

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

A MEDIAÇÃO NA PERSPETIVA DOS DIFERENTES INTERVENIENTES NO CONTEXTO ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO

Dissertação de Mestrado

Bárbara Daniela Carvalho da Silva

Trabalho realizado sob a orientação de

Professora Doutora Luísa Maria Gaspar Pimentel

Leiria, setembro 2024

MESTRADO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL E INTERVENÇÃO SOCIAL

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, queria agradecer

Aos meus pais. Por não me terem deixado desistir e, também, por me terem proporcionado o privilégio de integrar o ensino superior;

Um especial agradecimento ao meu namorado, por todo o apoio ao longo deste jornada e por nunca me ter deixado desistir dos meus objetivos;

À Escola de Rio Maior que me acolheu e permitiu desenvolver esta investigação, mostrando sempre disponibilidade para me ajudar no que fosse preciso;

Um agradecimento também a todos os professores deste curso por tudo o que ensinaram e pela disponibilidade que demonstraram sempre;

À Professora Doutora Luísa Pimentel, por toda a ajuda que me proporcionou ao longo desta dissertação, demonstrando sempre que era capaz de ultrapassar todas as barreiras que fui encontrando ao longo deste tempo.

RESUMO

A mediação sociocultural em contexto escolar atua de forma preventiva, antecipando e evitando conflitos, promovendo o respeito por si e pelos outros, e criando um ambiente inclusivo. A mediação deve ser entendida como uma teia, abrangendo professores, funcionários, alunos e suas famílias, além da articulação pelas escolas com outras entidades.

Diante deste contexto, houve a necessidade de investigar e compreender a mediação escolar na perspectiva dos diferentes intervenientes no contexto escolar, focando especificamente uma escola em Rio Maior.

O principal objetivo desta dissertação de mestrado é perceber como a mediação é vista pelos intervenientes no contexto escolar, nomeadamente professores e funcionários.

Do ponto de vista empírico, o modelo de investigação presente é um estudo de caso, recorrendo a uma metodologia de natureza qualitativa.

O estudo teve por base duas entrevistas semiestruturadas e dois grupos focais, com onze intervenientes no contexto escolar, três do sexo masculino e oito do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 43 e os 58 anos. Os resultados mostram que é importante a presença da mediação estar nas escolas, mas para tal é necessário explicar e dar a conhecer mais esta área, como também, aumentar o número de profissionais na escola para se conseguir dar resposta com mais brevidade, havendo assim uma maior prevenção dos casos.

Palavras-chave: Mediação; Escola; Perceções

ABSTRACT

Sociocultural mediation in the school context acts preventively, anticipating and avoiding conflicts, promoting respect for oneself and others, as well as creating an inclusive environment. Mediation should be thought of as being like a web, encompassing teachers, staff, students and their families, in addition to coordination between schools and other entities.

Given this context, there was a need to investigate and understand school mediation from the perspective of different actors in the school context, specifically focusing on a school in Rio Maior.

The main objective of this master's dissertation is to understand how mediation is viewed by those involved in the school context, namely teachers and staff.

From an empirical point of view, the present research model is a case study, using a qualitative methodology.

The study was based on two semi-structured interviews and two focus groups, with eleven actors in the school context, three males and eight females, aged between 43 and 58 years. The results show that the presence of mediation in schools is important, but to do so it is necessary to explain and make this area more known, as well as increasing the number of professionals in the school to be able to respond more quickly, thus having a greater case prevention.

Keywords: Mediation; School; Perceptions

ÍNDICE

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract.....	iv
Índice	v
Introdução	1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
1.1. A ESCOLA	3
1.2. RELAÇÃO FAMÍLIA-ESCOLA	4
1.3. MEDIAÇÃO	6
1.4. MEDIAÇÃO INTERCULTURAL NA ESCOLA.....	7
1.5. FUNÇÕES E PERFIL DO MEDIADOR	12
CAPÍTULO II – DESENHO DO ESTUDO	16
2.1. DELIMITAÇÃO DO PROBLEMAS E DOS OBJETIVOS	16
2.2 CAMPO DE PESQUISA	19
CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	21
3.1. A MEDIADORA NA ESCOLA	21
3.2. PERCEÇÕES SOBRE A MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR	26
3.3. O PAPEL DA MEDIADORA NA ESCOLA	27
3.4. O PAPEL DOS INTERVENIENTES NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO	31
CONCLUSÕES	33
BIBLIOGRAFIA	37
ANEXOS	41
ANEXO A – GUIÃO DAS ENTREVISTAS E GRUPOS FOCAIS	41
Anexo A1 - Guião Entrevista à Mediadora da Escola.....	41
Anexo A2 - Guião Grupo Focal Professores e Funcionárias	43

Anexo A3 - Guião Entrevista ao Diretor Adjunto da Escola	45
ANEXO B – GRELHAS DE ANÁLISE DE CONTEÚDO	46
Anexo B1 - Grelha de Análise de Conteúdo – Grupo Focal Professores	46
Anexo B2 - Grelha de Análise de Conteúdo – Grupo Focal Funcionárias	50
Anexo B3 - Grelha de Análise de Conteúdo – Entrevista à Mediadora	54
Anexo B4 - Grelha de Análise de Conteúdo – Entrevista ao Diretor Adjunto.....	58
ANEXO C – FOLHETO MEDIAÇÃO ESCOLAR	60
ANEXO D – PLANO ANUAL ATIVIDADES MEDIADORA (PAA)	61

INTRODUÇÃO

A presente dissertação de mestrado surge no âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, desenvolvendo um Projeto de Investigação com o tema “A mediação na perspetiva dos diferentes intervenientes no contexto escolar: um estudo de caso”, nomeadamente a perceção dos agentes institucionais, em relação ao papel da mediação naquele meio escolar.

A escola de atualmente, é uma escola para todos, no entanto o perfil dos alunos acabou por ser mais diversificado, havendo a necessidade de se criarem respostas orientadas para a inclusão social (Vieira, 2013, p. 37), assim sendo acaba por haver algumas dificuldades entre professores, alunos e funcionários “(...) a distância cultural entre alguns professores e alguns alunos é, por vezes, tão grande que a incomunicação é quase uma certeza (...)” (Vieira, 2013, p.114). Almeida (2012, p.24), refere que se deve pensar na mediação como sendo uma teia. Uma teia que se estende desde os professores, aos funcionários, passando pelos alunos e respetivas famílias, não esquecendo ainda as parcerias que são realizadas pelas escolas com outras entidades. Assim requer-se apoio e estratégias para os alunos, de modo que consigam desenvolver as suas capacidades.

A presente investigação tem como principal objetivo analisar a perceção dos diferentes intervenientes no contexto escolar sobre o processo de mediação e o papel do mediador. Este objetivo desdobra-se nos seguintes objetivos específicos: no que concerne às perceções e à intervenção da mediadora: Perceber se as funções da mediadora estão definidas formalmente e de que modo a mesma as operacionaliza; Identificar e caracterizar os tipos de casos acompanhados pela mediadora; Analisar as estratégias desenvolvidas pela mediadora com os vários intervenientes nas dinâmicas socioeducativas; Conhecer os problemas que a mediadora enfrenta no desempenho das suas funções e quem os desencadeia. No que concerne às perceções dos restantes intervenientes no contexto escolar: Perceber o significado que os intervenientes em contexto escolar atribuem ao trabalho desenvolvido pela mediadora; Compreender a perceção que os vários intervenientes no contexto escolar têm sobre a eficácia e as limitações da mediação e do papel da mediadora; Compreender os papéis assumidos pelos intervenientes no contexto escolar nos processos de mediação.

Do ponto de vista empírico, o modelo de investigação adotado foi o estudo de caso, utilizando uma metodologia qualitativa, com a entrevista semiestruturada como instrumento de recolha de dados, desenvolvida numa escola em Rio Maior. O estudo incluiu duas entrevistas semiestruturadas e dois grupos focais, envolvendo onze participantes do contexto escolar, sendo três do sexo masculino e oito do sexo feminino, com idades entre 43 e 58.

Assim, partindo desses objetivos, a presente dissertação de mestrado está estruturada em quatro partes principais: O Enquadramento Teórico, que alude à investigação realizada com recurso a fontes bibliográficas, nomeadamente, a escola, a relação família-escola, a mediação, a mediação intercultural, a mediação escolar e as funções e perfil do mediador; O Desenho do Estudo onde é delimitado o problema e objetivos, opções metodológicas e campo de pesquisa; A Análise e Discussão dos Resultados onde são analisados e discutidos os dados recolhidos nas entrevistas e nos grupos focais, e culminando com as Conclusões onde são apresentados os resultados da investigação.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. A ESCOLA

A nova era dos sistemas escolares iniciou-se com a transição das Sociedades do Antigo Regime para as sociedades modernas. Nesse processo, a educação passou por uma transformação significativa. Durante o Antigo Regime, a educação era restrita às elites, como a nobreza e o clero, e muitas vezes controlada por instituições religiosas. No entanto, com as mudanças sociais, políticas e económicas trazidas pela modernidade, houve uma procura crescente por uma educação mais acessível e para todos (Santos, 2003).

Com o surgimento do Estado-nação e o fortalecimento da burguesia, a educação começou a ser vista como um meio essencial para o progresso social e económico. As escolas passaram a ser organizadas de maneira mais sistemática, com currículos padronizados e a criação de sistemas nacionais de educação, promovendo uma formação de cidadãos capazes de contribuir para o desenvolvimento da sociedade moderna. A ideia de educação pública, laica e obrigatória também emergiu, refletindo os novos ideais de igualdade.

Em Portugal, foi a partir da Revolução de 25 de abril de 1974, e devido ao alargamento da escolaridade obrigatória, que a escola passou a receber todos os alunos, manifestando-se na mesma uma grande diversidade de culturas. Desta forma, a escola passa a ser um espaço onde existem várias diversidades “(...) as escolas são espaços onde coexiste uma enorme diversidade de personalidade, pois à escola vão crianças e jovens de diferentes origens sociais e culturais que se vem confrontadas com uma cultura escolar normalizada.” (Lemos, 2020, p.6).

Apesar de a escola ser para todos, isso não significa que haja a mesma igualdade de oportunidades, é, por isso, preciso que a escola esteja preparada e crie estratégias para que consiga trabalhar com todo o tipo de pessoas.

De acordo com Felício (2007, p.9), devido à evolução do sistema educativo muitos têm sido os problemas que se levantam nomeadamente, devido à mudança da nossa sociedade e na qual o sistema educativo não tem conseguido acompanhar, como a necessidade de novas competências digitais, pensamento crítico e capacidade de adaptação, muitas vezes

não são plenamente atendidas pelo sistema tradicional de ensino. Neste sentido, surgem constrangimentos na escola como exclusão social, insucesso e abandono escolar.

A escola tenta colmatar algumas destas lacunas mencionadas anteriormente, para que, a mesma seja inclusiva e todos os alunos tenham a mesma igualdade de oportunidades, no entanto é ainda necessário trabalhar esta questão junto das escolas.

O meio escolar começa a ser visto como uma instituição de intervenção social que, intervém junto dos alunos como das famílias, de modo a dar resposta aos problemas, encontrando soluções para os mesmos. De acordo com Sousa (2019, p.14), alguns destes problemas não estão diretamente relacionados com a escola, assim a sociedade e o Estado “(...) tem vindo a capacitar a Escola de meios, nomeadamente, na aplicação de projetos e programas, com o intuito de promover as condições necessárias ao sucesso educativo.”. Deste modo, a escola tem um papel fundamental na prevenção e intervenção tanto junto dos alunos como das famílias. A relação família-escola é bastante importante, visto que os problemas das crianças na escola estão relacionados com a família, sendo externos à mesma. Segundo Lemos (2020, p.7), “(...) a herança cultural familiar interfere no sucesso escolar dos alunos (...)”, neste sentido é fundamental uma relação de proximidade e trabalho com as famílias.

1.2. RELAÇÃO FAMÍLIA-ESCOLA

A família influencia o comportamento dos alunos, pois a mesma constitui o mecanismo de socialização primária visto que é na família que são transmitidos os primeiros instrumentos de integração social à criança. Desta forma, é fundamental a escola ter uma proximidade com as famílias de maneira a facilitar a comunicação com o intuito de promoverem o sucesso escolar do aluno e apoio ao mesmo “(...) as escolas necessitam não só de comunicar com as famílias, mas de conseguir que estas reforcem as atitudes facilitadoras do sucesso educativo e apoiem os filhos no estudo.” (Carvalho *et al.*, 2006, p.43). Desta forma, é desconstruído o estereótipo de que se entregam os filhos na escola para estes serem educados por profissionais e, em vez, é criado um elo entre a escola e a família.

Segundo Carvalho *et al.* (2006, p.48), uma relação adequada entre a família e a escola é extremamente importante não só para os alunos, mas para todos “Quando as famílias se

envolvem, melhoram os resultados académicos, melhora o comportamento na escola, os alunos estão mais motivados a aprender, faltam menos à escola, reduz-se o abandono escolar e a atitude para com o trabalho pessoal é mais positiva.”. O facto de os pais estarem envolvidos na educação dos filhos, faz com que consigam ajudar os filhos e conheçam os programas escolares.

De acordo com Silva (2007, como citado em Vieira, 2013, p. 87), a relação entre a escola e a família muitas vezes é compreendida apenas como o incentivo à presença física dos encarregados de educação no ambiente escolar. No entanto, esta visão limitada evoluiu para uma dimensão crucial: a preocupação com o que ocorre no contexto familiar. Assim, inclui a atenção, por parte das escolas, dos meios de apoio que podem ser necessários em casa e aos quais muitos pais gostariam de atender, mas nem sempre há ou sabem como fazê-lo.

Ainda, de acordo com Freitas (2009, p.20), quando o aluno não vê a escola como um espaço motivador para a aprendizagem e não encontra estímulos nem na família nem em si próprio, tende a desenvolver um estado de inadaptação. Essa falta de conexão com a escola pode se manifestar por meio de comportamentos indisciplinados e, muitas vezes, leva ao insucesso escolar. Desta forma, a falta de articulação entre o apoio familiar e a motivação escolar tem um impacto direto no desempenho e no comportamento dos alunos, sublinhando a importância de uma relação mais integrada entre a escola e a família.

Para as famílias imigrantes a relação com a escola por vezes é dificultada pelo fraco domínio da língua do país de acolhimento e assim como se torna difícil conseguirem acompanhar os seus filhos “(...) impede muito pais de acompanhar processo de integração dos filhos e, até, de compreender com clareza os desafios específicos que estes estão a enfrentar na escola.” (Carvalho *et al.*, 2006, p.57). Para combater estas dificuldades, a escola tem de desenvolver medidas e iniciativas de maneira a integrar as famílias imigrantes “(...) a necessidade de ser a escola, com os seus recursos, a mover os esforços na direção das famílias.” (Carvalho *et al.*, 2006, p.57).

