



**POLITÉCNICO  
DE LEIRIA**

ESCOLA SUPERIOR  
DE EDUCAÇÃO  
E CIÊNCIAS SOCIAIS

# Mediação Socioeducativa e Intercultural: Desafios e Práticas em Contexto Escolar

Trabalho de Projeto

Arlete Maria Correia Gomes

Trabalho realizado sob a orientação da Professora Doutora Cristiana de Sousa Pizarro  
Madureira

Leiria, setembro de 2024

Mestrado em Ciências da Educação - Especialização em Educação e Desenvolvimento  
Comunitário

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

## AGRADECIMENTOS

Ao longo da realização deste trabalho, muitas pessoas contribuíram com apoio, orientação e incentivo. Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que, de alguma forma, estiveram presentes neste percurso.

Antes de mais, pretendo agradecer ao meu marido e aos nossos filhos, que sempre me apoiaram tendo sempre uma palavra de incentivo quando as forças pareciam faltar e que sempre acreditaram em mim. A eles quero agradecer o apoio dado, mas também a compreensão por todos os momentos em que estive menos presente, a paciência e por nunca me deixarem baixar os braços.

À direção do Agrupamento de Escolas e da Escola Básica que permitiram a realização deste trabalho. À comunidade educativa da Escola Básica onde realizei o meu estudo, pela disponibilidade e pela participação nos inquéritos por questionário.

Às minhas colegas de trabalho, especialmente Dra. Rosa Moura, Dra. Alexandra Trigo, Dra. Elisa Gonçalves, pela paciência, pelo apoio e colaboração.

Por fim, um agradecimento especial à minha orientadora, Doutora Cristiana Madureira, que sempre se mostrou disponível, me orientou no percurso a seguir e sempre me incentivou, sem a sua orientação não seria possível o correto desenvolvimento deste projeto.

A todos os familiares, colegas e amigos, o meu muito obrigada.

## RESUMO

Na sociedade atual, marcada pela riqueza da diversidade cultural, a mediação desempenha um papel importante, não apenas como uma ferramenta de apoio à resolução de conflitos, mas também como função preventiva e transformativa. Neste sentido, as instituições educativas ganham especial importância, pois refletem a complexidade social e incluem uma capacidade transformadora. Assim, se a Mediação Socioeducativa e Intercultural é essencial para a sociedade em geral, também se torna indispensável no contexto educativo.

A escola enquanto organização educativa é considerada um local privilegiado de aprendizagem social, assumindo cada vez mais um papel central na transformação dos indivíduos e dos contextos, na prevenção da violência e de comportamentos menos assertivos, através do desenvolvimento de práticas de mediação que promovam o diálogo e fortaleçam os laços entre os membros da comunidade educativa.

Este projeto de investigação-ação, intitulado “Mediação Socioeducativa e Intercultural: Desafios e Práticas no Contexto Escolar”, visou compreender e refletir sobre as percepções da comunidade educativa sobre a importância da Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar, com vista à co-construção de um Gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural, no sentido do desenvolvimento comunitário. É de extrema importância explorar a forma pela qual a mediação poderá desempenhar um papel fundamental na promoção do sucesso e inclusão escolar, bem como contribuir para a convivência pacífica e o bem-estar de toda a comunidade. A metodologia utilizada foi a investigação-ação no sentido de construirmos em e na comunidade um gabinete de mediação que fosse ao encontro das necessidades e fragilidades do Agrupamento de Escolas, no sentido da valorização da multiculturalidade e da promoção do diálogo intercultural.

### **Palavras chave**

Convivência, diálogo, interculturalidade, mediação socioeducativa

## ABSTRACT

In today's society, marked by the richness of cultural diversity, mediation plays an important role, not only as a tool to support conflict resolution but also as a preventive and transformative function. In this sense, educational institutions gain special importance as they reflect social complexity and include a transformative capacity. Thus, if Socio-educational and Intercultural Mediation is essential for society in general, it also becomes indispensable in the educational context.

The school, as an educational organization, is considered a privileged place for social learning, increasingly assuming a central role in the transformation of individuals and contexts, in the prevention of violence and less assertive behaviours, through the development of mediation practices that promote dialogue and strengthen the bonds between members of the educational community.

This research project, entitled "Socio-educational and Intercultural Mediation: Challenges and Practices in the School Context," aimed to understand and reflect on the perceptions of the educational community regarding the importance of Socio-educational and Intercultural Mediation in the school context, with the goal of constructing a Socio-educational and Intercultural Mediation Office. It is of utmost importance to explore how mediation can play a fundamental role in promoting school success and inclusion, as well as contributing to peaceful coexistence and the well-being of the entire community. The methodology used was action-research, aiming to build within and with the community a mediation office that would meet the needs and weaknesses of the School Group, in order to value multiculturalism and promote intercultural dialogue.

