorra cada vez mais à tutela judicial para garantia dos direitos do cidadão.

Vivendo-se hoje tempos marcados pela rapidez dos acontecimentos, os tribunais tornaram-se incapazes de dar respostas adequadas em tempo útil e este tornou-se o campo propício à procura de novas formas de fazer justiça, mais próxima, mais rápida e com uma maior participação dos destinatários.

Os meios alternativos de resolução de conflitos, vulgarmente designados por ADR (*Alternative Dispute Resolution*), surgiram na década de 70 nos Estados Unidos da América e englobam, entre outros, a mediação, a negociação, a arbitragem e a conciliação. Em Portugal estes meios, cuja implementação teve início nos anos 90, vão sendo identificados como RAC ou RAL (Resolução Alternativa de Conflitos ou Litígios).

Os RAC constituem uma alternativa à via judicial e trazem diversas vantagens em termos de eficácia, celeridade, simplificação, proximidade e participação dos destinatários na realização da própria justiça. Garante-se, por um lado, uma maior adequação das respostas aos interesses e necessidades do cidadão e obtém-se, por outro, menores custos quer económicos quer emocionais.

Mais do que meios alternativos à via judicial, pois não substituem os tribunais, poderíamos dizer que se apresentam como meios apropriados de gestão e resolução de conflitos. Apropriados, porque em alguns tipos de conflitos serão mais eficientes na sua resolução e poderão ter um efeito preventivo na sua escalada, promovendo a utilização de métodos positivos de comunicação que visam a transformação do modo como as partes em disputa lidam entre si.

Resumindo, as soluções para problemas complexos, alcançadas através desta via, preenchem as necessidades das partes em conflito e das suas comunidades, fortalecem as instituições cívicas locais, preservam as relações entre litigantes e ensinam alternativas à violência ou ao litígio na resolução de conflitos. Ajudam, desta forma, a reduzir o nível de tensão na comunidade, focando-se na prevenção e resolução de conflitos latentes, como é disso exemplo a mediação escolar.

Apoiando-nos em Alzate (1999) passamos a destacar os principais momentos na história da mediação escolar.

Os programas de resolução de conflitos tiveram origem fora do contexto escolar. Na década de 70, a administração do presidente Jimmy Carter impulsionou a criação de centros de Mediação Comunitária. O objectivo destes centros era oferecer uma alternativa aos tribunais, permitindo aos cidadãos reunirem-se e procurarem uma solução para a questão que ali os levava.

Entretanto, assiste-se no início dos anos 80 a um marcado crescimento na utilização da mediação em disputas que envolviam crianças ou jovens, nomeadamente em contexto escolar. Mais especificamente, em 1982, os *Community Boards* de San Francisco iniciam uma colaboração entre os centros de mediação comunitária e os sistemas escolares. Considerando que as competências para trabalhar o conflito são essenciais numa sociedade democrática, criam o programa “Recursos de resolução de conflitos para a escola e jovens”. No ano de 1984 surge, nos Estados Unidos, a NAME, Associação Nacional de Mediação Escolar, que serviria para o estudo e implementação da mediação e, em 1985, a NAME funde-se com o NIDRF, Instituto Nacional de Resolução de Litígios, nascendo a CRENET, Rede de Resolução de Conflitos na Educação. Neste último ano, os educadores para a responsabilidade social e o Conselho de Educação da cidade de Nova Iorque, promovem a colaboração

entre grupos comunitários e escolares, propiciando o surgimento do “Programa de resolução criativa de conflitos”, com os seguintes objectivos gerais:

Mostrar aos jovens alternativas não violentas aos conflitos reais da sua vida;

Aprender a compreender e a valorizar a própria cultura e a cultura dos restantes;

Transmitir às crianças e jovens o seu papel protagonista na construção de um mundo mais pacífico.

Progressivamente, os programas de resolução de conflitos e de mediação no contexto escolar estendem-se por todo o mundo e, actualmente, existem experiências maduras na Argentina, Nova Zelândia, Austrália ou Canadá; na Europa, podemos encontrar experiências desta natureza em países como a França, Grã-Bretanha, Suíça, Bélgica, Polónia, Alemanha, Espanha, entre outros.