1.3. MEDIAÇÃO

De acordo com Sousa (2019, p.25) a mediação surgiu nos anos 70 e teve a sua autonomização nos anos 80 com a prática de mediação nos bairros no âmbito familiar e penal, era considerada uma alternativa à justiça e para além disso tinha como objetivo “(...) resolução de conflitos numa vertente de conciliação e arbitragem.”. Com o passar do tempo, a mediação começou a desenvolver-se em vários domínios, nomeadamente mediação escolar, mediação intercultural, entre outros.

Segundo Sousa (2019, p.27) a mediação surgiu para auxiliar na resolução de conflitos “(...) a mediação surge como um meio de “ajuda” capaz de reconciliar diferenças entre indivíduos em conflito (...)”. Por outro lado, a mediação também intervém em casos em que as pessoas têm acesso limitado a alguns bens, que são fundamentais para a sua integração e coesão social, assim podemos falar numa mediação social/sociocultural (Sousa, 2019, p.27).

A mediação sociocultural surgiu para dar resposta ao problema da exclusão social e a vinda de imigrantes, tal como nos diz Sousa (2019, p.27) em “(...) surge como estratégia de resposta a dois fenómenos nos países Europeus: a exclusão social e as vagas de imigrantes de outros países da Europa (...)”. Por outro lado, a mediação surge também como instrumento de maneira a reforçar o diálogo intercultural como também a coesão social.

É de salientar que, na mediação sociocultural existem várias modalidades sendo estas: mediação cultural, mediação escolar, mediação de conflito e mediação comunitária. De acordo com Ribeiro (2015, como citado em Sousa, 2019), as várias formas de mediação enunciadas anteriormente têm finalidades distintas, mas têm uma característica em comum “(...) todas as formas de mediação elencadas acima estão norteadas para as competências pessoais e relacionais no âmbito da socialização, sendo de natureza socioeducativa.”.

Nos processos de mediação há um terceiro membro que é aceite pelos litigantes, tem como objetivo encontrar uma solução para o conflito através do diálogo e da negociação, este não tem poder de decisão sobre os mesmos “(...) não tem poder para impor uma solução, mas são os litigantes que conservam o controlo, tanto do processo como do resultado.” (Jares, 2002, p.153).

Capul e Lemay (2003), afirmam que a mediação é importante na relação educativa “(...) uma das funções essenciais de toda e qualquer relação educativa”, ou seja, o mediador é um elo entre os mediados com o intuito de encontrar a melhor solução. Por outro lado, a mediação é realizada de maneira individual, onde o mediador cria as melhores condições para o mediado até que este seja capaz de encontrar essas melhores condições sozinho.

A mediação para Capul e Lemay (2003) diz respeito à relação entre o educador e os mediados, uma vez que o educador desempenha um papel de intermediário sendo este imparcial e isento, ou seja, toda a forma como o mediador comunica nunca deverá mostrar defesa ou preferência por qualquer uma das partes. Por outro lado, segundo Capul e Lemay (2003) “A mediação é também essencial numa situação coletiva.”, o mediador nesta situação atua para orientar e mediar o diálogo dos mediados, tentando sempre decifrar as mensagens de maneira a direcionar para um consenso entre as partes.

Na perspectiva de Jares (2002, p.153) na mediação de conflitos, o mediador tem objetivos fundamentais que deve desempenhar, nomeadamente:

- Favorecer e estimular a comunicação entre as partes em conflito;
- Levar a que ambas as partes compreendam o conflito;
- Ajudar a que ambas as partes compreendam as causas do conflito;
- Promover a conversa de forma criativa de resolução do conflito.

A mediação tem o objetivo de desenvolver principalmente a escuta ativa e a empatia, “(...) características que muitas das vezes os adultos não criam ou desenvolvem com as crianças, ou com o que estas entendem como problemas.” Vieira (2013, como citado em Pereira, 2020).

1.4. MEDIAÇÃO INTERCULTURAL NA ESCOLA

Portugal, especialmente a partir da década de 1980, passou a ser um país de imigração. Ao longo do século XX, tornou-se evidente que as sociedades não são homogêneas, revelando uma diversidade cultural, religiosa e étnica cada vez mais presente. Esse processo de imigração trouxe novos desafios e oportunidades, pois o país precisou de se adaptar devido à integração de diferentes comunidades e culturas. A presença crescente de imigrantes em Portugal destaca a importância da acessibilidade da diversidade e da promoção de uma sociedade inclusiva, em que todos possam coexistir e contribuir,

independentemente das suas origens. Face a estas modificações a escola acaba por ser um espaço multicultural sendo necessário “(...) construir um sistema que respeite a multiculturalidade (...)” (Nunes, 2013, p.29).

Como referido anteriormente, é necessário adotar uma educação multicultural, para tal é preciso desenvolver estratégias centradas no aluno, nomeadamente políticas educativas inclusivas que promovam a igualdade de oportunidades e a valorização da diversidade, de modo que a escola se torne num espaço de integração e respeito face às diferenças culturais. A escola deve promover o bem-estar e inclusão de todos os alunos criando um ambiente positivo, além disso em relação à avaliação esta deve ser repensada e de vem ser encontradas novas alternativas (Martins, 2008, p.97).

De acordo com Vieira (2013) a mediação intercultural é definida como uma estratégia para a construção de pontos de contacto com pessoas com vivências e mundos completamente diferentes. Assim sendo, a mediação facilita a comunicação e ainda a inclusão das pessoas ou grupos culturalmente distintos. Segundo Maques *et al.* (2020, p.59) a mediação intercultural tem como objetivo “(...) contribuir para a coesão social, melhorando a qualidade de vida e a convivialidade do cidadão intercultural nos municípios com uma significativa diversidade cultural.”.

A mediação Intercultural “(...) remete, sempre, para a ideia do terceiro lugar, terceira pessoa, mestiçagem, cultura(s) dinâmica(s), interculturalidade e (Trans)formação dos sujeitos e culturas envolvidas, ao invés de culturas consideradas fechadas em determinado grupo social” (Vieira & Vieira, 2016, p.69).

A mediação intercultural está cada vez mais presente nas escolas, de maneira a dar resposta aos alunos preferencialmente imigrantes, procurando envolver todos, que acabam por ter várias dificuldades na sua integração, uma vez que não dominam a língua do país de acolhimento. A escola deve prestar atenção a estes alunos pois muitas são as lacunas que podem surgir na sua integração, no que diz respeito, por exemplo, a atitudes racistas ou a dificuldades de compreensão e de expressão no domínio da língua. A escola deve sempre promover a igualdade de oportunidades para todos os alunos, tal como nos diz Vieira (2013, p.70) “A escola deverá desenvolver competências multiculturais onde não existam preconceitos raciais, culturais, religiosos, ideológicos, etc., alargando a consciência cultural do indivíduo (...)”.

De acordo com Nunes (2013, p.30), além da educação multicultural também temos a educação intercultural. Por um lado, a educação multicultural diz respeito à presença de várias culturas num determinado meio “(...) é utilizada apenas para referir a aceitação passiva da diversidade (...)”. Por outro lado, a educação intercultural cria estratégias de igualdade de oportunidades tendo em conta a cultura dos alunos “(...) processo dinâmico que promove a interação e o conhecimento mútuo entre culturas, sendo uma mais-valia para a sociedade.”.

Deve-se adotar uma educação intercultural desde muito cedo, de maneira que as crianças e jovens percebam que somos todos diferentes “A compreensão de que somos diferentes e simultaneamente iguais conduz a uma maior flexibilidade de atitudes e exige também o autoconhecimento e o reforço da própria identidade tanto pessoal como cultural” (Carvalho *et al.*, 2006, p.33). Os professores ou educadores devem pôr em prática o referido anteriormente, através de atividades desenvolvidas na sala de aula com temas como por exemplo o preconceito, desta forma com as atividades é criado um “(...) ambiente de igual respeito para com todos, onde cada um possa exprimir e aprenda, de modo vivencial, a respeitar e apreciar os outros.” (Carvalho *et al.*, 2006, p.33).

Segundo Silva (2003, p.358), a escola acaba por deixar as culturas dos seus alunos “à porta”, provocando nas crianças um sentimento de culpa pois começam a pensar que a sua cultura “não presta”, até as famílias acabam por pensar o mesmo. Não é só um sentimento de culpa que acontece, mas também a exclusão dos alunos imigrantes. Desta forma, é necessário a intervenção de um mediador intercultural para desmistificar estes problemas que surgem, promovendo uma mudança para que a comunidade imigrante se sinta incluída tal como os outros. Só assim é possível criar uma escola igual para todos, “(...) a construção de uma escola onde as diferentes culturas possam conviver numa situação de relativa igualdade (...)” (Silva, 2003, p.360).

Os alunos imigrantes devem estar integrados na sociedade de acolhimento como também no ambiente escolar, para tal é necessário criar medidas que promovam a sua integração e deem respostas a todas as dúvidas que estes apresentam. Desta forma, a escola tem um papel fulcral na integração dos alunos imigrantes, para tal torna-se fundamental desenvolverem iniciativas e medidas para os alunos, de modo que haja uma inclusão social do aluno. Por fim, conseguimos perceber que a mediação intercultural é importante para a inclusão social do aluno, uma vez que são criadas medidas e estratégias para que o

aluno se sinta integrado no ambiente escolar e desta forma trabalhar a sua autonomia, o mediador acaba por ser um elemento fundamental para o aluno.

Segundo Vieira e Jares, (2013 e 2002, como citados em Pereira, 2020, p.4), os conflitos nas escolas não devem ser vistos como um problema negativo, é importante mostrar aos alunos que os conflitos podem ser enriquecedores para o seu desenvolvimento, ou seja podem crescer e aprender com os mesmos. De acordo com Pereira (2020, p.4), “(...) aceitar que os conflitos existem, trabalhá-los e encará-los de forma positiva, respeitando e fomentando construtivamente a diferença (...) uma oportunidade de aprendizagem e não uma ameaça.”

A mediação escolar é importante ser desenvolvida nas escolas, uma vez que surgem vários conflitos na mesma não só entre alunos, como também professores e funcionários. Ao trabalhar a mediação escolar, ensina-se os alunos a ultrapassar os conflitos e a lidar com os mesmos “uma ferramenta pedagógica para ensinar a lidar com o conflito e a adotar estratégias positivas, criativas e de colaboração na gestão da convivência, contribuindo assim para o cumprimento das suas funções de educação e de socialização,” Pinto da Costa (2010, como citado em Almeida, 2012).

Para além dos conflitos que surgem no meio escolar, a mediação deve ser implementada nas escolas, visto que este é um espaço social onde se encontram várias diversidades sociais e culturais, “(...) depara-se com diferentes problemas, tais como as desigualdades sociais, questões de género, problemas de integração e exclusão social, indisciplina, violência (...)” (Sousa, 2019, p.36).

A mediação escolar está relacionada com uma série de dimensões e é de facto integradora de muitas coisas que acontecem na escola. A mediação tem um papel duplo, a mediação resolutiva atuar quando já há problemas para resolver, mas também uma dimensão preventiva atuar antes que haja uma tensão promovendo assim a paz. É na escola que os alunos adquirem competências e capacidades para a sua integração e participação na vida social, é principalmente onde se devem sentir bem e não como uma minoria.

Nas escolas a implementação da mediação escolar permite criar um espaço de comunicação entre os alunos, professores e funcionários. Segundo Sousa (2019), esta implica uma “dinâmica triangular” visto que estabelece uma inter-relação entre os intervenientes mencionados anteriormente. Desta forma, o mediador sociocultural cria

estratégias para implementar como aos alunos, mas, também, com as famílias, permitindo assim uma facilitação na comunicação e permitindo ainda uma promoção do diálogo.

Segundo Martín (2003) como citado em Almeida (2012, p.26), a implementação da mediação escolar apresenta vantagens, sendo estas:

- Relações positivas entre os membros da comunidade educativa;
- Redução dos conflitos violentos na escola;
- Melhor clima escolar;
- Gerir conflitos de forma económica;
- Favorecer a gestão do conflito ao promover o diálogo, comunicação, e importância da relação entre as partes em conflito.

De acordo com Schvarstein (1998, como citado em Almeida, 2012, p. 27), destacam-se as seguintes mudanças que a mediação escolar pode trazer para as escolas:

- **Mudanças Conservadoras:** Envolvem uma aprendizagem que exige o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades dentro de um conjunto de alternativas já estabelecidas.
- **Mudanças Inovadoras:** Alteram a estrutura existente, gerando novas relações, princípios e recursos. Exigem a capacidade de transformar as alternativas vigentes e criar.
- **Mudanças Destrutivas:** Implicam uma transformação completa da organização, exigindo uma aprendizagem que promova uma mudança coletiva e profunda.

Essas categorias sugerem diferentes níveis de impacto que a mediação escolar pode ter, dependendo do tipo de mudança promovida.

Por outro lado, a implementação da mediação escolar deve ser feita através da criação de uma equipa multidisciplinar com vários mediadores com formação em diversas áreas, como por exemplo psicólogos, educadores sociais, entre outros, com o intuito de não sobrecarregar os professores e por estes também, por vezes, não conseguirem desempenhar esta função da melhor forma devido a não terem formação nessa área.

E a ligação entre a escola e família? Esta relação é fundamental no processo de mediação escolar pois, é através da mesma que se percebe o contexto do aluno fora da escola. No entanto, esta ligação às vezes é difícil de se estabelecer, desta forma é necessário o mediador intervir, criando mecanismos e estratégias para que as famílias vejam que a escola é fundamental “(...) as escolas necessitam não só de comunicar com as famílias, mas de conseguir que estas reforcem as atitudes facilitadoras do sucesso educativo e apoiem os filhos no estudo.” (Carvalho *et al.*, 2006, p.43).

Segundo Carvalho *et al.* (2006, p.48), uma relação adequada entre a família e a escola e vice-versa é extremamente importante não só para os alunos, mas para todos “Quando as famílias se envolvem, melhoram os resultados académicos, melhora o comportamento na escola, os alunos estão mais motivados a aprender, faltam menos à escola, reduz-se o abandono escolar e a atitude para com o trabalho pessoal é mais positiva.”

1.5. FUNÇÕES E PERFIL DO MEDIADOR

O mediador intercultural tem o papel/ função de ser uma ponte entre as partes que estão a ser mediadas pois este é um elo entre os mediados com o intuito de os ajudar encontrar a melhor solução “(...) o educador é sempre este personagem que tenta estabelecer uma ponte (...)” (Capul & Lemay, 2003, p.12). Deve ser uma pessoa afetiva e disponível, uma vez que através da observação participante tem de ser capaz de distinguir os contextos em que está a observar. É importante que o mediador seja capaz de lidar com os imprevistos, pois estes surgem durante a sua intervenção. Por outro lado, o profissional de mediação nos vários contextos que intervém tem de ser capaz de se integrar nesse mesmo contexto, sendo assim um terceiro instruído.