### **Keywords**

Dialogue, interculturality, live together, socio-educational mediation,



# ÍNDICE GERAL

Agradecimentos .....	ii
Resumo .....	iii
Abstract.....	iv
Índice Geral .....	vi
Índice de Figuras .....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Abreviaturas.....	xv
Declaração de Integridade .....	xvi
Introdução.....	1
CAPÍTULO I: Enquadramento Contextual da Investigação .....	3
1.1 Apresentação Sumária do Tema do Estudo.....	3
1.2 Justificação da Investigação .....	5
1.3 Caracterização do Contexto de Investigação- Ação .....	7
1.4 Diagnóstico das Necessidades .....	7
1.5 Caracterização do Público – Alvo da Investigação-Ação .....	10
Capítulo II: Enquadramento Teórico da Problemática da Investigação .....	11
2.1 A Emergência de uma Cultura de Convivência Pacífica e de Bem-Estar.....	11
2.2 A Mediação Socioeducativa .....	16
2.3 Mediação Intercultural.....	19
2.4 Modelos de Mediação.....	27
2.5 A mediação e o seu contributo no desenvolvimento comunitário.....	30
Capítulo III: Enquadramento Metodológico.....	36
3.1 Investigação .....	36
3.2 Problema de investigação e objetivos de investigação-ação .....	37

3.2.1	Questão de investigação .....	37
3.2.2	Objetivos da Investigação /Intervenção: Objetivos Gerais e Específicos .....	37
3.2.3	Objetivo Geral .....	37
3.2.4	Objetivos Específicos .....	38
3.3	Apresentação e Fundamentação da Metodologia da Investigação Ação.....	38
3.4	Técnicas e Instrumentos de Investigação-Ação.....	40
3.5	Elaboração e Validação dos Instrumentos de Recolha de Dados e Técnica de Análise de Dados .....	47
CAPÍTULO IV:	Apresentação e Discussão do Processo de Investigação-Ação .....	51
4.1	Análise dos Inquéritos por Questionário à Comunidade Educativa.....	52
4.1.1.	Análise do Inquérito por Questionário à Comunidade Docente e Técnicas Especializadas da Escola Básica .....	52
4.1.2	Análise dos Inquéritos por Questionário aos Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos.....	61
4.1.3	Análise dos Inquéritos por Questionários aos Encarregados Educação .....	67
4.1.4	Análise dos Inquéritos por Questionários aos Alunos da Escola Básica.....	75
4.1.5	Análise da Entrevista à Coordenadora da Escola Básica .....	84
4.2	Co- Construção de um Gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural ....	90
4.2.1	Etapa 1- Avaliação e Diagnóstico de Necessidades .....	90
4.2.2	Etapa 2- Ações de Capacitação na e em Comunidade.....	91
4.2.3	Etapa 3- Avaliação das ações em Mediação Socioeducativa Intercultural ...	98
Conclusões.....		116
Referências Bibliográficas.....		120
Anexos .....		128
Anexo 1 –	Transcrição da Entrevista à Coordenadora da Escola Básica .....	129
Anexo 2-	Guião da entrevista à coordenadora da escola básica.....	128
Anexo 3-	Guião dos Inquéritos por questionário aos Alunos.....	133
Anexos 4 –	Guião dos Inquéritos por Questionário aos Encarregados de Educação	136

Anexo 5- Guia dos Inquéritos por Questionário aos Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos.....	140
Anexo 6- Guião dos Inquéritos por questionário aos Docentes e Técnicas Especializadas.....	144
Anexo 7- Consentimento Informado .....	128
Anexo 8- Autorização da DGE para aplicação dos Inquéritos por Questionário e Entrevista.....	130
Anexo 9- Pedido de Autorização ao Diretor do Agrupamentos de Escolas .....	131
Anexo 10- Ações Sensibilização/ capacitação .....	132

## ÍNDICE DE FIGURAS

Tabela 1: Distribuição dos alunos por turma.....	7
Tabela 2- Métodos e Técnicas de Recolha de Dados .....	9
Tabela 3:Etapas da investigação e técnicas de recolha de dados. ....	41
Tabela 4:Relação entre objetivos específicos e técnicas de recolha e análise de dados.....	48
Tabela 5:Análise da entrevista à coordenadora da Escola Básica.....	84
Tabela 6:Ação de sensibilização/ capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com os assistentes operacionais. ....	93
Tabela 7:Ações de capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com alunos.....	94
Tabela 8:Ação de sensibilização em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Encarregados de Educação. ....	97