A transferência da resolução do conflito da comunidade para a escola terá, assim, partido do pressuposto de que o mesmo é parte integrante da vida social, constituindo uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal para os participantes da vida escolar (Cohen,1995).

A comunidade escolar pode, na maioria dos casos, resolver os seus conflitos com a ajuda de outros intervenientes, sendo que a mediação constitui uma forma de prevenir futuros conflitos, pois apela a um espírito de colaboração, respeito e responsabilidade e não a uma cultura de culpa e imposição de soluções.

Resolução de conflitos escolares: educação para a resolução de conflitos (ERC)

A resolução de conflitos em geral, e a mediação em particular, têm desempenhado um importante papel no movimento da Educação para a Paz.

A construção de uma cultura de paz assenta no respeito pela diferença e pela diversidade, na promoção das diferentes criações culturais dos indivíduos e dos povos (Jares, 2002). É com este fim que a educação para a paz visa o desenvolvimento de competências de comunicação, de construção do consenso e de sensibilidade à diversidade cultural, enquadrando-se numa perspectiva múltipla e intercultural, não preconceituosa, e de resolução alternativa de conflitos (Sommers, 2003 citado em Jones, 2004).

Na quarta conferência do *World Council for Curriculum and Instruction* (Edmonton, Canadá, 1984 citado em Heredia, 2005), sugeriu-se que, ainda que a educação tente não ser partidária, não pode permanecer neutra quando enfrenta

problemas de justiça e injustiça, cooperação e dominação, paz ou violência. Ora, o objectivo de aprender a conviver faz parte, pelo menos de forma implícita, de todo e qualquer processo educativo, consubstanciando-se como uma necessidade inadiável de qualquer projecto educativo e uma exigência urgente nos tempos actuais em que a violência impregna todo o tecido social.

Conviver não significa, porém, ausência de conflitos ou ter por objectivo eliminá-los. O conflito é inevitável à condição humana, “*o conflito é o estado natural do homem*” (Mendel, 1974, p. 13).

Embora represente uma parte construtiva da vida, em todas as suas dimensões, o conflito continua a ter uma conotação negativa na nossa sociedade. É assumido como um desvio do estado normal das atitudes e dos comportamentos e com frequência se associa a sua expressão à angústia, à dor e à violência, supondo-se que o melhor é evitá-lo ou suprimi-lo.

Enfrentar desacordos e litígios não equivale, no entanto, a um processo destrutivo: “o conflito em si não é mau, embora as pessoas lhe possam dar respostas que assumem formas prejudiciais” (Pallarés, 1983, p.103). Por conseguinte, a chave não está na eliminação do conflito mas sim na sua regulação, solução justa e não violenta. Trata-se de utilizar os meios adequados, enfatizando as estratégias de resolução pacífica e criativa do mesmo.

A escola, com as suas especificidades de natureza organizativa, as nem sempre harmoniosas relações com as finalidades educativas da sociedade e a inevitável ressonância da conflituosidade social, é um campo propício à emergência do conflito. Daqui se depreende a necessidade de educar gerações, e todo o corpo educativo, na resolução criativa e nos benefícios da gestão construtiva dos conflitos.

Enquanto instrumento desta necessidade, a Educação para a Resolução de Conflitos (ERC) “*modela e ensina, de formas culturalmente significativas, uma variedade de processos, práticas e competências que ajudam a lidar com os conflitos individuais, interpessoais e institucionais e criam comunidades acolhedoras e seguras*” (Association for Conflict Resolution, 2002, p.1).