Também é de realçar que a mediação é realizada de maneira individual, onde o mediador cria as melhores condições para o mediado até que este seja capaz de encontrar essas melhores condições sozinho. O profissional de mediação atua para orientar e mediar o diálogo dos mediados, tentando sempre decifrar as mensagens de maneira a direcionar para um consenso entre as partes, a comunicação é uma chave fundamental neste processo “(...) deverá ser um modelo de comunicação, velar por que a elaboração da informação através do diálogo (...) valorizar positivamente os contributos construtivos conseguidos em conjunto (...)” (Torremorell, 2008, p.82).

O mediador deve ter uma linguagem isenta de julgamento, neutra e positiva. Visto que tem o papel de “mudar” a comunicação dos intervenientes, transformando-a em neutra e positiva para direcionar a um consenso (AA.VV., 2008, p.93).

AA.VV. (2008, p.105) refere que, o mediador intercultural deve de ser um profissional polivalente no que diz respeito aos âmbitos de intervenção por duas razões, em primeiro lugar o mediador intercultural tem como papel principal trabalhar e melhorar a comunicação entre os mediados, como também a relação entre os mesmos. Em segundo lugar, o mediador deve ter um conhecimento prévio das necessidades sociais da comunidade onde está a intervir. Por outro lado, se o mediador tiver competências em mais do que um âmbito de mediação intercultural, será uma mais-valia pois assim a sua intervenção é mais adequada.

Segundo Casa-Nova (2009, p.61) mediar significa “Estar dentro”, ou seja, o mediador tem de estar dentro da situação, ser empático, e em particular saber ouvir e dialogar. Este deve estar inteirado do âmbito que está a intervir, para tal é preciso conhecer os sistemas culturais onde os intervenientes estão inseridos.

Montenegro (2008) enuncia alguns pressupostos que o mediador deve ter, sendo estes: aprender com o outro, improvisação educativa, terceiro instruído, ecoformação e negociação permanente.

O primeiro pressuposto enunciado pela autora é o aprender com o outro, o mediador deve ser uma pessoa afetiva e disponível, uma vez que através da observação participante tem de ser capaz de distinguir os contextos em que está a observar “(...) pela observação participante, aprender gestos e palavras, ditos e não ditos, (...) distinguir subtilezas nos contextos.” (Montenegro, 2008, p.7). A improvisação educativa em que o mediador através da escuta sensível é capaz de lidar com os imprevistos “(...) lidar com os acasos e os imprevistos da ação e intervenção socioeducativa.” (Montenegro, 2008, p.7). Outro pressuposto que o autor apresenta é o terceiro instruído, o profissional de mediação nos vários contextos que intervém tem de ser capaz de se integrar nesse mesmo contexto, sendo assim um terceiro instruído. Para que tal aconteça, é necessário um processo de ecoformação “(...) um processo de aprendizagem em contextos sociais e físicos e públicos, fluidos e imprevisíveis, um contexto que obriga o profissional a prender em situações (...)” (Montenegro, 2008, p.8). Por último, a negociação permanente em que o

mediador vai-se transformando num terceiro instruído, onde acaba por “(...) alterar os seus conceitos (...)” (Montenegro, 2008, p.8).

Por outro lado, as mediações não são todas iguais porque há sempre pessoas diferentes em cada mediação e as questões que aparecem são sempre muito diferentes. O mediador tem de ser capaz de separar o que é dos mediados, ou seja, o problema que os leva a estar ali, do que é o papel do mediador nos casos de intervenção.

A Lei nº 105/2001 elucida a função do mediador que deve colaborar na integração dos imigrantes, promovendo o diálogo intercultural e a coesão social. Para além da função também são enunciados as competências e os deveres do mediador, sendo estes:

- Colaborar na prevenção e resolução de conflitos socioculturais e na definição de estratégias de intervenção social;
- Colaborar ativamente com todos os intervenientes dos processos de intervenção social e educativa;
- Facilitar a comunicação entre profissionais e utentes de origem cultural diferente;
- Assessorar os utentes na relação com profissionais e serviços públicos e privados;
- Promover a inclusão de cidadãos de diferentes origens sociais e culturais em igualdade de condições;
- Respeitar a natureza confidencial da informação relativa às famílias e populações abrangidas pela sua ação.

No que diz respeito às suas habilidades: este deve de ser uma pessoa empática, trabalhar em equipa, deve manter o distanciamento em relação às diferentes situações em que intervêm, saber negociar e resolver conflitos interculturais, entre outros aspetos. O mediador deve ter vários conhecimentos, nomeadamente: conhecer a migração e os movimentos humanos, a legislação em vigor na sociedade, dominar alguns conceitos como por exemplo participação, organização e dinamização de grupos, etc (AA.VV., 2008, p.108).

O mediador é um profissional multifacetado, uma vez que atua em vários contextos. O mediador tem de ter sempre em conta o âmbito em que está a intervir, este é um facilitador

da comunicação que em conjunto com os mediados chega a um consenso para resolver o conflito.

CAPÍTULO II – DESENHO DO ESTUDO

2.1. DELIMITAÇÃO DO PROBLEMAS E DOS OBJETIVOS

O objetivo geral desta investigação é analisar a percepção dos diferentes intervenientes no contexto escolar sobre o processo de mediação e o papel do mediador. Este objetivo desdobra-se nos seguintes objetivos específicos:

No que concerne às percepções e à intervenção da mediadora

- Perceber se as funções da mediadora estão definidas formalmente e de que modo a mesma as operacionaliza;
- Identificar e caracterizar os tipos de casos acompanhados pela mediadora;
- Analisar as estratégias desenvolvidas pela mediadora com os vários intervenientes nas dinâmicas socioeducativas;
- Conhecer os problemas que a mediadora enfrenta no desempenho das suas funções e quem os desencadeia.

No que concerne às percepções dos restantes intervenientes no contexto escolar

- Perceber o significado que os intervenientes em contexto escolar atribuem ao trabalho desenvolvido pela mediadora;
- Compreender a percepção que os vários intervenientes no contexto escolar têm sobre a eficácia e as limitações da mediação e do papel da mediadora;
- Compreender os papéis assumidos pelos intervenientes no contexto escolar nos processos de mediação.

2.2. OPÇÕES METODOLÓGICAS

O método aplicado foi o estudo de caso. Segundo Figueiredo & Amendoeira (2018, p.103) este é uma abordagem metodológica de investigação ideal para compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos que envolvem diversos

fatores. É considerado um método que deve ser utilizado com uma entidade bem definida, podendo ser aplicado a indivíduos, grupos, organizações ou comunidades possíveis de estudo. A realização de estudos de caso envolve uma abordagem diferente, em particular nas entrevistas, uma vez que estas dependem da disponibilidade do entrevistado, para além disso as entrevistas acabam por serem mais abertas e podem não resultar por completo, devido à colaboração dos participantes em responderem às questões que lhes são colocadas.

De acordo com Figueiredo (2018, p.103), o estudo de caso é uma investigação que é aplicada em contextos da vida real, procurando compreender fenómenos mais complexos a partir de uma perspetiva holística e significativa

As técnicas de recolha de dados foram a entrevista e os grupos focais. O grupo focal, é um método de discussão baseada em grupo, esta técnica tem particular interesse na análise de temas ou domínios que levantam opiniões divergentes ou que envolvem questões complexas que precisam de ser exploradas em maior detalhe. É um método de investigação qualitativo de recolha de dados através da interação do grupo sobre um tópico apresentado pelo investigador, tal como referem os autores a técnica grupo focal é “(...) concebida para debater e explorar, em grupo, temáticas específicas a partir do ponto de vista e das experiências dos indivíduos que nele participam.” (Vieira, *et al*, 2016, p.148). Esta técnica pode ser usada de diferentes formas, ou seja, no início da pesquisa ou até em conjunto com outras técnicas, como refere “(...) Lopez (2014) numa pesquisa de cariz etnográfico, onde conjugou as entrevistas etnobiográficas individuais com o focus group.” (Vieira, *et al*, 2016, p.148).

O grupo focal é considerado um método ou uma técnica? Segundo os autores, o grupo focal tanto pode ser considerado uma técnica como um método, visto que depende da estratégia metodológica que é escolhida para a investigação.

Por um lado, o grupo focal é considerado um método quando são conhecidos previamente os objetivos que se pretendem alcançar durante a investigação “(...) processo racional que pressupõe um conhecimento prévio dos objetivos que se pretendem atingir (...)” (Galego & Gomes, 2005, p.176). Também pode classificar-se como método, uma vez que comporta um conjunto diversificado de técnicas, nomeadamente a técnica da entrevista

não-direcionada e da observação. Se durante a investigação o grupo focal for a única estratégia de recolha de informação, este é considerado como método.

Por outro lado, o grupo focal é considerado uma técnica, quando é considerado um instrumento complementar da recolha e análise de dados. Segundo David L. Morgan (1997) como citados em Galego & Gomes (2005, p.177), o grupo focal é uma técnica qualitativa bastante utilizada nos estudos, uma vez que é realizada uma observação junto dos indivíduos, assim desta forma é possível captar as reações dos mesmos.

É uma técnica adequada para obter informações sobre: o que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem, desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes. Pela sua flexibilidade é adotada como técnica fundamental de investigação nos mais diversos campos, nomeadamente no contexto de mediação e intervenção social “(...) consideramos ser uma técnica importante para aplicar em diversos domínios (...)” (Vieira, *et al*, 2016, p.149).

Esta técnica de investigação, assume uma formação de discussão estruturada que envolve a partilha progressiva e clarificação de pontos de vista e ideias dos participantes. O grupo focal tem como objetivo, por exemplo: obter informação sobre um tópico de interesse; diagnosticar os potenciais problemas ou impressões com um novo programa, produto e serviço; estimular novas ideias e conceitos criativos; gerar hipóteses de investigação; revelar pontos de vista sobre temas chocantes e que a sociedade não dá importância; entre outros.

Na presente investigação foram realizados dois grupos focais, tendo por base um guião estruturado e realizados numa sala da direção. Um dos grupos focais foi realizado a cinco professores e outro quatro funcionárias. Os grupos focais foram gravados em registo de áudio e foram feitas durante a mesmas anotações, o tempo de duração foi cerca de duas horas.

No grupo focal dos professores, verificou-se durante o mesmo e até na análise dos dados recolhidos que houve mais à-vontade para responder às questões colocadas. Já no grupo focal das funcionárias senti que as mesmas eram mais resguardadas, e não estavam muito à vontade a responder às questões colocadas.

É ainda de salientar que, as pessoas que integraram os grupos focais foram indicadas pela mediadora. Esta estratégia foi sugerida pela direção da escola, que não considerou viável uma abordagem mais abrangente aos professores e funcionários. Esta opção comporta alguns riscos, uma vez que as pessoas selecionadas conhecem o trabalho da mediadora e as suas percepções podem ser influenciadas pela proximidade existente.

Para além dos grupos focais foi também utilizada a entrevista semiestruturada, deste modo foram desenvolvidos dois guiões de entrevista e dois guiões para os grupos focais (Anexo A). Estes guiões debruçaram-se nos seguintes aspetos: percepção que a mediadora tem sobre o trabalho que desenvolve na escola, percepção que outros intervenientes em contexto escolar atribuem ao trabalho desenvolvido pela mediadora, como também a noção que têm sobre o que é a mediação e os problemas na escola.

Segundo Pacheco (1995, p. 88, como citado em Silva, J, s.p., 2014), as entrevistas semiestruturadas permitem ao entrevistado ter liberdade de opinião e expressão, no entanto é importante não restringir as respostas. O entrevistador, por sua vez, “o entrevistador possui um referencial de perguntas-guia, suficientemente abertas, que serão lançadas à medida do desenrolar da conversa, não necessariamente pela ordem estabelecida no guião, mas antes à medida da oportunidade.” (Pardal & Correia, 1995, p. 65).

A entrevista com o diretor adjunto foi presencial, enquanto a realizada à mediadora teve recurso a videoconferência devido à disponibilidade e facilidade por ambas as partes. As mesmas foram gravadas em registo áudio e o tempo de duração foi cerca de uma hora.

2.2 CAMPO DE PESQUISA

Esta pesquisa foi desenvolvida numa escola localizada em Rio Maior. A escola tem alunos do 7º ano ao 12º ano, como também tem a funcionar cursos do ensino profissional, é uma população heterogénea, ou seja, tem alunos de diferentes classes sociais, etnias e culturas. A escola em questão tem 849 alunos, dos quais 15 com nacionalidades estrangeiras (1 África do Sul, 3 Angola, 51 Brasil, 2 Cabo Verde, 2 China, 1 Guiné-Bissau, 13 Índia, 1 Itália, 2 Nepal, 1 Paquistão, 1 Reino Unido, 1 Roménia, 1 Rússia, 1

Suíça, 13 Ucrânia, 2 Venezuela). Da escola fazem parte 128 professores, 38 funcionários, 1 psicóloga e 1 mediadora.

A população-alvo foram onze intervenientes no contexto escolar, três do sexo masculino e oito do sexo feminino com idades compreendidas entre os 43 e os 58 anos. Os participantes nos grupos focais foram indicados pela mediadora da escola.

Em todo este procedimento foi garantido o direito à privacidade e anonimato de cada participante nos grupos focais, deste modo todos serão identificados por letras e números.

Grelha de caracterização dos professores participantes

Identificação participantes	Sexo	Idade	Anos de serviço na escola	Área lecionada	Ensino
P1	Masculino	50	3 anos	Educação Física	Básico (2º e 3º ciclo)
P2	Feminino	55	10 anos	Ciências	Básico (2º e 3º ciclo)
P3	Feminino	46	2 anos	Português	Secundário
P4	Feminino	43	5 anos	Inglês	Básico (2º e 3º ciclo)
P5	Masculino	48	2 anos	Educação Física	Secundário

Grelha de caracterização dos funcionários participantes

Identificação dos participantes	Sexo	Idade	Anos de serviço na escola	Nível de escolaridade
F1	Feminino	43	1 ano	9º ano
F2	Feminino	55	1 ano	9º ano
F3	Feminino	58	35 anos	9º ano
F4	Feminino	47	6 anos	6º ano

CAPÍTULO III – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo irei realizar a análise e discussão dos resultados. Para tal foi realizada uma análise de conteúdo das entrevistas realizadas tanto à mediadora, como ao diretor adjunto e das transcrições das discussões realizadas no âmbito dos grupos focais. A apresentação dos dados tem por base a construção de categorias que emergiram dos temas definidos à priori e de uma análise dos discursos dos participantes no estudo, após a recolha. As grelhas de análise de conteúdo constam no anexo B.