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Género dos inquiridos (docentes e técnicas especializadas).....	53
Gráfico 2: Idade dos inquiridos (docentes e técnicas especializadas) .....	53
Gráfico 3: Número de anos que leciona na escola (docentes e técnicas especializadas). .....	53
Gráfico 4: Formação de base dos inquiridos (docentes e técnicas especializadas) .....	54
Gráfico 5: Nível de ensino com que trabalham predominantemente. ....	54
Gráfico 6: Como caracterizam o contexto socioeconómico dos alunos.....	55
Gráfico 7: Principais problemas/conflitos existente na escola mais evidenciada pelos inquiridos (docentes e técnicas especializadas).....	55
Gráfico 8: Resposta institucionais existentes para os conflitos existentes na escola. ....	56
Gráfico 9: Perceção dos inquiridos se os meios para resolver os conflitos são eficazes (docentes e técnicas especializadas).....	56
Gráfico 10: Já se deparou com uma situação de conflito (docentes e técnicas especializadas). ..	57
Gráfico 11: Se sim, como o resolveu. (docentes e técnicas especializadas). ....	57
Gráfico 12: Já ouviu falar sobre Mediação Socioeducativa e Intercultural (docentes e técnicas especializadas).....	58
Gráfico 13: Expectativas dos inquiridos sobre Mediação Socioeducativa e Intercultural (docentes e técnicas especializadas) .....	58
Gráfico 14: Qual a experiência dos inquiridos em lidar com alunos de diferentes culturas (docentes e técnicas especializadas).....	59
Gráfico 15: Se utiliza ativamente práticas de mediação socioeducativa e intercultural na sua atividade profissional (docentes e técnicas especializadas). ....	59
Gráfico 16: Desafios que observam na prevenção e gestão de conflitos na escola (docentes e técnicas especializadas).....	60
Gráfico 17: Consideram pertinente o trabalho de um mediador em contexto escolar (docentes e técnicas especializadas).....	60
Gráfico 18: Se consideram que a criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural iria prevenir e resolver alguns dos conflitos da comunidade educativa (docentes e técnicas especializadas).....	60
Gráfico 19: Género dos inquiridos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). ....	61

Gráfico 20: Idade dos inquiridos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	62
Gráfico 21: Número de anos de serviço nesta escola (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	62
Gráfico 22: Habilitações académicas dos inquiridos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	62
Gráfico 23: Tipologia de funções/departamento em que exercem funções (Assistentes operacionais e Assistentes Técnicos). .....	63
Gráfico 24: Reconhecimento do trabalho exercido, pela comunidade escolar (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	63
Gráfico 25: Já se deparam com alguma situação de conflito (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	64
Gráfico 26: De que forma resolveram o conflito (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	64
Gráfico 27: Como considera a sua relação de comunicação com as crianças /jovens (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	65
Gráfico 28: Quais os conflitos mais predominantes na escola. (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	65
Gráfico 29: Importância da Mediação Socioeducativa e Intercultural (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	66
Gráfico 30: Importância do conhecimento de estratégias de resolução de conflitos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	66
Gráfico 31: Importância da formação na área da mediação socioeducativa e intercultural para um melhor exercício profissional (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	67
Gráfico 32: Importância da criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural para prevenção e resolução de conflitos na comunidade educativa (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	67
Gráfico 33: Amostra dos respondentes ao questionário (Encarregados de Educação). .....	68
Gráfico 34: Idade da amostra (Encarregados de Educação). .....	68
Gráfico 35: Habilitações académicas dos inquiridos (Encarregados de Educação). .....	69
Gráfico 36: Grau de parentesco entre encarregado de educação e o estudante. ....	69
Gráfico 37: Situação profissional dos encarregados de educação .....	70
Gráfico 38: Grau de satisfação dos encarregados de relação com a comunicação da escola sobre o progresso educativo do respetivo educando. ....	70

Gráfico 39: Percepção dos encarregados de educação sobre a escola como instituição promotora da diversidade e da inclusão.....	71
Gráfico 40: Conhecimento por parte dos encarregados de educação do termo Mediação Socioeducativa e Intercultural.....	71
Gráfico 41: Definição de Mediação Socioeducativa e Intercultural, do ponto de vista dos encarregados de educação.....	72
Gráfico 42: Identificação dos maiores desafios à diversidade cultural na escola, do ponto de vista dos encarregados de educação.....	72
Gráfico 43: Impacto da Mediação Socioeducativa e Intercultural no desenvolvimento futuro dos educandos (Encarregados de Educação).....	73
Gráfico 44: Avaliação da comunicação entre a escola e os encarregados de educação, relativamente às questões socioeducativas e interculturais do ponto de vista dos próprios (Encarregados de Educação).....	74
Gráfico 45: Importância da criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural (Encarregados de Educação).....	74
Gráfico 46: Percentagem de questionários válidos para análise estatística (Alunos).....	75
Gráfico 47: Género de pertença dos alunos respondentes.....	75
Gráfico 48: Faixa etária dos alunos participantes.....	76
Gráfico 49: Com quem moram os alunos que responderam ao questionário.....	76
Gráfico 50: Identificação dos problemas que os alunos consideraram mais graves na escola....	77
Gráfico 51: Espaços físicos da escola onde os alunos observam mais conflitos.....	77
Gráfico 52: Respostas dos alunos quando confrontados com situações de conflito na escola....	78
Gráfico 53: Percepção dos alunos acerca do seu relacionamento com os colegas na escola.....	79
Gráfico 54: Que atitudes tem quando está envolvido numa situação de conflito(alunos).....	79
Gráfico 55: Com quem conversam quando estão envolvidos em situações de conflito (Alunos).....	80
Gráfico 56: Percentagem de alunos que já participaram em ações de promoção da convivência positiva.....	80
Gráfico 57: Atividade em que os alunos participaram para a promoção da convivência positiva.....	81
Gráfico 58: Percentagem de alunos que já ouviram falar do tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural”.....	81
Gráfico 59: Funções do mediador em contexto escolar (Alunos).....	82