Os programas de educação para a resolução de conflitos dão a conhecer, aos alunos, qual a dinâmica do poder e providenciam uma compreensão básica acerca da natureza do conflito e do papel da cultura na forma como o resolvemos. As finalidades destes programas são (Jones, 2004):

1. Criação de ambientes de aprendizagem seguros: os programas que enfatizam estes objectivos incidem na diminuição da violência, redução dos conflitos entre

estudantes, particularmente dos conflitos inter-grupais baseados nas diferenças étnicas e raciais; ao mesmo tempo, procuram reduzir o número de suspensões, o absentismo e o abandono escolar, frequentemente relacionados com ambientes de aprendizagem inseguros.

2. Promoção de ambientes de aprendizagem construtivos, isto é, promoção de um ambiente positivo na sala de aula, cuja gestão eficaz dos comportamentos potencie a disciplina e, simultaneamente, o respeito e afecto, necessários para que crianças e jovens se sintam confiantes na partilha de ideias e sentimentos.

3. Desenvolvimento pessoal e social dos alunos, incluindo a aprendizagem de competências de resolução de problemas; o treino das aptidões para reconhecer e lidar com as emoções; a identificação e redução das orientações agressivas e atribuições hostis; a utilização de estratégias construtivas face ao conflito nas escolas, no contexto familiar e comunitário.

4. Desenvolvimento de uma perspectiva construtiva do conflito: pretende estimular-se a justiça social na comunidade, responsabilizando os seus elementos não apenas pelos problemas que nela emergem, mas também pelo sucesso das respostas sociais por eles geradas. Este princípio, de confronto e responsabilização pelo conflito, traduz a implementação dos meios de resolução alternativa de conflitos na ERC. De acordo com esta perspectiva, procura-se a participação parental e da comunidade na vida escolar, bem como a generalização à vida comunitária das competências adquiridas no âmbito da ERC, o que deverá reflectir-se na desejada diminuição da tensão e violência na comunidade.

Concluindo, a introdução no sistema educativo do conceito de gestão e resolução positiva de conflitos tem a virtude de promover o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais, essenciais para o exercício de uma cidadania participativa.

Porquê a mediação?

A Mediação é uma negociação com a intervenção de um terceiro neutral, baseada nos princípios da voluntariedade das partes, da neutralidade e imparcialidade do terceiro (mediador) e na confidencialidade do processo, a fim de que as partes em litígio encontrem soluções que sejam mutuamente satisfatórias.

A mediação, enquanto meio construtivo de resolução de conflitos oferece, pelo que proporciona aos envolvidos no conflito, um espaço ideal para desenvolver, quer naqueles que desempenham o papel de mediadores, quer naqueles que como mediados trabalham em conjunto para a resolução do seu problema, a capacidade

de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro e aceitação da diferente percepção da realidade. Tratando-se de um meio de resolução de conflitos, não litigioso e baseado no consenso, é propício ao desenvolvimento de soluções criativas, preservando a relação entre as partes em conflito. Aqui, trabalha-se a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total.

Por outro lado, a presença de um terceiro neutral, isto é, sem poder para impor uma solução, confere ao processo um carácter pedagógico, dado que as partes mantêm a sua capacidade de actuação e aprendizagem, com vista à obtenção de um acordo. Daí que se trate de um processo activo, não só para o mediador mas, igualmente, para os protagonistas do conflito.

De acordo com Jares (2002), o processo de mediação deverá:

1. favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito, o que traz consigo o controlo das interacções destrutivas;
2. levar a que ambas as partes compreendam o conflito de uma forma global e não apenas a partir da sua própria perspectiva;
3. ajudar na análise das causas do conflito, fazendo com que as partes separem os interesses dos sentimentos;
4. favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do conflito;
5. reparar, sempre que viável, as feridas emocionais que possam existir entre as partes.

Independentemente do tipo de mediação ou do papel do mediador em que nos situemos, qualquer processo de mediação deve desenrolar-se de acordo com uma série de princípios de actuação, dos quais destacamos:

1. Voluntariedade - A intervenção do mediador deve ser aceite pelas partes em conflito. A decisão de partir para uma mediação por parte dos litigantes deve, igualmente, ser um acto livre e voluntário. Este princípio implica que as partes em conflito se possam retirar “em qualquer momento e sem problemas” (Floyer, 1993, p. 43).