3.1. A MEDIADORA NA ESCOLA

A escola teve a necessidade de concorrer a um projeto para a contratação de um mediador, devido a várias fragilidades que se faziam sentir no momento, nomeadamente: fraco desempenho académico e da qualidade do sucesso, constrangimentos socio comportamentais (indisciplina, absentismo e fraca participação), contextos familiares sociais como obstáculo à aprendizagem e motivações intrínsecas dispares dos alunos face às aprendizagens formais, como referido na entrevista ao diretor adjunto.

Este projeto está enquadrado no Programa Nacional de Promoção do Sucesso Escolar, sendo que a escola concorreu ao Plano de Desenvolvimento Pessoal, Social e Comunitário 2021/2023. Através deste projeto pretende-se melhorar a qualidade do sucesso dos alunos, apostando na melhoria do processo de ensino e aprendizagem; fomentar relações interculturais, que promovam competências pessoais, sociais e emocionais; aumentar o nível de expectativas em relação ao ensino formal.

Segundo o site do Plano Nacional de Promoção do Sucesso Escolar, foram criados Planos de Ação Estratégica em maior parte das escolas entre 2016 e 2018, reduzindo assim as taxas de retenção no ensino básico em 29%. A Estrutura de Missão do Programa Nacional de Promoção do Sucesso Escolar (EM-PNPSE) assume que “(...) a condição natural da escola é o sucesso escolar de todos os alunos.” (2023).

Para além do enunciado anteriormente em relação aos objetivos que o projeto pretende alcançar, também foram definidos pela escola os objetivos que a mediação deve cumprir, conforme o Plano de Atividades Anuais da Mediadora Social (Anexo D), sendo estes:

- Colaborar com a Direção da Escola;
- Colaborar com os Diretores de turma e Conselhos de Turma;
- Articular com as Entidades Parceiras e Serviços da Comunidade;
- Colaboração na aplicação e monitorização das medidas do Decreto-Lei n.º 54/2018;
- Colaboração nos Processos de Transição para a Vida Ativa;
- Participar no desenvolvimento, monitorização, avaliação do Ensino Profissional;
- Apoiar o processo de integração de novos alunos;
- Promoção do estudo e organização de materiais;
- Promoção de competências pessoais e sociais;
- Promoção de comportamento pró-social;
- Promover Estilos de Vida Saudáveis;
- Prevenção do Consumo de Substância Psicoativas;
- Prevenção de Dependências Online;
- Prevenção de Comportamentos que provoquem Dependência;
- Proporcionar momentos de aprendizagem e partilha de conhecimento;
- Capacitação e empoderamento dos alunos no âmbito das aprendizagens essenciais.

Na entrevista realizada ao diretor adjunto da escola, foi questionado sobre o facto da necessidade do recrutamento de um mediador para a escola, esta necessidade prendeu-se com o facto de disponibilizar as melhores condições para todos os alunos e promover um ambiente saudável de ensino-aprendizagem *“Deste modo, através das fragilidades previamente identificadas, a escola procedeu à candidatura do projeto para tentar minimizar as fragilidades conhecidas.”*

No que diz respeito à divulgação da existência de um serviço de mediação na escola, foi elaborado um panfleto informativo (Anexo C), onde estão definidas as funções, a intervenção, âmbito de atuação e o procedimento de referenciação. Em conjunto, existe um documento para sinalização ao Serviço de Mediação Escolar, o mesmo foi elaborado

em conjunto pela mediadora e a Direção da escola. Este documento é utilizado pelos diretores de turma para sinalizarem os alunos para o serviço de mediação escolar, tal como mencionado pelo diretor na entrevista realizada “(...) *este documento que falei foi elaborado pela mediadora e por nós, a direção da escola, e serve para os diretores de turma usarem quando necessitam de sinalizar algum aluno para o serviço de mediação escolar existente na nossa escola.*”.

Por outro lado, através da análise de conteúdo da entrevista à mediadora, esta revela que não conhece qualquer documento onde as suas funções estejam formalmente definidas “*Não quero induzir em erro (...) mas penso que não.*”, esta resposta sugere que a mediadora não teve acesso formal ao que consta no projeto através do qual foi contratada, como também aos objetivos definidos no mesmo, desta forma a mediadora acaba por desempenhar funções enquanto educadora social, uma vez que é a sua área de formação. Neste excerto da entrevista, a mediadora realça que não tem muito conhecimento dos objetivos que deve alcançar “*(...) não foi dito o objetivo de (...) não foi dito o objetivo final, ou seja, as minhas funções são o caminho que eu sei que são mais fáceis para atingir os objetivos. Nem sei quais são os objetivos que eu tenho de atingir. Eu sei o que é que tenho com que me preocupar, quais são as problemáticas necessárias, e a partir das problemáticas sei quais são as pessoas com quem tenho de articular (...) foi assim que eu aprendi enquanto Educadora Social (...). A minha formação diz-me: eu sei do que é que o público precisa, depois conhece-se o público, e depois saber as necessidades do público e trabalhar para saber como se pode chegar lá. E este é o meu dia-a-dia, é isto que eu vou fazendo (...). E sim, todos os dias isto é uma adaptação, porque a disposição de ontem já não é a disposição de hoje e, por isso, é uma adaptação constante, não há uma fórmula exata que eu faça todos os dias, por isso é sempre uma adaptação, não é estanque.*”

Destas palavras é possível perceber que a mediadora, não tendo formação específica em mediação e apresentando dificuldade em reconhecer o que lhe é exigido pela instituição, atua, tendo por base a sua formação enquanto educadora social.

A mediadora na entrevista salienta que, estabelece uma articulação com outras entidades externas à escola “*(...) eu faço muito o trabalho aqui dentro, faço a gestão interna mas, às vezes é preciso passar por fora porque a escola tem recursos limitados, são necessárias coisas que nós não conseguimos dar enquanto escola, sou eu que faço esta*

ponte com o exterior, eu acabo por ser uma figura que funciona em todos os níveis de necessidade, faço uma articulação com outros parceiros (...) como por exemplo: CPCJ, centro de saúde, psicólogo, entre outros.”. Estes acordos possibilitam o acesso a serviços especializados, como saúde e apoio psicológico, que a escola não tem capacidade para dar resposta internamente. Esta rede de colaboração cria um ambiente mais inclusivo e favorece o desenvolvimento integral dos alunos, principalmente aos alunos com planos educativos personalizados ou que enfrentam dificuldades.

No que diz respeito aos principais problemas na escola é evidenciado pela mediadora que existem problemas nomeadamente, no que diz respeito à valorização do papel da escola, ou seja, a importância que a escola tem na vida dos alunos *“(...) muitos alunos estão aqui para ver o tempo a passar, vão-se embora e depois logo se vê.”*.

Esta relação frágil com a escola acentuou-se com a pandemia COVID-19 e com as diversas adaptações que houve necessidade de efetuar, nomeadamente o recurso ao ensino à distância, que levou ao surgimento problemas de aprendizagem em diversos alunos. A mediadora também salientou que ocorreram problemas de ansiedade e isolamento social *“(...) miúdos que estiveram principalmente no primeiro ciclo, as aprendizagens ficaram aquém vemos isso agora nas dificuldades que os miúdos têm na escola. E claro que também existe sempre a questão da ansiedade, pânico, questões de interação social, isolamento social (...) Eu acho que é muito isto a desvalorização do papel da escola, ansiedade, stress, pressão, acabam por ser sequelas do COVID.”*.

A escola desempenha um papel central na promoção de condições que favoreçam o sucesso educativo para todos, combatendo o determinismo social associado a fatores económicos, sociais e culturais que afetam o acesso igualitário às oportunidades de aprendizagem. No entanto, as desigualdades nas condições das escolas ficaram ainda mais evidentes durante o período em que decorreu a pandemia de COVID-19. A escola é um meio seguro, com projetos educativos e professores qualificados, têm melhores condições para garantir o sucesso dos alunos. Ainda mais relevante é a capacidade de algumas escolas conseguirem responder adequadamente à diversidade socioeconómica e cultural dos alunos, ajustando as práticas pedagógicas para atender às necessidades de aprendizagem específicas (Rodrigues & Nunez, 2013, p.89). No entanto, nem todas as escolas possuem as condições ideais para cumprir essa função de maneira eficaz. Isso foi

particularmente evidente durante a pandemia, quando muitas instituições se viram obrigadas a adotar o ensino à distância.

Para além do mencionado anteriormente, Pinto (2022, p.28) menciona que a pandemia também trouxe problemas que se fizeram sentir nos alunos, tal como a mediadora referiu na entrevista. Assim sendo, podemos dizer que a mediação escolar foi afetada pela pandemia de COVID-19, já que as mudanças abruptas no ambiente educacional geraram novos desafios e intensificaram conflitos já existentes. Alguns dos principais impactos foram:

- Aumento de Conflitos e Tensões;
- Dificuldade de Mediação Tradicional;
- Adaptação das Práticas de Mediação;
- Promoção de um Ambiente Cooperativo no Pós-Pandemia.

Com o retorno gradual às aulas presenciais, a mediação escolar ganhou um papel crucial na reconstrução de um ambiente de cooperação e acolhimento. O foco foi promover a reintegração social dos alunos, tratar questões de saúde mental e resolver conflitos que surgiram durante o período de ensino remoto.

É ainda de salientar que nos grupos focais realizados tanto aos professores como às funcionárias, é possível verificar que mencionam a resolução de conflitos *“Porque ela está predisposta a resolver esses problemas (...) ela recebe logo os problemas (...) tenta resolver da melhor maneira e gere o melhor possível.”*. Neste aspeto podemos verificar que a mediação preventiva fica comprometida, uma vez que não é aplicada neste contexto. De acordo com Lemos (2020, p.16), a mediação preventiva incide tanto na prevenção quanto na resolução de conflitos já presentes entre indivíduos e grupos. O principal objetivo é facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas ou grupos que possuem perspetivas diferentes ou que seguem códigos culturais diversos.

Essa forma de mediação propõe:

- **Prevenir o surgimento de novos conflitos:** Ao promover o diálogo antes que os conflitos se tornem visíveis ou intensos, a mediação preventiva atua de maneira proativa, abordando questões antes que se agravem;

- **Resolver conflitos existentes:** Além de prevenir, procura solucionar problemas já presentes;
- **Promover o entendimento entre culturas:** Em contextos onde há diferenças culturais ou de perspectivas, a mediação preventiva desempenha um papel crucial ao promover a compreensão mútua e o respeito pelas diversidades.

Assim, a mediação preventiva não apenas resolve conflitos, mas também cria uma base sólida para o diálogo contínuo e para a convivência pacífica.

Por outro lado, segundo Cabo (2020, p.30) na mediação preventiva, os mediadores consideram que a mesma se caracteriza como um processo reparador, na medida em que antecipa e intervém na resolução de problemas já existentes. Ao identificar e tratar os conflitos de maneira precoce, a mediação preventiva permite minimizar danos, restabelecer relações e prevenir que as tensões se agravem, promovendo um ambiente de maior entendimento e cooperação entre as partes envolvidas. A mediação preventiva sustenta que a prevenção de conflitos envolve não apenas a redução das condições que favorecem o surgimento de tensões e as mudanças estruturais necessárias para eliminá-las, mas também, e mais significativamente, a promoção de um ambiente que favoreça relações cooperativas. Desta forma, existe uma compreensão abrangente do conflito, incluindo as dimensões humanas. Ao oferecer uma explicação adequada para os fatores envolvidos, a prevenção vai além da simples resolução de problemas, promovendo ativamente condições que fortalecem o diálogo e a cooperação entre as partes (Burton, 1990, como citado em Torremorell, 2008, p.38).

3.2. PERCEÇÕES SOBRE A MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR

Os professores e os funcionários puderam pronunciar-se sobre se alguma vez tinham ouvido falar sobre mediação e o que é que entendiam pela mesma, foi possível verificar que tiveram dificuldade em emitir uma opinião, dizendo que *"não sabiam bem o que era"* ou que *"nunca tinham ouvido falar sobre a mesma"*.

No caso do grupo focal das funcionárias, apenas uma referiu que tinha ouvido falar sobre mediação, porque tinha os filhos na escola. Sobre a questão do que entendem por mediação foram referidas algumas definições, mas sempre se referindo diretamente à mediadora que há nesta escola em questão, como sendo uma pessoa que ajuda os alunos

sempre para o sucesso dos mesmos, e também realçando sempre a importância de haver mediadores nas escolas “(...) antes de ir para aqui e nós não tínhamos essa interajuda, eu penso que ao terem pessoas com esta preparação nas escolas é uma mais valia tanto para poderem interagir com miúdos com graves problemas, quando eu digo graves problemas que têm problemas de todo um bocadinho não é, como também para ajudar os auxiliares que, às vezes, sentem-se um bocadinho perdidas e não sabendo para onde é que os hão de mandar.”(F2). É de salientar ainda que, de acordo com a perceção das funcionárias ouvidas, a mediadora é uma pessoa presente, que aconselha sempre os alunos: “(...) tenta resolver os problemas todos, aconselha aos alunos, acompanha, tem feito um trabalho espetacular até nível de mentoria, orientação de mentoria e a senhora tem feito um trabalho espetacular.” (P5).

Quanto aos professores, foi mencionado que em escolas onde estiveram anteriormente não havia mediador, quando contactaram com a mediadora desta escola não tinham a noção do que era a mediação nem do alcance que a mesma tinha no meio escolar: “Não é comum nas escolas, não passei por trinta, mas já estive no Norte e no Centro e nunca tinha visto. Mesmo ao início, a gente fica na dúvida o que é que a mediadora está aqui a fazer (...) bem-dita a hora que ela está cá.”. A professora de ciências referiu que: “Em escolas também não, quando era com certificação de adultos também tinha as mediadoras, mas num papel diferente. Em escola não (...) é a primeira.”.

No que diz respeito à questão sobre o que entendem por mediação, as respostas foram sempre em referência ao trabalho que a mediadora desenvolve na escola. Consideram que a mediação deve estar presente em todas as escolas, pois é uma mais-valia para a comunidade escolar: “(...) as escolas onde eu for vou dizer que isto é fundamental, isto é uma coisa que nós não estamos dentro do assunto, mas eu agora estou, é fundamental haver uma pessoa destas ou mais do que uma, conforme o tamanho do agrupamento.” (P1).