Gráfico 60: Importância da resolução de conflitos em contexto escolar (Alunos). .....	82
Gráfico 61: Importância da criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural para prevenção e resolução de conflitos na comunidade educativa (Alunos). .....	83
Gráfico 62: Avaliação do nível de satisfação com o conhecimento obtido com a formação (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	99
Gráfico 63: Avaliação pelos assistentes operacionais do desempenho geral da formadora. ....	99
Gráfico 64: Avaliação da eficácia das diversas estratégias formativas implementadas (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	100
Gráfico 65: Avaliação da adequação do período de tempo despendido para discussão e esclarecimento de dúvidas (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	100
Gráfico 66: Avaliação da comunicação e interação entre os participantes durante a formação (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	101
Gráfico 67: Avaliação da relevância da formação em mediação socioeducativa e intercultural para o desenvolvimento pessoal e profissional de cada assistente operacional. ....	101
Gráfico 68: Concretização de expectativas em relação à formação (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos). .....	102
Gráfico 69: Distribuição da amostra de alunos participantes, por ano de escolaridade .....	102
Gráfico 70: Percentagem de alunos que participaram ou não em ações semelhantes. ....	103
Gráfico 71: Avaliação pelos discentes sobre a qualidade das ações desenvolvidas. ....	103
Gráfico 72: Avaliação do grau de clareza e compreensibilidade dos conteúdos apresentados durante as ações (Alunos). .....	104
Gráfico 73: Avaliação da relevância dos temas apresentados para o desenvolvimento pessoal de cada aluno. ....	104
Gráfico 74: Consecução dos resultados de aprendizagem (Alunos) .....	105
Gráfico 75: Aplicação das competências de mediação socioeducativa e intercultural em situações reais, na escola. ....	105
Gráfico 76: Grau de confiança na mediação de conflitos após as ações de capacitação(alunos). .....	106
Gráfico 77: Avaliação pelos alunos do grau de clareza da abordagem da formadora. ....	106
Gráfico 78: Recomendação de formações de mediação a outros colegas(alunos). ....	107
Gráfico 79: Ano de escolaridade dos educandos de cada encarregado de educação respondente. ....	107

Gráfico 80: Qual o nível de satisfação com os conhecimentos obtidos (Encarregados de Educação).....	108
Gráfico 81: Avaliação pelos encarregados de educação do desempenho geral da oradora.....	108
Gráfico 82: Avaliação da eficácia das diversas estratégias formativas implementadas (Encarregados de Educação). .....	109
Gráfico 83: Avaliação da adequação do período de tempo despendido para discussão e esclarecimento de dúvidas.....	109
Gráfico 84: Avaliação da comunicação e a interação entre os participantes (Encarregados de Educação).....	110
Gráfico 85: Avaliação da relevância da formação em mediação socioeducativa e intercultural para o desenvolvimento pessoal e intrafamiliar de cada encarregado de educação. ....	110
Gráfico 86: Concretização de expectativas em relação à formação (Encarregados de Educação). .....	110
Gráfico 87: Pertinência da recomendação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural para outros pais/encarregados de educação. ....	111
Gráfico 88: Género de pertença dos participantes (docentes e técnicas superiores). ....	111
Gráfico 89: Avaliação da relevância/adequação das diversas estratégias formativas implementadas (docentes e técnicas superiores). ....	112
Gráfico 90: Avaliação da relevância/adequação dos conhecimentos adquiridos (docentes e técnicas superiores). ....	113
Gráfico 91: Avaliação da comunicação e do suporte fornecido pela equipa organizadora (docentes e técnicas superiores). ....	113
Gráfico 92: Concretização de expectativas em relação à formação. ....	114
Gráfico 93: Pertinência da recomendação da formação em mediação socioeducativa e intercultural a outros docentes/técnicas superiores. ....	114
Gráfico 94: Sugestões propostas, pelos participantes, para melhoria da qualidade de futuras ações formativas.....	114
Gráfico 95: Avaliação pelos docentes/técnicas superiores do grau de satisfação com a ação formativa “Mediação Socioeducativa e Intercultural”. ....	115

## ABREVIATURAS

DT- Diretor (a) de Turma.

DGE- Direção Geral da Educação.

Escola EB2.3- Escola Básica 2º e 3º ciclos.

IA- Investigação -Ação.

ODS- Objetivos Desenvolvimento Sustentável.