2. Confidencialidade - As partes deverão cumprir com este dever mantendo as sessões em segredo. No caso da mediação na área educativa, deve insistir-se no princípio de confidencialidade, quando se procede à formação dos mediadores. A garantia de confidencialidade torna ambas as partes do conflito mais disponíveis para se manifestarem acerca do conflito, para exprimir a forma como o encaram e, por conseguinte, mais aptas para propor alternativas de resolução. Este dever é igualmente importante, porque garante que tudo aquilo que for dito pelas partes “não poderá

ser utilizado contra elas num futuro procedimento sobre a mesma ou outra questão.” (Singer, 1996, p. 232).

3. Imparcialidade/ Neutralidade e Independência - O mediador deve manter-se independente, tanto das partes como de qualquer outra instância. Desta forma, deve evitar as possíveis estratégias de sedução ou cumplicidade de uma ou ambas as partes, mantendo quanto possível a sua identidade e evitando tomar partido.

A introdução da mediação no contexto escolar

Para se levar a cabo a transformação do conflito no contexto educativo através da mediação, e na sequência do exposto, é necessário alterar comportamentos e a comunicação interpessoal e, simultaneamente, desenvolver capacidades e competências para a gestão e resolução de conflitos.

Neste sentido, o sucesso de um projecto de mediação na escola depende do envolvimento de todos os “actores” do contexto escolar. A escola deve desenvolver um contexto de significação congruente com a mediação. De pouco servirá que as crianças e os jovens estudantes sejam sensibilizados e treinados para uma cultura de diálogo, de escuta e de pacificação das relações interpessoais, se o discurso de educadores e docentes for incoerente com esta postura.

De facto, a evidência empírica revela que, ainda que a mediação entre pares se mostre bastante eficaz na promoção de competências relacionadas com a resolução do conflito e melhoria do ambiente escolar (Burrell, Zirbel & Allen, 2003; Jones, 2004), os benefícios para os alunos são francamente maiores quando a mediação inclui não só crianças e jovens, como pais, educadores e restante pessoal escolar e da comunidade (Jones & Kmitta, 2000).

Em síntese, nas escolas a mediação deve ser utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e com todos sectores da comunidade educativa. O projecto de implementação da mediação escolar exige, para que seja compatível com a aprendizagem dos seus jovens, uma intervenção organizacional ao nível dos conflitos existentes na escola: relação professores/direcção, relação professores/professores, relação professores/alunos, relação professores/pais; bem como, no contexto da sala de aula: relação professores/alunos, relação dos alunos entre si e relação professores/pais.

Uma vez que todos os elementos da comunidade educativa (direcção da escola, docentes, pessoal auxiliar e administrativo, estudantes e pais) podem intervir de modo a serem ouvidos, numa mudança de cultura e de hábitos de resolução de conflitos, a implementação de um projecto de mediação escolar deve ser o mais abrangente.

Esta perspectiva é defendida por Ramón Alzate (2005) quando fala de “enfoque escolar global de transformação de conflitos” e refere a inclusão simultânea das seguintes áreas: o sistema disciplinar (os programas de mediação permitem abordar construtivamente conflitos que se revelam difíceis de resolver); o currículo (o conceito e as técnicas utilizadas no processo de mediação podem ser incluídas no conteúdo curricular); a pedagogia (a utilização de jogos cooperativos, de debates, de *workshops temáticos*); a cultura escolar (a formação em mediação deve abranger toda a comunidade escolar – docentes e não docentes, pais e alunos, direcção da escola, de modo a que todos tenham contacto e aprendam técnicas de resolução de conflitos); o lar e a comunidade (é importante abrir o projecto à comunidade, pois muitos dos conflitos que os alunos trazem para a escola têm a sua origem na comunidade envolvente).

O trabalho a realizar na implementação da mediação escolar passará necessariamente pela organização de uma equipa multidisciplinar de mediadores, devidamente capacitados em mediação de conflitos, com formação nas áreas de psicologia, sociologia, serviço social, pedagogia, entre outras, de modo a desenvolver um conjunto de acções que permitam a concretização dos objectivos do projecto.