3.3. O PAPEL DA MEDIADORA NA ESCOLA

Em relação ao papel da mediadora na escola e ao trabalho desenvolvido pela mesma, é referido que tem um impacto bastante positivo neste meio. Pelas funcionárias é mencionada a importância que a mediadora tem no meio escolar e que o trabalho que a

mesma desenvolve tem bastante impacto na escola *“Nesta, sem dúvida, nenhuma nós já não sabemos viver aqui sem a professora (...) porque ela, além de tapar estes buracos todos, é uma pessoa que está sempre disponível para ajudar seja naquilo, na área que for.”*

A expressão *“tapar buracos”* surge pela percepção que existe de que a mediadora ajuda em várias as vertentes, existindo uma certa dispersão na sua atuação. Há um recurso constante à mediadora quando surgem problemas. Esta surge na primeira linha da sinalização, tendo necessidade de fazer uma triagem e encaminhar alguns casos para outras entidades ou profissionais. Desta forma, pode-se concluir que é necessário haver mais profissionais na área da intervenção social, de modo que haja uma maior facilidade de responder a questões mais urgentes e de crise.

Vieira *et. al.* (2017, p.49) apontam que o papel do mediador em contextos escolares e educativos é crucial para a construção de estratégias eficazes para os alunos. As equipas multidisciplinares e interdisciplinares, frequentemente incluem psicólogos, professores, educadores sociais e assistentes sociais, que desempenham um papel essencial no processo de mediação. A colaboração entre os profissionais permite uma abordagem holística e integrada das necessidades dos alunos. A escola, ao contar com estas equipas, pode oferecer respostas mais ajustadas e sustentadas, abrangendo os diferentes contextos de vida dos alunos. Isso não só melhora a intervenção direta com os alunos, mas também promove um ambiente escolar mais inclusivo.

Já os professores também referem que o impacto da mediação nesta escola em específico é positivo e tem um impacto transformador *“Impacto transformador, ou seja, tornar a escola um local mais ordenado, organizado, onde se dá importância às coisas que são verdadeiramente importantes e aquelas que não tem essa importância acabam por se resolver de forma muito natural.”*; *“É lógico que acontece sempre uma ou outra coisa, no entanto, eu acho que reduz muito o risco de acontecer (...) acontecer acontece, mas reduz o risco, há uma prevenção maior para não acontecer coisas que se calhar não estando cá uma mediadora aumentava o número de conflitos.”* (P1), ainda mencionam alguns exemplos de casos que fizeram a diferença naquele aluno e também na escola *“Houve uma situação de uma aluna que foi detetada que partiu os óculos e não estava a conseguir ver bem. Uma aluna carenciada, proveniente do Brasil, a mãe trabalhava a part-time e o pai, e não havia orçamento para os óculos. Conversei com a professora que*

detetou o problema e vamos resolver a situação. Nisto falámos com a mediadora e aquilo que era a solução para o nosso problema, que era eu punha o dinheiro e a outra professora também e pagávamos os óculos à menina, resolveu-se com a articulação com a mediadora, a Direção, Associação de Pais, Encarregada de Educação e a Diretora de Turma.” (P4).

Tal como nos diz Sousa (2019, p.27) a mediação surgiu para auxiliar na resolução de conflitos “(...) a mediação surge como um meio de “ajuda” capaz de reconciliar diferenças entre indivíduos em conflito (...)”. Por outro lado, a mediação também intervém em casos em que as pessoas estão limitadas a aceder a alguns bens, que são fundamentais para a sua integração e coesão social, assim podemos falar numa mediação social/sociocultural, tal como aconteceu no caso reportado pela professora, em que foi necessária uma intervenção devido à aluna não ter possibilidades para resolver a questão.

Neste aspeto constata-se nos grupos focais que não são apresentadas grandes dificuldades ou obstáculos no desempenho das funções da mediadora. Estes manifestam uma perceção positiva do trabalho da mediadora considerando que o seu desempenho é bom, pela sua postura positiva e disponibilidade que apresenta *“Eu acho que não, porque, olha, ela é muito interativa, ela é uma pessoa que se consegue movimentar bem a nível de tudo, desde professores, a alunos, a funcionários, a pais, ela consegue fazer ali uma ligação espetacular e eu penso que ela é muito querida por todos (...) e está sempre pronta para nos ouvir”*(F2).

Esta perceção positiva sobre a atitude da mediadora vai ao encontro do que é afirmado por Capul & Lemay (2003) quando dizem que o mediador deve ser uma pessoa disponível, sempre pronta a ajudar e que saiba lidar com os imprevistos.

O mediador deve possuir diversas competências essenciais para desempenhar o seu papel de forma eficaz, sendo a escuta ativa uma das principais. Ouvir atentamente as partes envolvidas, sem julgamento, permite ao mediador compreender profundamente as necessidades e perspectivas de cada indivíduo. Deve ser um agente ativo na promoção da inclusão, acompanhando as partes aos serviços necessários, criando conexões entre diferentes setores da sociedade e trabalhando para desconstruir preconceitos e estereótipos que podem existir dentro das comunidades. Esse papel é especialmente

relevante quando a mediação envolve grupos culturais vulneráveis ou em risco de exclusão.

Segundo Torremorrell (2008), as funções mais importantes que o mediador deve preservar incluem ajudar as partes a identificar e compreender as necessidades e interesses mútuos, formular perguntas que incentivem a reflexão e o diálogo, e auxiliar na busca por alternativas que satisfaçam todas as partes.

O facto de existir apenas uma mediadora nesta escola, faz com que a mesma não tenha muita disponibilidade para atender a todos os problemas que surgem no meio escolar, existe uma falta de recursos *“Falta de Recursos, muita gente, muitos problemas para resolver.”* (mediadora) *“Portanto muitas vezes ele tem que sair da sala, e não ter um horário específico só para cada um, ela tem um bocadinho com cada um pronto pode ser um obstáculo (...)”* (F4).

A carência de profissionais na área de mediação nas escolas é um desafio significativo, especialmente em contextos de crescente diversidade cultural e social. A mediação escolar é essencial para promover um ambiente de inclusão, diálogo e resolução de conflito, mas a falta de mediadores especializados afeta a capacidade das escolas de lidar com os múltiplos problemas. Muitas escolas enfrentam dificuldades para contratar ou formar estes profissionais. A ausência de mediadores sobrecarrega professores e outros funcionários, que muitas vezes precisam de lidar com situações complexas para as quais não foram devidamente preparados. Investir na formação e contratar mais mediadores nas escolas é uma necessidade urgente para criar um ambiente educativo mais saudável e inclusivo (Silva, 2014).

Para além dos obstáculos enunciados anteriormente é importante ainda referir que alguns entraves que surgem na resolução dos problemas são externos à escola, ou seja problemas que são encaminhados e que precisam de resolução com a máxima brevidade, acabam por demorar mais tempo do que era suposto *“ (...) há casos que eu acho que ela encaminha e tem a noção que aquilo tem que ser rápido e eu acho que, às vezes, não é tão rápido como é preciso e lá está ela a conseguir, às vezes, até ultrapassar esses obstáculos já com a dinâmica dos conhecimentos que ela granjeou para ela; mas eu acho que isso é externo à escola.”* (P1).

faço a gestão interna mas, às vezes é preciso passar por fora porque a escola tem recursos limitados, são necessárias coisas que nós não conseguimos dar enquanto escola, sou eu que faço esta ponte com o exterior, eu acabo por ser uma figura que funciono em todos os níveis de necessidade, faço uma articulação com outros parceiros (...) como por exemplo: CPCJ, centro de saúde, psicólogo, entre outros.”

3.4. O PAPEL DOS INTERVENIENTES NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

Como mencionado anteriormente, os funcionários têm o papel da identificação de potenciais problemas e sua sinalização, *“Já. Situações que nós tenhamos conhecimento nós entramos logo em contacto com ela para dizer olha dizer olha o seu professor passa-se isto assim, veja e ela vai averiguar discretamente, suavemente ela faz as coisas seletas que não levanta nada nem ninguém dá por nada, nada por isso eu continuo a dizer é um trabalho muito grato muito gratificante e todas as escolas deviam ter uma mediadora.”* (F2).

No que diz respeito ao papel dos participantes no estudo, estes assumem diferentes papéis no processo de mediação. O papel dos funcionários passa pela identificação de potenciais problemas e sua sinalização, enquanto que os professores podem ter um papel importante mas, procuram interagir mais junto dos alunos e articulação com outros agentes institucionais, nomeadamente: professores, encarregados de educação, entidades externas, entre outros *“ (...) ajudei ali a descobrir-lhe umas coisitas, tentar saber mais para lhe dizer (...)”* (P5), é de salientar que antes de a mediadora tomar qualquer decisão em relação a determinado aluno, a mesma consulta a opinião dos professores *“No que ela precisar, estarei aqui para ajudar e fazemos isto em grupo. Agora tu vais atirar a rede ali, eu vou atirar aqui e a gente depois vai fechar e ver o que é que se faz o que é que é mesmo o trabalho ela tem, ela faz um trabalho de equipa espetacular, pronto, ela tem mesmo, eu acho, eu já estou para dizer isto desde já há bocado, eu às vezes desconfio que ela é da PJ, porque ela dava uma inspetora fabulosa, porque lá está, ela ouve toda a gente, ela não toma decisões... ela quando tomar vai-me avisar antes e vai-me dizer concordas?”* (P1).

Para que a mediação seja eficaz, é essencial que haja uma articulação entre a escola e a comunidade. A cooperação entre professores, auxiliares e outros alunos contribui para criar uma atmosfera de respeito e inclusão, garantindo que todos os envolvidos no

processo educativo reconheçam a importância dessas relações. Neste contexto, Vieira (2011, p. 181) sublinha que o acompanhamento dos alunos é a pedra basilar da intervenção formativa, especialmente em grupos sociais desfavorecidos, destaca ainda que a mediação se estende para além da escola, envolvendo a família, a comunidade e os serviços sociais e de saúde, adotando uma abordagem centrada nas necessidades do aluno. Essa integração permite uma resposta mais ampla e eficaz às necessidades educativas e sociais, fortalecendo o papel da escola como um espaço de apoio e desenvolvimento integral.

CONCLUSÕES

Ao longo do processo, foram surgindo vários entraves no qual foram precisas reformulações e adaptações nomeadamente, no que diz respeito aos objetivos da investigação. Inicialmente os objetivos delineados estavam direcionados para o seguinte público-alvo: alunos, professores, funcionários e mediadora, após um primeiro contacto com a escola foi dito que seria possível realizar a investigação nos moldes em que tinha desenhado e com o público-alvo em questão. Numa segunda fase de contacto, para a realização dos grupos focais com os alunos era necessária uma autorização pelo Ministério da Educação, o prazo do pedido da mesma era insuficiente para a realização da minha Dissertação, e também houve constrangimentos por parte da escola no que diz respeito a entrevistar os alunos.

Assim, foi possível procurar uma solução para esta questão referida anteriormente. Após algumas conversas com a Professora Doutora Luísa Pimentel e com a mediadora da escola, que se mostrou totalmente disponível para colaborar nesta investigação. Desta forma foi possível chegar à solução de apenas realizar os grupos focais com os professores e funcionários e a realização de uma entrevista à mediadora e ao diretor adjunto, para tal foi necessária uma reformulação dos objetivos. É ainda de salientar que, devido ao não ter solicitado o pedido de autorização do Ministério da Educação, a escola não poderá ser identificada na investigação.

No que diz respeito, ao processo de seleção do público-alvo este ficou a cargo da mediadora, a mesma selecionou os professores e funcionários para os grupos focais, devido aos entraves que foram colocados pela direção da escola. Numa primeira abordagem a seleção não correu como o esperado, uma vez que algumas pessoas demonstraram indisponibilidade em participar nos grupos focais e também constrangimentos já referidos anteriormente. É ainda de referir que, alguns dados podem ter sido enviesados devido à proximidade que a mediadora tem com os mesmos.

Relativamente aos resultados, podemos concluir que a escola investigada tem uma diversidade social e cultural, uma vez que tem 15 nacionalidades estrangeiras. A mediação é especialmente importante em contextos escolares onde têm uma grande diversidade de alunos, como aquelas que acolhem alunos imigrantes, refugiados ou minorias étnicas. A mediação intercultural é uma ferramenta fundamental para promover

a inclusão e garantir que todos os alunos tenham acesso a uma educação de qualidade. Assim, a mediação intercultural desempenha um papel fundamental na construção de um ambiente inclusivo, onde a diversidade é respeitada e valorizada. Deste modo, no contexto desta escola é necessária a presença da mediação intercultural.

Diante da crescente diversidade cultural, a mediação intercultural assume um papel essencial, especialmente como uma ferramenta de transformação social, possibilita o estabelecimento de laços e promove a coesão social, participando de forma significativa em contextos onde coexistem diferentes culturas, como nas escolas. Com a escola para todos, há uma convivência de diversas manifestações culturais, línguas, valores, religiões e visões. Esse encontro multicultural, porém, nem sempre ocorre de forma harmoniosa, podendo gerar tensões e conflitos

A mediação sociopedagógica, é fundamental para gerir as diferenças de maneira equitativa, por meio de um processo de negociação que evita a desigualdade. Além disso, a presença de uma escola mais inclusiva também traz novos desafios. Os problemas sociais, como a pobreza, o desemprego, a desigualdade de classes, a desestruturação familiar e a exclusão social, muitas vezes transformam-se em questões escolares. Neste sentido, Baptista (2005, p. 185) sublinha a necessidade de alargar o papel dos professores, expandindo as funções para além do ensino tradicional. A profissão docente, assim, passa a ser vista de forma mais próxima ao trabalho social, focada na lógica de serviço, com uma dinâmica relacional que exige uma resposta sensível e ativa aos problemas e apelos dos alunos e da comunidade. Isso implica uma visão da escola como um espaço de acolhimento, onde os professores desempenham um papel central na mediação de conflitos culturais e sociais, contribuindo para a inclusão e o bem-estar de todos. Na entrevista realizada à mediadora pode-se verificar que a questão da interculturalidade não é mencionada como uma vertente relevante do seu trabalho.

No que concerne ao papel da mediadora, através dos grupos focais e da entrevista realizada à mesma verifica-se que, existe uma falta de clarificação do papel da mesma na escola. A mediação desempenha um papel crucial na construção de laços entre a escola e as famílias, promovendo a comunicação e o entendimento mútuo. O mediador atua como intérprete e facilitador, incentivando a autonomia e o empoderamento dos alunos e trabalhando para quebrar preconceitos. Este profissional também é responsável por fortalecer as relações entre os professores e os alunos, promovendo uma inclusão mais

significativa no ambiente escolar. Podemos ainda salientar que, nesta escola, não há uma mediação preventiva, sendo esta uma das funções do mediador. Acaba por existir apenas uma mediação resolutiva, uma vez que a mediadora atua quando já há algum problema, a mesma surge na primeira linha de sinalização.