SPO- Serviço de Psicologia e Orientação.

UNESCO- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization  
(Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura.

## DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética do Instituto Politécnico de Leiria.

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho de projeto intitula-se *Mediação Socioeducativa e Intercultural: Desafios e Práticas em Contexto Escolar*. O interesse pela temática da *Mediação Socioeducativa e Intercultural* advém da minha prática profissional como Assistente Social em contexto escolar. Ao longo dos anos, acredito que a minha formação académica e a experiência de atuação direta com diferentes públicos e diferentes contextos sociais tornaram-me mais sensível a determinadas questões, mas também mais reflexiva e crítica no contexto em que atuo e que me rodeia. Este caminho profissional despertou em mim a atenção redobrada no relacionamento entre as pessoas, nas suas interações e nos desafios que enfrentam ao conviver numa sociedade cada vez mais diversa e multicultural.

Na escola interagem diferentes agentes educativos, cada um com níveis de desenvolvimento diferenciados, com histórias, experiências e contextos de vida diferentes. É na interação destes atores que se constrói a identidade da comunidade escolar, que por vezes esta heterogeneidade traz tensões e mesmo conflitos (Vieira, 2011). Neste contexto a *Mediação Socioeducativa e Intercultural* surge como uma ferramenta fundamental para promover o diálogo, a inclusão e o respeito pela diversidade cultural, contribuindo para a construção de um ambiente educacional sustentável apoiado na educação integral e inclusiva (Madureira, Viché & Hernaiz, 2024).

A *Mediação Socioeducativa e Intercultural* visa transformar a dinâmica relacional da comunidade escolar, através do desenvolvimento de atividades que incrementem o diálogo e o respeito às diferentes culturas. Assim sendo, e de forma a que a mediação seja implementada é necessário a construção de projetos pedagógicos, de intervenção sociocomunitária, que consideram a diversidade cultural como um recurso educativo, favorecendo a aprendizagem e a integração de todos.

A problemática enunciada determinou a realização desta investigação-ação, através do qual se pretendeu compreender e refletir sobre as perceções da comunidade educativa sobre a importância da *Mediação Socioeducativa e Intercultural* em contexto escolar, com

vista à co-construção de um Gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural, promotor do desenvolvimento comunitário.

Este estudo encontra-se organizado em quatro capítulos. No primeiro capítulo descreve-se o percurso investigativo, fazendo a apresentação sumária do estudo, a justificação da investigação, a caracterização do contexto de investigação, o diagnóstico das necessidades e caracterização do público alvo.

O segundo capítulo aborda a fundamentação teórica dos conceitos chave. Nele é realizado o enquadramento teórico, no qual são explanados os diversos conceitos associados ao tema. A elaboração deste capítulo baseou-se na revisão da literatura, o que possibilitou o enquadramento teórico-conceptual, permitindo o esclarecimento dos termos, conceitos e modelos teóricos que fundamentam o estudo.

No terceiro capítulo, Enquadramento Metodológico, apresenta-se a investigação em questão, o problema de investigação e os objetivos da investigação- ação, os objetivos específicos, o objetivo geral. É neste capítulo que se situa a abordagem e o paradigma de investigação, o método e as técnicas de recolha de dados.

No quarto capítulo, Apresentação e Discussão do Processo de Investigação-Ação, onde foi realizada a apresentação e análise dos resultados obtidos recolhidos e tratados ao longo da investigação-ação.

Por fim, na conclusão, apresentam-se as considerações finais realizadas no contexto de investigação-ação, problematizando a importância deste estudo no desenvolvimento comunitário.

# CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DA INVESTIGAÇÃO

No presente capítulo após esta introdução, pretende-se apresentar sumariamente o tema do estudo (1.1), seguidamente a justificação da investigação (1.2), a caracterização do contexto de investigação (1.3) e por fim o diagnóstico das necessidades (1.4).

## 1.1 APRESENTAÇÃO SUMÁRIA DO TEMA DO ESTUDO

Desde a idade precoce, as crianças deparam-se com um novo espaço no mundo, a Escola, que lhes proporcionará novas descobertas e desenvolvimento. Este é um meio repleto de novas oportunidades tanto para a aprendizagem, como para relacionamentos interpessoais. À medida que a criança se envolve no seu percurso, depara-se com um conjunto de normas e regras que deve seguir e respeitar. Ela percebe que o mundo, que antes parecia girar ao seu redor, na verdade, abriga outros seres semelhantes com ideias e opiniões diferentes, resultando em desacordos e, conseqüentemente, nos primeiros conflitos. No entanto, é importante que a criança conviva com os pares e aprenda a lidar com essas situações (Chrispino & Chrispino, 2011; Pinto da Costa, 2018).