Diferentes programas, como o “*Programa Nacional de Mediación Escolar*”, da Argentina, apontam as seguintes fases necessárias para a implementação de um projecto de mediação de conflitos (Garcia Costoya, 2004):

A) Diagnóstico de necessidades - Avaliação e diagnóstico das necessidades da Escola, reconhecimento da área envolvente, onde a escola se encontra inserida, geográfica e socialmente.

B) Acções de sensibilização - Para implementar o projecto é necessário sensibilizar todos aqueles que, de uma forma ou de outra, irão ser por ele afectados, sendo da maior importância o seu envolvimento no projecto, a sua motivação e compromisso com os seus objectivos.

C) Criação de uma equipa de apoio - Para facilitar a integração e implementação do projecto poderá ser criada uma “Equipa de Apoio” dentro da escola, que poderá envolver docentes e não docentes, pais e alunos, com as seguintes competências:

1. acompanhamento do projecto;
2. coordenação com a equipa externa multidisciplinar de técnicos/ mediadores;
3. monitorização e apoio nas diversas fases do projecto;
4. participação na capacitação dos alunos e na sensibilização de todos os sectores intervenientes;
5. apoio aos mediadores, reunir com eles para rever dificuldades e propor soluções;
6. proposta de ajustes que considere necessários para o desenvolvimento do

projecto.

D) Formação e capacitação - A aquisição de capacidades para lidar com o conflito aplicando técnicas de mediação favorece o clima organizacional, já que, quer docentes, quer não docentes, poderão utilizar estas técnicas na resolução de conflitos com outros elementos do contexto escolar (com docentes, alunos e pais), proporcionando uma alteração visível da cultura institucional.

E) Seleção e formação de alunos mediadores - Nesta fase, poderão levantar-se algumas questões sobre o modo de fazer esta seleção. No âmbito da apresentação do projecto, consideramos ser aconselhável que o grupo de mediadores a formar seja um grupo estável com representação equilibrada dos diferentes grupos, quer a nível multicultural, quer de género e idades.

F) Implementação e monitorização do projecto - De modo a monitorizar o projecto, a Equipa de Técnicos – Mediadores externos e a Equipas de Apoio reunir-se-ão regularmente para:

1. coordenar em conjunto a Equipa de Alunos Mediadores;
2. monitorizar as reuniões periódicas entre a Equipa de Apoio e o grupo de Alunos Mediadores;
3. analisar os problemas e as dificuldades encontrados na prática da mediação.

G) Avaliação do projecto - Por fim, a proposta poderá apresentar a possibilidade de manter uma monitorização periódica do projecto, de modo a verificar o cumprimento de objectivos e a adequação da planificação à realidade da comunidade educativa, que poderá ser feita através de reuniões periódicas entre a Equipa de Apoio e a Equipa de Técnicos-Mediadores .

Implementado o projecto e após um período experimental, este deverá ser avaliado. A avaliação será feita através de inquérito, promovendo a análise da mudança de comportamentos e da tipologia dos conflitos, bem como do grau de satisfação face mediação no que respeita à gestão e resolução de conflitos escolares.

Conclusão

A resolução de conflitos na escola é um tema que está na ordem do dia, gera debate e põe em causa fortes convicções sobre como agir no contexto escolar, quando os problemas passam pela autoridade e pela disciplina, pela violência e pela intolerância, pela falta de comunicação ou comunicação negativa.

Procuram-se respostas à questão: “o que fazer e como o fazer?”

Este artigo propõe a mediação como uma forma de intervenção no contexto escolar, partindo do pressuposto de que os princípios que sustentam o processo de

mediação funcionam como verdadeiros catalizadores da mudança. A voluntariedade e a confidencialidade do processo, aliadas à neutralidade e imparcialidade do mediador (que não impõe soluções) contribuem para o *empowerment* das partes em conflito. 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. Ao trabalhar com valores como o reconhecimento e a responsabilidade, ao permitir a legitimação e a resolução de problemas com base na cooperação, diminuindo os níveis de tensão produzidos com o conflito, a autoridade não é ameaçada mas antes legitimada e reconhecida.