Ainda em relação à percepção sobre a mediação em contexto escolar, é referido que deve haver mais profissionais na área social nas escolas, de modo a dar resposta com mais brevidade e atuando antes de surgir qualquer problema. A presença de mediadores interculturais nas escolas, é essencial para lidar com a complexidade destas questões, pois esses profissionais atuam como facilitadores da comunicação entre alunos, professores e famílias. Ajudam a desmistificar preconceitos, promover a inclusão e garantir que as diferenças culturais sejam tratadas de forma respeitosa e igualitária. Além disso, os mediadores colaboram na construção de um ambiente escolar mais coeso, onde a diversidade é vista como uma mais-valia (Andrade, 2018). No entanto, o número de mediadores nas escolas muitas vezes não é suficiente para atender à procura crescente. A falta de profissionais especializados exige a capacidade das escolas de abordar de forma eficaz os desafios gerados pela diversidade e os problemas sociais que afetam o desempenho escolar. Dessa forma, é necessário um investimento maior na contratação e formação de mediadores, de modo que cada escola possa contar com o suporte adequado para enfrentar os conflitos e promover a inclusão, criando um ambiente educativo mais justo e acolhedor para todos.

No que diz respeito à articulação com outras entidades, observa-se a presença de uma articulação próxima, estabelecida por meio de diversos protocolos que criam pontes entre a escola e as instituições da comunidade. Esses protocolos são de grande importância, pois possibilitam uma extensão e complementação das funções educativas que, muitas vezes, não podem ser atendidas internamente pela escola, como, por exemplo, serviços especializados de centro de saúde, CPCJ, psicóloga, entre outros. Este trabalho em rede possibilita a criação de um ambiente mais inclusivo, onde diferentes organismos da comunidade são adequados para o desenvolvimento integral dos alunos, tanto no aspeto pedagógico quanto no apoio às suas necessidades específicas. A colaboração com a comunidade local fortalece as redes de apoio e contribui para uma melhor integração dos alunos, principalmente aqueles que refletem de planos educativos personalizados ou que enfrentam barreiras no processo.

No que toca às fragilidades desta investigação, são inevitáveis, assim como em qualquer outro estudo. Uma das principais limitações não foi possível ampliar o espectro de leitura de autores que já refletiram e escreveram sobre as temáticas abordadas. Além disso, outro ponto que teria potencializado a pesquisa seria a realização de mais entrevistas, entrevistar um número maior de professores e funcionários. Para além destes agentes institucionais, teria sido mais rica esta investigação, ter entrevistado alguns alunos, este não foi possível devido a entraves colocados pela escola. Outro aspeto que merece destaque é o desejo de ter realizado mais trabalho de observação, como se trata de uma investigação enquadrada num estudo de caso, mais tempo passado na escola, teria contribuído para uma compreensão mais detalhada do contexto e das dinâmicas.

BIBLIOGRAFIA

A.A.V.V. (2008). *Mediación Intercultural, una propuesta para la formación*, Madrid: Editorial Popular

Almeida, A. (2012). *Mediação Escolar e o Aluno como Mediador de conflitos*. (Relatório Final de Estágio, Ciclo de Estudos Conducente ao Grau de Mestre em Ciências da Educação). Universidade de Lisboa, Instituto de Educação

Andrade, S. (2018). *Mediação Intercultural em Contexto Escolar: Um estudo de caso*. (Dissertação de Mestrado, Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social). Instituto Politécnico de Leiria, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Leiria

Baptista, Isabel (2005), Educação, Cidadania e Transcendência, in Revista Portuguesa de Investigação Educacional.

Cabo, S. (2020). *Ação Preventiva da Mediação na Comunidade Escolar: Potencialidades da Aprendizagem Orientada para a Ação de Prevenção do Sexting*. (Dissertação de Mestrado, Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação). Universidade do Minho. Instituto de Educação

Carvalho, C., Boléo, M. & Nunes, T. (2006). *Cooperação Família-Escola Um Estudo de Situações de Famílias Imigrantes na sua Relação com a Escola*. Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas

Capul, M. & Lemay, M. (2003). *Da Educação à Intervenção Social*, Porto Editora

Casa-Nova, M. J. (2009). *A mediação intercultural e a construção de diálogos entre diferentes: notas soltas para reflexão*, in Ana Maria Costa silva & Maria 66 Alfredo Moreira (Orgs.) *Actas do Seminário Mediação Socioeducativa: contextos e Actores*, 61-68. Edição em CD ROM

Felício, L. F. P. (2007). *Programa Integrado de Educação e Formação (PIEF) – Um contributo para a (Re) Integração de jovens no sistema educativo*. (Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão Educacional), Universidade Aberta de Lisboa

Figueiredo, M. do C., & Amendoeira, J. (2018). O Estudo de Caso como Método de Investigação em Enfermagem. *Revista Da UL_IPSantarém*, 6(2), 102–107. Acedido em: <https://doi.org/10.25746/ruiips.v6.i2.16137>.

Galego, C. e Gomes; Alberto A. (2005). *Emancipação, ruptura e inovação: o 'focus group' como instrumento de observação*. *Revista Lusófona de Educação*, 5. pp. 173-184.

Jares, X. (2002). "A Mediação" in *Jares, X. Educação e Conflito: guia de educação para a convivência*, Asa Editores, pp. 149-173.

Lemos, L. (2020). *A Mediação nos Caminhos da Escola*. (Dissertação de Mestrado, Mestrado em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social). Instituto Superior de Serviço Social do Porto

Marques, J., Vieira, A., & Vieira, R. (2020). *A diversificação da sociedade e a mediação intercultural como pedagógica social: o caso português*. *Revista- Laplage em revista*, volume, nº6, 54-63

Marques, J., Faria, S., Silva, P., Vieira, R. & Lopes, S. (2016). *A prática da investigação no estudo da interculturalidade*, in Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, C. *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*

Martins, A. (2008). *A Escola e a Escolarização em Portugal – Representações dos Imigrantes da Europa de Leste*. Alto Comissariados para a Imigração e Diálogo Intercultural

Montenegro, M. (2008). *O Projecto Nómada e a Mediação*, in actas do XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF.

Nunes, C. (2013). *A integração de alunos estrangeiros na escola portuguesa do 1º ciclo do Ensino Básico: O caso de um Agrupamento de Escolas do concelho de Viseu*. Instituto Politécnico de Viseu – Escola Superior de Educação de Viseu

Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal Editores

Pereira, P. (2020). *E a mediação na escola? De que me serve? A Perceção dos Alunos sobre a Importância do Papel da Mediação Escolar*. (Dissertação de Mestrado, Mestrado

em Mediação Intercultural e Intervenção Social). Instituto Politécnico de Leiria, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Leiria, Portugal.

Pinto, R. (2022). *O impacto da Covid-19 na idade dos “porquês”*. (Relatório de Estágio, Mestrado em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social). Instituto Superior de Serviço Social do Porto

Rodrigues, A. & Nunez, Q. (2013). (In)disciplina e convivência: prática de (des)construção nas escolas do 2º e 3º ciclo do ensino básico. In B.D. Silva, L.S. Almeida, A. Barca, M. Peralbo, A. Franco, R. Monginho (Org.), *Atas do XII Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia* (pp.199-214). Braga: Universidade do Minho.

Santos, L. (2003). *A Educação Nova, a Escola Moderna e Construção da Pessoa – Desenvolvimento, Cidadania, Educação e Liberdade*. (Dissertação de Mestrado, Mestrado em Ciências da Educação – Educação e Desenvolvimento). Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Lisboa

Silva, C. (2014). *Mediação de conflitos e formação de pares mediadores na comunidade escolar: um estudo numa escola secundária*. (Relatório de Estágio, Mestrado em Educação Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação). Universidade do Minho

Silva, P. (2003). *Escola-Família, Uma relação Armadilhada - Interculturalidade e relações de poder*, Porto: Edições Afrontamento

Sousa, P. (2019). *Mediação Socioeducativa no 2º Ciclo, nas Escolas do Ensino Básico no Concelho de Ponda Delgada: Agentes, Práticas e Perspetivas*. (Dissertação de mestrado não editada, mestrado em Políticas Sociais e Dinâmicas Regionais, Universidade dos Açores, Ponta Delgada,
<https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/5663/1/DissertMestradoPriscilaOliveiraSou sa2020.pdf>

Torremorell, M. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto editora

Vieira, R. (2011). *Diversidade cultural e mediação sociopedagógica*, Vieira, R. *Educação e Diversidade Cultural*, Afrontamento.

Vieira, A. M. S. (2013). *Educação Social e Mediação Sociocultural*. PROFEDIÇÕES.

Vieira, A. M., & Vieira, R. (2016). *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*. Porto: Profedições

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2017). *Conceções e práticas de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

ANEXOS

ANEXO A – GUIÃO DAS ENTREVISTAS E GRUPOS FOCAIS

ANEXO A1 - GUIÃO ENTREVISTA À MEDIADORA DA ESCOLA

1º objetivo - Perceber se as funções da mediadora estão definidas formalmente e de que modo a mesma as operacionaliza.

1 – Em termos de identidade profissional, quando tem de responder à pergunta: “qual é a sua profissão?” Como se define?

2 - Qual a perceção que considera que os outros intervenientes no contexto escolar têm do seu papel enquanto mediadora? Que reações obtém? Como lida com elas?

3 - Quais são as suas funções enquanto mediadora? Estão definidas formalmente? No seu quotidiano profissional como as desempenha? Faz algum tipo de adaptação das mesmas?

2º objetivo - Identificar e caracterizar os tipos de casos acompanhados pela mediadora.

1 - Como descreveria um dia típico seu, enquanto profissional?

2 - Quais são os tipos de casos que acompanha?

3 - Quais são os principais problemas que, nesta escola e na sua opinião, mais requerem a intervenção de um mediador?

3º objetivo - Analisar as estratégias desenvolvidas pela mediadora com os vários intervenientes nas dinâmicas socioeducativas.

1 - No desenvolvimento da sua atividade, articula com outros parceiros locais? Quais? De que modo faz essa articulação? Que estratégias utiliza no seu quotidiano profissional para articular com os vários intervenientes no contexto escolar?

2 - Qual o impacto e eficácia das estratégias que implementa? Pode dar alguns exemplos? Em que medida a mediação tem ajudado ou pode ajudar a resolver os problemas da escola?

3 - Como vê a reação dos agentes institucionais à sua intervenção? Considera que estes estão envolvidos nas atividades de mediação e colaboradores com as mesmas? De que modo?

4º objetivo - Conhecer os problemas que a mediadora enfrenta no desempenho das suas funções e quem os desencadeia.

1 - Que dificuldades e obstáculos tem enfrentado e como condicionam o seu desempenho?

2 - Quais os agentes institucionais que criam mais dificuldades ao seu desempenho como mediadora?

3 - Como lida com essas dificuldades?

ANEXO A2 - GUIÃO GRUPO FOCAL PROFESSORES E FUNCIONÁRIAS

1º objetivo - Perceber o significado que os intervenientes em contexto escolar atribuem ao trabalho desenvolvido pela mediadora.

1 - Sabem que existe uma mediadora na escola? Como é que ela vos foi apresentada?

2 - Antes de terem contacto com a mediadora, já tinham ouvido falar sobre mediação?

3 - O que entendem por mediação?

4 - De acordo com a vossa observação, que funções são desempenhadas pela mediadora?

5 - Consideram que o trabalho desenvolvido pela mediadora é importante no meio escolar? Porquê?

6 - Qual a vossa perceção sobre o modo como os alunos veem o trabalho desenvolvido pela mediadora? Que importância lhe atribuem? Porquê?

2º objetivo - Compreender a perceção que os vários intervenientes no contexto escolar têm sobre a eficácia e as limitações da mediação e do papel da mediadora.

1 - Na vossa perspetiva qual é o impacto que a mediação tem no meio escolar?

2 - Consideram que as estratégias implementadas tiveram efeitos positivos? Em que aspetos?

3 - Na vossa opinião que dificuldades e obstáculos a mediadora enfrenta no desempenho das suas funções?

4 - Em que medida a existência da mediação na escola vem alterar as dinâmicas escolares? Podem dar alguns exemplos?

5 - Qual o balanço que fazem da ação da mediadora na escola?

3º objetivo - Compreender os papéis assumidos pelos intervenientes no contexto escolar nos processos de mediação.

1 - Já estiveram envolvidos em algumas atividades dinamizadas pela mediadora?
Em quais?

2 - Costumam recorrer à mediadora? Em que circunstâncias?

3 - Já deram algum contributo para ajudar a mediadora no acompanhamento de um caso? De que modo?

ANEXO A3 - GUIÃO ENTREVISTA AO DIRETOR ADJUNTO DA ESCOLA

- 1 – Quais os motivos que levaram a concorrer ao projeto para a contratação de um mediador para a escola?
- 2 – Qual o projeto a que concorreram?
- 3- Considera que esta contratação é uma mais-valia para a escola? Porquê?
- 4 – Existe algum documento onde as funções a desempenhar pela mediadora estejam formalmente definidas?
- 5 – Na sua perspetiva, quais são as funções que um mediador deve desempenhas numa escola? Considera que tem sido possível desempenhar todas as funções?
- 6 – Existe alguma perspetiva de futuro para a continuidade da mediadora na escola?