Assim sendo, a promoção da convivência na escola evidencia uma das principais prioridades das comunidades educativas, o que percebe o questionamento do desenvolvimento de competências de relacionamento interpessoal e de resolução de conflitos, bem como a importância em adquirir valores como respeito, empatia, cooperação e solidariedade. A deterioração da convivência ocorre quando as relações interpessoais não são trabalhadas ativamente, de um modo geral, a abordagem da convivência na escola só é iniciada em resposta a incidentes, sendo estes tratados como questões de indisciplina e resolvidos conforme a lógica do modelo impositivo e punitivo. Atualmente, a eficácia deste modelo é questionada, uma vez que a convivência deve ser aprendida e a escola necessita de mecanismos socioeducativos que lhe permitam responder a este desafio, que também é um desafio da sociedade (Pinto da Costa, 2016).

A escola desempenha um papel importante como parte integrante e reflexo da sociedade. Neste contexto, diversos grupos interagem continuamente, influenciados por uma

variedade de fatores que se complexificam com a socialização. Como seres sociais, a interação e convivência são inevitáveis, sendo que grande parte dessas interações ocorre no contexto escolar. A escola é um espaço importante para nosso desenvolvimento individual e relacional, desde idades muito precoces, ela torna-se um contexto relevante para a socialização, exigindo um compromisso com a qualidade educacional e a promoção da paz, conforme preconizado pela UNESCO (2017).

De acordo com Pinto da Costa (2016), atualmente a escola enfrenta uma sequência de desafios sociais que a incitam à reflexão sobre o seu papel, entre a tradição enraizada no paradigma da educação e a pressão para se tornar uma plataforma de mudança social, exigindo novas funções e papéis, a escola depara-se com o desafio de gerir o seu espaço social, relacional e cultural de maneira eficaz, procurando promover a socialização, a cidadania, a inclusão e a qualidade educativa. Através da socialização poder-se-á transmitir e apropriar-se das normas e regras de comportamento necessárias para a vida em comunidade, em que a articulação dessas normas, valores e conhecimentos adquiridos reflete o contexto da vida social. Por sua vez, Quaresma (2010) refere que os índices de indisciplina, conflitos e violência revelam divergências e ruturas relacionais que desafiam tanto a normalidade escolar quanto a cultura disciplinar esperada, assim torna-se, essencial promover a convivência por meio da gestão positiva das relações e dos conflitos. Giménez (2005) refere a importância de promover a convivência, através da gestão construtiva das relações e dos conflitos, e não apenas da simples coexistência pacífica, surgindo como prioridade central para as instituições escolares. Essa dimensão social não apenas se configura como um desafio educativo e pedagógico, mas também como uma questão organizacional fundamental.

Na perspectiva de Cunha *et al.* (2023), ao longo de mais de duas décadas, a mediação tornou-se mais presente nos meios educativos, ela não apenas funciona como uma técnica para prevenção e resolução de conflitos, mas também como uma estratégia para promover a convivência e a cidadania. Por sua vez, Pinto da Costa (2017) refuta que as estruturas de convivência, em específico os programas de mediação, potenciam a criação de espaços de socialização e promovem a responsabilidade social, a interação positiva, o desenvolvimento de valores sociais, ambientes saudáveis e de não-violência, favorecendo ainda a potencialização de espaços de reconhecimento mútuo e tomada de decisão responsável, bem como a comunicação entre os diversos agentes educativos.

Com o objetivo de aperfeiçoar a compreensão da instituição escolar e instrumentalizar a mediação para promover uma educação voltada para a compreensão mútua, foi importante uma abordagem de intercompreensão, tornando-se fundamental identificar os problemas sociais inerentes ao ambiente escolar, manifestados por meio de indisciplina e abandono escolar, procurando compreender de que maneira a Mediação Intercultural e Socioeducativa poderiam desempenhar um papel significativo na resolução dessas questões (Vieira & Vieira, 2016).

Neste sentido, através deste projeto de Mediação Socioeducativa Intercultural, procurar-se-á estimular principalmente os alunos a iniciar uma reflexão coletiva, promovendo a compreensão de que somente ao agir com base em princípios como responsabilidade, solidariedade, igualdade de direitos e deveres, respeito, entre outros, se poderá conviver harmoniosamente e transformar a escola num ambiente pacífico, agradável e educativo. Desta forma, procurar-se-á entender a escola como lugar de socialização e de aprendizagem, que acolhe a todos, respeitando as suas diferenças e promovendo um senso de bem-estar comum, seguindo a linha de pensamento de Paulo Freire de que “ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si” (Freire, 1987 p. 39).

## 1.2 JUSTIFICAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO

Atualmente, a mediação é vista nos sistemas educativos numa perspectiva de intervenção “ao funcionar como um processo facilitador da comunicação, quer seja entre pessoas, entre grupos, entre instituições ou entre culturas” (Freire, 2010, p.59). Ela promove a melhoria dos laços sociais e a participação das pessoas na gestão de seus problemas, assim sendo, é crucial promover experiências de reflexão sobre as práticas de mediação na vida escolar, envolvendo alunos, professores, profissionais, pais e a comunidade.