Propõe-se, ainda, uma abordagem abrangente do contexto escolar, que tenha em conta as necessidades específicas da instituição educativa na qual se vai implementar a mediação, a comunidade em que esta se insere e que permita a participação de todos os envolvidos no processo educativo.

Neste sentido, apresenta-se um projecto de implementação da mediação escolar que passa por diferentes fases: diagnóstico de necessidades; acções de sensibilização; criação de uma equipa de apoio; formação e capacitação; selecção e formação de alunos mediadores; implementação e monitorização do projecto; avaliação do projecto. Estas etapas exigem, para a sua concretização, o trabalho de uma equipa de mediadores capacitados em mediação de conflitos, que possa garantir a transmissão de saberes e práticas inerentes ao exercício da mediação.

Partimos do princípio de que desenvolver uma cultura de mediação na escola implica a formação para a democracia, a educação para a paz e os direitos humanos, a prevenção da violência e a criação de um clima pacífico e saudável que favoreça uma boa convivência escolar.

Os jovens estudantes são dotados de ferramentas que permitem a resolução pacífica e cooperativa dos conflitos, tendo em vista a introdução da mediação no contexto escolar. O processo de transformação e resolução de litígios proporciona aos alunos um conjunto de aptidões para que possam enfrentar de forma positiva e eficaz, no futuro, as situações e desafios da vida quotidiana.

Aprender a gerir e a resolver conflitos através da mediação ajuda a desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma positiva e eficaz, de gerar empatia, de estabelecer e manter relações interpessoais, de utilizar as emoções de forma adequada, de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas.

Bibliografia

- Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. In F. Brandoni (Ed), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias* (pp. 31-55). Buenos Aires: Paidós.
- Alzate, R. (2005). Resolução de conflitos: transformação da escola. In E. Vinyamata, *Aprender a partir do conflito* (pp. 51-63). Porto Alegre: Artmed.
- Association for Conflict Resolution (2002). *School-based conflict resolution education program standards*. Washington, D.C.: Association for Conflict Resolution.
- Burrell, N. A., Zirbel, C. S., & Allen, M. (2003). Evaluating peer mediation outcomes in educational settings: a meta-analytic review. *Conflict Resolution Quarterly*, 21, 7–26.
- Cohen, R. (1995). *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Tucson, Arizona: Goodyear Books.
- García Costoya, M. (2004). *Orientaciones para el diseño e implementación de proyectos*. Buenos Aires: Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de la Nación.
- Floyer, A. A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Heredia, R. A. (2005). Resolução de conflitos: transformação da escola. In E. Vinyamata (Ed.), *Aprender a partir do conflito: conflictologia e educação* (pp. 51-64). Porto Alegre: Artmed.
- Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito: guia de educação para a convivência*. Porto: Asa.
- Jones, T. S. (2004). Conflict resolution education: the field, the findings, and the future. *Conflict Resolution Quarterly*, 22, 233-267.
- Jones, T. S. & Kmitta, D. (2000). *Does it work? The case for conflict resolution education in our nations*. Washington: CREnet.
- Mendel, G. (1974). *La descolonización del niño*. Ariel: Barcelona.
- Pallarés, M. (1983). *Técnicas de grupo para educadores*. Madrid: ICCE.
- Singer, L. R. (1996). *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Barcelona: Paidós.

Correspondência

Catarina Morgado
Escola Superior de Educação de Coimbra
Praça Heróis do Ultramar
3000-329 Coimbra, Portugal

catarinamorgado@esec.pt

Isabel Oliveira
JURISolve, Resolução Alternativa de Conflitos, Lda.
R. Pdr. Estêvão Cabral, 79, sl 205
3000-317 Coimbra, Portugal

isabel.oliveira@jurisolve.com