ANEXO B – GRELHAS DE ANÁLISE DE CONTEÚDO

ANEXO B1 - GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – GRUPO FOCAL PROFESSORES

A mediação	<p>P1 – “(...) é assim depois de conhecermos a (...) no trabalho ela faz tudo, é que eu agora posso dizer que conheço a noção de mediação. Portanto, em relação ao ano passado, hoje (...) eu até comentei que para todas as escolas onde eu for vou dizer que isto é fundamental, isto é uma coisa que nós não estamos dentro do assunto, mas eu agora estou, é fundamental haver uma pessoa destas ou mais do que uma conforme o tamanho do agrupamento. A mediação o que eu revejo é aqueles adjetivos e aqueles nomes todos que a (...) referiu.”</p>
	<p>P5 – “Esta função de mediadora é nova na escola e nós não sabemos muito bem, mas também vai da própria pessoa, eu acho que o perfil que ela tem ou a maneira de trabalhar se calhar aí tem muitos frutos, se calhar outra pessoa não tão ativa, não tão dinâmica se calhar não conseguiria.”</p>
	<p>P4 – “É intermediária, ela acaba por ser um meio de comunicação, articulação, resolução de problemas.”</p> <p>“(…) Com o paradigma novo que nós temos vinda de pessoas de outros continentes, o papel dos mediadores nas escolas passa a ser fundamental, até para articular esta dinâmica da interculturalidade e diversidade é fundamental, porque não é o psicólogo nem é o diretor de turma que vai conseguir articular entre a escola, a família. Nestes casos de diferenças culturais e raciais e étnicas que agora se colocam principalmente em todas as escolas, principalmente nesta região ainda mais.”</p>
	<p>P1 – “(...) parte da mediação entre alunos ela tem um papel fundamental, os alunos com dificuldades nos primeiros níveis de ensino do 7º, 8º e 9º ano, há grupos de trabalho de estudo, as mentorias para até nesse ponto ajudar os alunos com mais dificuldades. Até nisso tem um papel fundamental. Os alunos que</p>

	<p><i>tinham dificuldades e não tinham hábitos de estudo acabaram por criar de forma a trabalhar diferente. E acaba também por ajudá-los individualmente quando necessário.”</i></p>
	<p>P4 – <i>“É importante sim, é fundamental e na nova realidade que as escolas vivem de inclusão, de multiculturalidade, de sucesso, níveis de abandono escolar (...) uma mediadora é fundamental para minimizar aquilo que poderá comprometer o sucesso dos alunos.”</i></p>
	<p>P1 – <i>“É lógico que acontece sempre uma ou outra coisa, no entanto eu acho que reduz muito o risco de acontecer (...) acontecer acontece, mas reduz o risco, há uma prevenção maior para não acontecer coisas que se calhar não estando cá uma mediadora aumentava o número de conflitos.”</i></p>
<p>O papel da mediadora na escola</p>	<p>P4 – <i>“Houve uma situação de uma aluna que foi detetada que partiu os óculos e não estava a conseguir ver bem. Uma aluna carenciada, proveniente do Brasil, a mãe trabalhava a part-time e o pai, e não havia orçamento para os óculos. Conversei com a professora que detetou o problema e vamos resolver a situação, nisto falámos com a mediadora e aquilo que era a solução para o nosso problema que era eu punha o dinheiro e a outra professora também e pagávamos os óculos à menina. Resolveu-se com a articulação com a mediadora, a Direção, Associação de Pais, Encarregada de Educação e a Diretora de Turma.”</i></p>
	<p>P1 – <i>“Pronto nós não sabemos como é que ela funciona. Mas eu acho que há coisas que não tem de saber como é que funciona. Têm que resolver não é perder tempo como há casos que eu acho que epá se a gente atrasar um bocadinho, o aluno falta às aulas mas é uma coisa que a gente consegue ali tudo bem há casos que eu acho que ela encaminha e tem a noção que aquilo tem que ser rápido e eu acho que às vezes não é tão rápido como é preciso e lá está ela conseguir às vezes até ultrapassar esses obstáculos já com a</i></p>

	<p><i>dinâmica dos conhecimentos que ela granjeou para ela mas eu acho que isso é externo à escola.”</i></p> <p>P5 – <i>“Porque ela está predisposta a resolver esses problemas. Mas ela recebe logo os problemas (...) tenta resolver os problemas todos, aconselha aos alunos, acompanha, tem feito um trabalho espetacular até nível de mentoria, orientação de mentoria e a senhora tem feito um trabalho espetacular.”</i></p> <p>P2 – <i>“Uma vez tive uma situação com uma aluna que teve assim um surto e eu na altura tinha que é o que me lembro disse olhe preciso que chame alguém na direção para assim o que é que eu faço aqui com ela mas as funcionárias não foram chamar ninguém da direção, chamaram a (...) pronto nem me lembrei apesar de já ter também articulado o ano passado com outra situação com uma aluna que que saiu aqui da escola e teve que ser encaminhada para outra escola e nós passamos aqui assim horas a precisávamos de fazer um relatório e deixar tudo muito bem discriminado e passamos aqui horas a fazer isso. Ela tinha tudo apontado, tudo, tudo, tudo assim uma e resolveu esse assunto logo.”</i></p>
<p>O papel dos intervenientes no processo de mediação</p>	<p>PI – <i>“Eu acho que ela (...) o que ela já faz é um determinado tipo de conflito por exemplo na minha turma, ela nós temos uma coisa que é as oficinas e se houver hipótese nessas oficinas de criar ou vir cá alguém sobre essa dinâmica do conflito ou ser ela, arranja ali tipo uma ação para aquela situação consegue arranjar portanto depois aí nós diretamente depende pode calhar ser ela ter que ir à minha hora e eu estar presente ela resolver ou tratar do assunto ou fazer ali um discurso para o que ela faz e isso eu sei que na minha turma aconteceu e o que é que é ela organizar quando há um determinado conflito sobre esse conflito ou desse conflito é ela arranjar tipo uma palestra. Nós temos um dia por semana que é as oficinas que dá para fazer um trabalho mais colaborativo interdisciplinar e é muito quando é preciso numa emergência essa</i></p>

	<p><i>situação e ou vem cá uma psicóloga ou portanto, ela é importante até nisso não que tenha feito que eu me lembro connosco diretamente a alguma palestra mas se calhar até organiza mais na conforme o conflito que foi criado o tema do conflito e ela organiza epá eu acho que é importante.”</i></p>
	<p>P2 – <i>“Eu é para pedir a opinião sobre uma situação a algum aluno, perceber o que é que se passa com ele porque já sei que ela sabe tudo e tentar às vezes como é que eu vou gerir isto como é que eu vou, será que devo ser mais durona. Não somos só nós que vamos ter com a (...). A mediadora também ela é ela é que vem ter connosco.”</i></p>
	<p>P5 – <i>“É assim, já era isso que eu disse essa por exemplo, eu estava aqui ajudei ali a descobrir-lhe umas coisitas tentar saber mais para ela ter mais ela se sabia mais ou menos não é, mas tentar confirmar ali ou confirmar aquilo lá através de terceiros.”</i></p>
	<p>P1 – <i>“O que eu sinto é que às vezes quando ela vem ter convosco é precisamente para tentar ter acesso informação que ela possa não ter livre ou não saber ou confirmá-la ou confirmá-la fundamental porque ela vem sempre ouvir. No que ela precisar, estarei aqui para ajudar e fazemos isto em grupo. Agora tu vais atirar a rede ali, eu vou atirar aqui e a gente depois vai fechar e ver o que é que se faz o que é que é mesmo o trabalho ela tem, ela faz um trabalho de equipa espetacular, pronto, ela tem mesmo, eu acho, eu já estou para dizer isto desde já há bocado, eu às vezes desconfio que ela é da PJ, porque ela dava uma inspetora fabulosa, porque lá está, ela ouve toda a gente, ela não toma decisões... ela quando tomar vai-me avisar antes e vai-me dizer concordas?”</i></p>

ANEXO B2 - GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – GRUPO FOCAL FUNCIONÁRIAS

A mediação	F1 – <i>“Já tinha ouvido falar um pouco, tenho filhos na escola.”</i>
	F1 – <i>“Eu não sou (...) pronto não estou ainda muito dentro do assunto penso que seja, uma pessoa que orienta, ajuda, está sempre em cima dos problemas dos alunos, tenta ajudar tenta corrigir, mas o objetivo final é sempre o sucesso do aluno.”</i>
	F2 – <i>“Olha eu até há bem pouco tempo nem sabia que existia essa essa área. Portanto eu trabalhei doze anos na escola (...) antes de ir para aqui e nós não tínhamos essa interajuda, eu penso que ao terem pessoas com esta preparação nas escolas é uma mais valia tanto para poderem interagir com miúdos com graves problemas quando eu digo graves problemas que têm problemas de todo um bocadinho não é, como também para ajudar os auxiliares que às vezes sentem-se um bocadinho perdidos e não sabendo para onde é que os hão de mandar, se hão de mandar para a direção mandar para o professor mandar para o diretor de turma, tendo a professora (...) ou outra técnica como com a sua especialidade. Torna a nossa vida muito mais facilitada pois temos um problema para resolver nós pedimos uma ajuda e ela automaticamente encontra e encaminha a situação para o sítio certo.”</i>
	F4 – <i>“Por tanto ela anda para aqui, que a gente se apercebe e quando há algum problema, portanto ela vê o que é que se pode fazer o que é que se pode fazer entre alunos, os professores, funcionários portanto um conjunto que depois será transmitido a ela e ela trabalha com esses alunos.”</i>
	F2 – <i>“Eu acho que ela tapa os fogos todos (...) é assim nós temos aqui por exemplo miúdos que lá está com mau comportamento nós chamamo-la e ela anda aqui em cima do acontecimento e tenta encaminhá-los para um para um bom para um bom serviço para que eles progridam, para que eles deixem como também temos miúdos com alguma carência social e que às vezes descobrimos</i>

	<p><i>aqui crianças que até nem condições de comida têm. Nós falamos com ela e ela tenta logo apaziguar essas situações. Ninguém fica sem comida como temos aqui várias situações de debater uns aos outros e ela depois resolve, como temos aqui miúdos a precisar também de apoios claro e ela tenta arranjar uns bons alunos para que lhe deem umas explicações para que os puxem para cima, portanto eu penso que é um trabalho de uma mais-valia, porque traz um mais-valia muito, muito grande para a escola e para os miúdos e para nós também.”</i></p>
	<p>F3 – <i>“Muito porque é assim as funções que muitas das vezes a professora (...) está a desempenhar antigamente era desempenhado pela psicóloga, mas nem sempre pode acompanhar e a psicóloga orientava os miúdos, mas no terreno, a professora (...) vai mais a fundo, ou seja além de estar em contacto com familiares, com os problemas que os miúdos têm, ouve-nos a nós os funcionários, também tenta saber se as coisas estão a correr como ela orientou. Portanto por vezes manda para a biblioteca com certos trabalhos e isso. Ela tenta gerir esse tipo de trabalho.”</i></p>
<p>O papel da mediadora na escola</p>	<p>F2 – <i>“Eu acho que sim porque é assim, além de eles terem muito carinho e respeito, vem nela uma pessoa amiga, um porto de abrigo (...) eles já estão ou desiludidos com qualquer coisa e já pensam que já não têm resolução, mas que depois chegam ao pé dela e as coisas até nem é tão mal e ela consegue dar a volta à situação e conseguem fazê-los entender a vida não é assim tão má.”</i></p>
	<p>F3 – <i>“Muito positivo, muito positivo. Em todos, no facto de ajudar os alunos a encaminhar alguns casos especiais, também o contacto que ela tem com os próprios familiares. Pronto também ajuda muito.”</i></p>
	<p>F2 – <i>“Eu acho que não porque olha ela é muito interativa ela é uma pessoa que se consegue movimentar bem a nível de tudo desde professores há alunos a funcionários a pais ela consegue fazer ali</i></p>

	<p><i>uma ligação espetacular e eu penso que ela é muito querida por todos porque ela consegue resolver coisas que às vezes até parece um bicho de sete cabeças ela transformasse em coisas ruins portanto fazendo com que os miúdos entendam que aquilo até nem era tão mau ou tão que nós até possamos dizer ai olha ainda bem que ela resolveu aquele problema portanto.”</i></p>
	<p>F4 – <i>“Portanto muitas vezes ele tem que sair da sala ao meio da sala e não ter um horário específico só para cada um, ela tem um bocadinho com cada um pronto pode ser um obstáculo (...) certos pais se calhar não sabem bem o que é que o que é que ela representa aqui dentro da escola também há aqueles que aceitam outros que nem querem saber.”</i></p>
	<p>F2 – <i>“Veio, veio, mas para melhor porque ela ao fazer o plano que ela tem o acompanhamento que ela tem com os miúdos que vêm de castigo ou com miúdos que até têm tarefas para fazer, mas que até estão se baldar para as aulas foi muito importante para dar a volta a estas por isso eu continuo a frisar, todas as escolas deviam ter uma mediadora.”</i></p>
	<p>F3 – <i>“Não antes pelo contrário, antes pelo contrário. Vem a beneficiar, não veio alterar nada, mas veio a beneficiar porque assim muitos dos problemas a professora (...) tenta resolver e isso já tira o pronto a direção ou os diretores de turma deixam de fazer esse tipo de serviço.”</i></p>
<p>O papel dos intervenientes no processo de mediação</p>	<p>F2 – <i>“Ainda não, nós aqui na biblioteca não temos muito, estamos sempre envolvidos com ela é a dar-lhe o trabalho nós chamamo-la várias vezes.”</i></p> <p>F2 – <i>“Sim sim, em circunstâncias de conflitos em conflitos, em baldas de aulas, em situações que nós damos aqui por elas como miúdos que não tem dinheiro para comer e não tem senha e ela vai</i></p>

	<p><i>tentar resolver aquela situação, portanto ela é uma interajuda muito grande.”</i></p>
	<p>F3 – <i>“Ainda não foi há muito tempo, estávamos a sair as duas quase à mesma hora e uma colega do bloco ligou que havia meninos, e eu estava por acaso estava a falar com a professora (...) que havia meninos no bloco que não se estavam a sentir bem. Estavam na casa de banho, estavam a ficar com a boca dormente e então a professora (...) acompanhou-me fomos ver o que é que se passava. Portanto a professora (...) nunca mais me largou. Foram experimentar comer uma planta, então tivemos sempre com eles. A professora foi espetacular. Sempre de volta dele ligou-se para o INEM. Geralmente recorro à professora.”</i></p>
	<p>F2 – <i>“Já. Situações que nós tenhamos conhecimento nós entramos logo em contacto com ela para dizer olha dizer olha o seu professor passa-se isto assim, veja e ela vai averiguar discretamente, suavemente ela faz as coisas seletas que não levanta nada nem ninguém dá por nada, nada por isso eu continuo a dizer é um trabalho muito grato muito gratificante e todas as escolas deviam ter uma mediadora.”</i></p>

ANEXO B3 - GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – ENTREVISTA À MEDIADORA

<p>Percepção que os outros intervenientes no contexto escolar têm do seu papel enquanto mediadora</p>	<p><i>“Eu sou um bocadinho aquela pessoa que nunca ninguém quer que vá falar com ela, porque normalmente significa que ou alguém contou alguma coisa ou eu descobri alguma coisa. Eu tento estar sempre um passo à frente (...) inicialmente quando comecei na escola é difícil porque começamos a conhecer a mecânica dos alunos, começamos a ter relacionamentos, começamos a ter essas interações e depois a partir daí começamos a perceber a dinâmicas e já conseguimos prever algumas situações (...) a linguagem corporal, a comunicação deles a determinada altura começasse, continuamente mais simples de se perceber mas, apesar de eles não terem muito à vontade, quando é preciso alguma coisa eles contam (...) eu faço muito o trabalho aqui dentro, faço a gestão interna mas, às vezes é preciso passar por fora porque a escola tem recursos limitados, são necessárias coisas que nós não conseguimos dar enquanto escola, sou eu que faço esta ponte com o exterior, eu acabo por ser uma figura que funciono em todos os níveis de necessidade, faço uma articulação com outros parceiros (...) como por exemplo: CPCJ, centro de saúde, psicólogo, entre outros.”</i></p>
<p>Funções que desempenha</p>	<p><i>“Sim, não me foi dito o que fazer, não foi dito o objetivo de (...) não foi dito o objetivo final, ou seja as minhas funções são o caminho que eu sei que são mais fáceis para atingir os objetivos, nem sei quais são os objetivos que eu tenho de atingir, eu sei o que é que tenho com que me preocupar, quais são as problemáticas necessárias e a partir das problemáticas sei quais são as pessoas com quem tenho de articular (...) foi assim que eu aprendi enquanto Educadora Social (...) a minha formação diz-me eu sei do que é que o público precisa e depois conhece-se o público e depois saber as necessidades do público e trabalhar para saber como se pode chegar lá e este é o meu dia-a-dia, é isto que eu vou fazendo (...) e sim, todos os dias isto é uma adaptação, porque a disposição de ontem já não é a disposição de hoje e por isso, é uma adaptação</i></p>