A Mediação Socioeducativa e Intercultural em contextos educativos desempenha um papel importante, sendo esta um pilar pedagógico que auxilia os membros da comunidade educativa a lidar com conflitos (Góis, 2022), em contraste com os métodos tradicionais de simples repreensão, a educação mediadora oferece espaço para o diálogo, permitindo que crianças e jovens aprendam a resolver os conflitos interpessoais.

A mediação possibilita diversas abordagens para lidar com os conflitos na comunidade educativa, envolvendo a participação ativa de alunos e professores no processo de resolução de conflitos, orientando-os para a satisfação das necessidades que surgem durante o processo de aprendizagem. Os gabinetes de Mediação surgem como uma plataforma para o desenvolvimento de uma intervenção centrífuga abrangente: desde o fenómeno até o contexto, visando a resolução, reconciliação e reconstrução de situações de conflito, além disso, visam prevenir a reincidência ou escalada dos conflitos e, simultaneamente promover a convivência escolar. No âmbito da ação interventiva, espera-se que a participação dos indivíduos em processos educativos e formativos de mediação exerça uma pressão positiva sobre os demais, transformando-os em embaixadores de uma cultura de colaboração Pinto da Costa *et al.* (2016). Além disso os programas de mediação também promovem a responsabilidade social, interações positivas e o desenvolvimento de valores sociais, contribuindo para a criação de ambientes saudáveis e livres de violência, facilitando a criação de espaços onde o reconhecimento mútuo e a tomada de decisões responsáveis são valorizados, enquanto fortalecem a comunicação e as relações entre os diversos agentes educativos (Torrego, 2006; Torremorrel, 2008).

Adicionalmente, a atuação dos gabinetes de Mediação estende-se do indivíduo para o contexto, facilitando a aprendizagem e contribuindo para a criação e otimização de novas ações organizativas, isso, por sua vez, permite à escola aperfeiçoar os dispositivos e procedimentos de gestão de conflitos e das relações interpessoais. Essa abordagem abrangente visa não apenas resolver conflitos imediatos, mas também criar um ambiente propício para a melhoria contínua das dinâmicas escolares (Silva, 2018).

Dessa forma, a delimitação de estratégias para a co-construção de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural visa contribuir para a prevenção de conflitos, promovendo capacidades de gestão, transformação e emancipação individual e coletiva. O foco principal será traçar alguns caminhos, num projeto de Mediação Socioeducativa e Intercultural, que contribuam para a melhoria da convivência escolar e consequentemente para a construção de uma sociedade convivencial (Madureira, Viché e Hernaiz, 2024).

### 1.3 CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO DE INVESTIGAÇÃO- AÇÃO

O contexto onde o estudo foi desenvolvido é a uma Escola Básica (E.B.2.3), situada no Norte de Portugal. Nesta escola, como podemos ver na tabela 1, os alunos estão distribuídos por dezasseis turmas.

**Tabela 1:** Distribuição dos alunos por turma

<b>Ano de Escolaridade</b>	5º	6º	7º
<b>Nº Turmas</b>	5	5	6

(Fonte: Elaboração própria)

A atuação da escola gira em torno de todos e cada um dos alunos, daí a mesma pedir aos seus alunos que sejam responsáveis, participativos, estudiosos e exigentes, uma vez que para construir um futuro promissor e com bases sólidas é fundamental esforço e dedicação. O projeto Educativo do Agrupamento de Escolas (2015) refere que se procura desenvolver uma formação orientada para a resolução de problemas, pelo que o aluno deve ser capaz de:

“desenvolver as competências que as crianças e os jovens devem adquirir como ferramentas indispensáveis para o exercício de uma cidadania plena, ativa e criativa na sociedade; promover uma cultura de segurança e bem-estar da comunidade educativa” (p. 2).

### 1.4 DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES

A implementação de um projeto de investigação-ação centrado na co-construção de um gabinete de mediação deve começar com a avaliação abrangente das necessidades e a compreensão aprofundada da realidade em que se pretende intervir (Madureira, 2022). De acordo com Lorenzo (2007), essa avaliação inicial requer a identificação dos conflitos que causam maior ou menor tensão dentro e fora da sala de aula, os métodos ou normas utilizadas para lidar e resolver esses conflitos, os canais de comunicação típicos entre os vários membros da comunidade educativa, e o processo de tomada de decisões e seus responsáveis.

Além dessa avaliação diagnóstica, é necessário realizar uma reflexão coletiva, dialógica e abrangente. Por um lado, é essencial analisar a organização da convivência na escola, e por outro, considerar os valores predominantes na comunidade educativa, não apenas em relação à gestão de conflitos, mas também às práticas educativas em geral de modo a promover uma convivência pacífica e o bem-estar de toda a comunidade. Como refere Serrano (2008), a fase de diagnóstico da realidade é de suma importância na elaboração de projetos, pois permite identificar os principais problemas, compreender as causas fundamentais e oferecer direções para sua resolução progressiva. O objetivo do diagnóstico é adquirir o conhecimento da realidade em questão, representando uma das ferramentas teórico-metodológicas mais significativas para nos aproximarmos do entendimento da realidade em estudo, “o diagnóstico prévio à formulação de um projeto é o reconhecimento que se realiza, no próprio terreno em que se projeta a execução de uma ação determinada, dos sintomas ou signos reais e concretos de uma situação problemática” (Espinoza, 1986, p. 77).