	<p><i>constante, não há uma fórmula exata que eu faça todos os dias, por isso é sempre uma adaptação, não é estanque.”</i></p>
<p>Tipos de casos que acompanha</p>	<p><i>“Eu acompanho algumas situações que por assim dizer não são da minha competência, da minha habilitação porque às vezes sou a única pessoa que está cá no momento. Eu faço atendimento muito regular, nomeadamente processo escolar, a parte das necessidades de recursos, conversar com eles. O meu gabinete está posicionado de uma forma estratégica, ao lado da enfermaria. Qualquer pessoa que entre na enfermaria, eu ouço, eu sei que está alguém lá dentro. Percebi que ganhava mais com isso sendo que alguém vai à enfermaria, eu saio do gabinete por acaso, vou lá fora fazer alguma coisa e vejo quem é, vejo o porquê, vejo que alguns alunos estão lá porque tiveram um ataque de pânico, e normalmente é a partir daqui que percebemos se é uma coisa que tem de ser encaminhada para psicologia, uma conversa, se é uma coisa inicial não é preciso avançar para já, depois acabamos por fazer esta ponte.</i></p> <p><i>Identificamos os alunos que precisam de conversar que por exemplo não tem ninguém com quem conversar em casa, integração, os alunos novos passam normalmente todos por mim para os integrar em grupos que existem na escola. Acaba pode ser por necessidade (...) como passo o dia todo na escola acabo por ser o recurso que está mais rápido para chegar ao local.”</i></p>
<p>Principais problemas na escola</p>	<p><i>“Nestes momentos questões de valorização do papel da escola, a importância da escola (...) muitos alunos estão aqui para ver o tempo a passar, vão-se embora e depois logo se vê. Há aqui desinteresse no papel da escola que a longo prazo se vai verificar, que aconteceu com o COVID e com o ensino à distância e com o período mais contro bardo, houve alguma dificuldade na aprendizagem, os miúdos que estiveram principalmente no primeiro ciclo, as aprendizagens ficaram aquém vemos isso agora nas dificuldades que os miúdos têm na escola. E claro que também existe sempre a questão da ansiedade, pânico, questões de</i></p>

	<p><i>interação social, isolamento social (...) Eu acho que é muito isto a desvalorização do papel da escola, ansiedade, stress, pressão, acabam por ser sequelas do COVID.”</i></p>
<p>Reação dos agentes institucionais em relação à intervenção</p>	<p><i>“Sim, por exemplo ninguém questionou o que eu faço, ninguém a nível de hierarquia, incluindo alunos, funcionários. Na outra escola onde eu estive, eu trabalhava exatamente igual, a estratégia é um pouco diferente, mas o trabalho é exatamente o mesmo (...) mas havia sempre um questionamento, “mas porquê por ai?”. A minha teoria é sempre: vou fazer alguma coisa porque mais tarde vai dar problemas. Nesta escola há uma cultura muito interessante do apoio entre toda a gente. Por exemplo, há alunos que passam por mim e dizem “Professora vá à casa de banho porque alguém está lá a chorar”, a funcionária já sabe que quando acontecesse algo recorre a mim. Há aqui toda uma cultura de procurar ajuda e dar respostas às necessidades, antes de eu existir na escola eles já tinham esta cultura, portanto os problemas eram identificados e lidados. Tem agora uma figura que ajuda mais, e tem mais responsabilidade para chegar a determinados pontos, que eles antigamente tinham mais dificuldade. Toda a gente está interessada no mesmo objetivo, o bem-estar dos alunos, o sucesso dos alunos e que o ambiente na escola seja o mais agradável possível.”</i></p>
<p>Dificuldades e obstáculos</p>	<p><i>“As dificuldades estão cá, nomeadamente superar as novidades (...) eu sou só uma e às vezes as coisas acontecem todas ao mesmo tempo e acabo por ter de gerir o que é que é prioritário e isto pode condicionar um bocadinho o trabalho. Mas assim obstáculos mesmo acabam por ser a falta de cooperação mais dos próprios alunos do que propriamente o resto, porque (...) é uma questão de gesto do tempo porque eu evito por princípio intervir durante a aula por exemplo, evito roubar esse tempo de aula para falar com eles, eu tento sempre arranjar aqui de forma ou até um bocadinho na hora de almoço, mas depois às vezes a logística torna-se difícil porque depois em termos de horário eu só consigo encaixar</i></p>

determinado número de pessoas. Depois de facto, é por exemplo nós enquanto escola não ter o número de recursos suficientes para o número de alunos que são, se existissem mais duas ou três igual a mim o trabalho era feito de uma maneira muito mais fluída e muito melhor, e mesmo depois em termos de encaminhamento a escola não tem recursos suficientes para as necessidades que vão aparecendo, e acho que o principal é mesmo os recursos humanos para se poder fazer mais e melhor (...) eu ainda vou muito na lógica que se tiver de ficar mais uma hora fico, mas isso não pode acontecer porque acabamos por estar a tapar a falta de recursos humanos.”

ANEXO B4 - GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – ENTREVISTA AO DIRETOR
 ADJUNTO

<p>Contratação de um mediador</p>	<p><i>“A escola concorreu ao projeto para tentar superar (...) algumas fragilidades: fraco desempenho acadêmico e de qualidade do sucesso, constrangimentos socio comportamentais, contextos familiares sociais como obstáculo à aprendizagem e também, motivações intrínsecas dispares dos alunos face às aprendizagens formais (...)”</i></p>
<p>Projeto e Objetivos</p>	<p><i>“A escola concorreu ao Pano de Desenvolvimento Pessoal, Social e Comunitário 2021/2023 no âmbito do Programa Nacional de Promoção do Sucesso Escolar.”</i></p> <p><i>“(...) os objetivos deste projeto são alguns, tais como: melhorar a qualidade do sucesso dos alunos, apostando na melhoria do processo de ensino e aprendizagem, fomentar relações intraculturais, que promovam competências sociais e emocionais (...) e também aumentar o nível de expetativas em relação ao ensino formal.”</i></p> <p><i>“(...) concorreremos ao projeto para disponibilizar as melhores condições para todos os alunos e promover um ambiente saudável de ensino-aprendizagem.”</i></p>
<p>Funções desempenhadas pela mediadora</p>	<p><i>“A escola possui um panfleto informativo sobre o Serviço de Mediação Escolar, onde estão definidas as funções, a intervenção, âmbito e o procedimento de referenciação. Ainda, em conjunto, existe um documento para Sinalização ao Serviço de Mediação Escolar (...) este documento que falei foi elaborado pela mediadora e por nós, a direção da escola, e serve para os diretores de turma usarem quando necessitam de sinalizar algum aluno para o serviço de mediação escolar existente na nossa escola.”</i></p> <p><i>“Um mediador escolar deve desempenhar as seguintes funções: acompanhar processos de socialização e inserção</i></p>

	<p><i>dos alunos, reforçando as suas competências pessoais e sociais; articular com identidades externas, tais como Câmara Municipal, GNR, Escola Segura, CPCJ, Tribunais, Segurança Social, Centros de Saúde, Hospitais, CLDS 4G com vista à resolução de problemas existentes; atender a alunos em situação de risco/perigo no âmbito de uma educação não formal; promover a mediação entre a escola e a família para encontrar estratégias de intervenção educativa para resolver e/ou minimizar problemas identificados.”</i></p>
--	---

ANEXO C – FOLHETO MEDIAÇÃO ESCOLAR

Serviço de Mediação Escolar

Mediadora Pessoal e Social

Horário

2ª a 5ª feira

Das 09H00 às 13H00

Das 14H00 às 17H00

6ª feira

Das 09H00 às 13H00

Localização do Gabinete

O Serviço de Mediação de Escolar funciona junto do Gabinete Médico da Escola

Serviço de Mediação Escolar

A educação faz sentido porque mulheres e homens aprendem que através da aprendizagem podem fazerem-se e refazerem-se, porque mulheres e homens são capazes de assumirem a responsabilidade sobre si mesmos como seres capazes de conhecerem.

Paulo Freire, 2004

Enquanto meio construtivo de resolução de conflitos, a mediação oferece um espaço ideal para desenvolver a capacidade de respeito mútuo, comunicação assertiva e eficaz, compreensão da visão do outro, aceitação da diferente percepção da realidade. Na mediação trabalha-se a cooperação (para resolver um problema comum), o respeito, a identidade e o reconhecimento do outro enquanto pessoa e ser total. Capacita-se mais os alunos, ajudando a criar cidadãos responsáveis e conscientes, tanto nas suas capacidades como nas suas limitações. O reconhecimento e desenvolvimento da inteligência emocional permitirá aos alunos evoluírem, estabelecerem objetivos de vida e investirem no sucesso académico.

Serviço de Mediação Escolar



Intervenção

- Articular, direta e permanentemente, com os professores e elementos da comunidade educativa;
- Promover ações de sensibilização em diversas áreas;
- Prestar informações, apoio e acompanhamento ao aluno e à família;
- Receber alunos por iniciativa destes, por solicitação da família, ou encaminhados pelos Diretores de Turma, que necessitem de apoio no âmbito de qualquer assuntos pessoal, escolar ou relacional;
- Proceder, sempre que se justifique, ao encaminhamento dos alunos para entidades de apoio social, psicológico, de serviços de saúde ou sistema de proteção da infância e juventude, num trabalho em colaboração com todos os agentes da comunidade educativa.

Âmbito da Atuação

- É uma estrutura de resposta socioeducativa, integrada no Programa Nacional de Promoção do Sucesso Escolar;
- Promove um ambiente humanizado e facilitador da integração social no crescimento dos alunos;
- Apoia os alunos e respetivas famílias, articulando a sua ação com os serviços e estruturas da Escola ou com estruturas e serviços externos;
- Previne a indisciplina, o absentismo e abandono escolar;
- Promove o desenvolvimento de competências pessoais e sociais do aluno;
- Promove iniciativas para fomentar a relação entre os agentes da comunidade escolar;
- Previne situações que coloquem em causa a integridade física e emocional da criança/jovem.

Procedimentos para Referenciação

A sinalização de alunos deve ser realizada através de documento próprio e enviado, por correio eletrónico, para o seguinte endereço:

Ofertas do Serviço

- Programa de Mentoria;
- Programa de Tutoria;
- Atendimento individualizado ao aluno;
- Atendimento e aconselhamento aos encarregados de educação.

ANEXO D – PLANO ANUAL ATIVIDADES MEDIADORA (PAA)

OBJETIVOS	ATIVIDADES	DATA	LOCAL	DESTINATÁRIOS	DINAMIZADORES	PRIORIDADES PEE
Serviço de Mediação Escolar						
<p>Colaborar com a Direção da Escola.</p> <p>Colaborar com os Diretores de turma e Conselhos de Turma.</p> <p>Articular com as Entidades Parceiras E Serviços da Comunidade.</p>	<p>Reuniões formais e informais com a Direção da Escola.</p> <p>Presença nas Reuniões de Conselhos de turma.</p> <p>Reuniões formais e informais com os Diretores de Turma e Conselhos de Turma</p> <p>Atendimentos e/ou contactos com os Encarregados de Educação em articulação com os Diretores de turma.</p> <p>Reuniões formais e informais com as Entidades Parceiras.</p>	Ao longo do ano.	Escola Secundária e/ou junto das Entidades Parceiras e Serviços da Comunidade.	Comunidade Escolar.	Mediadora Pessoal e Social.	A, C, D.
<p>Colaboração na aplicação e monitorização das medidas do Decreto-Lei n.º 54/2018.</p>	<p>Participação nas reuniões da Equipa Multidisciplinar de Apoio à Educação Inclusiva (EMAED).</p> <p>Trabalho colaborativo com o grupo de Educação Especial.</p>	Ao longo do ano.	Escola Secundária.	Alunos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 54/2018.	Assessora da Direção, Coordenadoras do Ensino Básico, Secundário e Profissional, Coordenação de Educação Especial, Psicóloga Escolar, Mediadora Pessoal e Social.	A, C, D.

<p>organização de materiais.</p> <p>Promoção de competências pessoais e sociais.</p>					Social, docentes, alunos.	
<p>Promoção de comportamento pró-social.</p>	<p>Intervenção programada e/ou em situação “crise”.</p>	Ao longo do ano.	Escola Secundária.	Comunidade Escolar.	Mediadora Pessoal e Social.	A, C, D.
<p>Promover Estilos de Vida Saudáveis</p> <p>Prevenção do Consumo de Substância Psicoativas</p> <p>Prevenção de Dependências Online</p> <p>Prevenção de Comportamentos que provoquem Dependência</p>	<p>Sessões de esclarecimento no âmbito da ação “+ liberdade – dependenci@s”.</p>	Ao longo do ano.	Escola Secundária.	Alunos com a medida adicional Adaptações Curriculares Significativas.	Técnicas da Câmara Municipal, Psicóloga Luísa Carvalho, Mediadora Pessoal e Social, Equipa de Educação Especial	A, C, D.
<p>Proporcionar momentos de aprendizagem e partilha de conhecimento</p> <p>Capacitação e empoderamento dos alunos no âmbito das aprendizagens essenciais.</p>	<p>Seminários, Palestras, Sessões informativas</p>	Ao longo do ano.	Escola Secundária.	Alunos.	Mediadora Pessoal e Social, Diretores de Turma, Docentes e Personalidades Convidadas.	A, C, D.

- PRIORIDADE A - Promover o sucesso e reduzir o abandono escolar;
- PRIORIDADE B - Fomentar a sensibilidade estética e artística;
- PRIORIDADE C - Fomentar uma cultura participativa e colaborativa na escola;
- PRIORIDADE D – Fomentar a ligação à comunidade;
- PRIORIDADE D - Fomentar práticas de formação contínua;
- PRIORIDADE F - Promover uma cultura interna de autoavaliação.