Nesse sentido, Serrano (2008) argumenta que não é suficiente apenas sentir uma necessidade, é essencial realizar uma análise abrangente e aprofundada da mesma, pois

“só a partir da análise e detecção das necessidades é possível tomar decisões sobre a implementação, ou não, de um programa, determinar a sua amplitude e alcance, especificando os objetivos que mediante tal projeto e programa se deveriam atingir”. (p. 32)

Para entender plenamente a realidade envolvida nesta investigação-ação, recorreremos a métodos e técnicas de recolha de informações, isso permitiu-nos compreender onde e como poderíamos intervir na escola. Assim sendo, foram estabelecidos objetivos que orientaram o diagnóstico realizado:

- Conhecer a realidade escolar;
- Conhecer os conflitos mais predominantes da escola;
- Compreender os projetos e atividades em curso com os alunos;
- Conhecer o funcionamento e os elementos da escola;
- Compreender o clima de convivência e os conflitos da escola.

Após a definição dos objetivos, foi necessário selecionar as técnicas adequadas para o diagnóstico e tendo em conta o paradigma de investigação selecionado de caráter qualitativo e quantitativo a pergunta de partida surgiu de um diagnóstico das fragilidades da escola e da sociedade, nomeadamente a consolidação de uma cultura de convivência pacífica e de bem-estar de toda a comunidade. Esse diagnóstico foi inicialmente realizado através do recurso à observação direta participante, a conversas informais com os diferentes agentes educativos e à análise documental aos documentos estruturantes da escola. Além disso, através de diversas conversas informais com a coordenadora da escola e com a psicóloga, conseguimos identificar vários inconvenientes, dificuldades e problemas, bem como comportamentos e posturas dos alunos que têm impacto significativo no ambiente escolar.

Para alcançar os objetivos mencionados anteriormente, a tabela 2 apresenta as técnicas e instrumentos utilizados para realizar a identificação das necessidades.

Tabela 2- Métodos e Técnicas de Recolha de Dados

Métodos e Técnicas de Recolha de dados	Objetivos	Intervenientes
Conversas informais	- Caracterizar o tipo de conflitos existentes na escola e de que modo são resolvidos	Comunidade educativa
Análise documental	- Identificar os objetivos e estratégias previstas pela escola para a mediação - Adquirir conhecimento sobre as dinâmicas da escola	Documentos estruturantes da escola. (Projeto educativo da escola)
Observação direta participante	- Descrever os elementos da escola e o seu funcionamento; - Conhecer o tipo de estratégias usadas para gerir os conflitos	Comunidade Educativa

	- Conhecer os conflitos mais predominantes da escola.	
--	---	--

(Fonte: elaboração própria)

As técnicas e instrumentos de recolha de dados mencionadas na tabela 2 possibilitaram a obtenção de informações que permitiram identificar as necessidades e interesses tanto da escola quanto de seus membros, em relação à importância e necessidade da Mediação Socioeducativa e Intercultural, bem como às suas estratégias.

### 1.5 CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO – ALVO DA INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

O foco do projeto de intervenção e investigação foi a comunidade educativa da Escola Básica, no entanto foram seleccionadas para a amostra 3 turmas, uma de cada ano de escolaridade com o intuito de realizar as ações de sensibilização/capacitação. Essa seleção foi feita tendo por base os registos disciplinares e os encaminhamentos para as respostas de apoio ao aluno existentes na escola, nomeadamente o Serviço Psicologia (SPO) e Serviço Social, sendo escolhidas as turmas que apresentem um maior número de participações disciplinares e registo de ocorrências.

## CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DA INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo, apresenta-se um breve enquadramento teórico sobre a emergência de uma cultura de convivência pacífica e bem-estar (2.1), o conceito de Mediação Socioeducativa (2.2), o conceito de Mediação Intercultural (2.3), os modelos de mediação (2.4) e a mediação e o seu contributo no desenvolvimento comunitário.

### 2.1 A EMERGÊNCIA DE UMA CULTURA DE CONVIVÊNCIA PACÍFICA E DE BEM-ESTAR

Na escola, as crianças iniciam a socialização com os pares, experimentam e lidam com suas próprias emoções e as dos outros. Nesse contexto, os adultos desempenham um papel de referência, sendo esperados como exemplos a serem seguidos. Atualmente, quer na sociedade quer na escola, assiste-se a uma multiculturalidade resultante do crescente fluxo migratório que se tem vindo a manifestar a nível global. Deste modo, importa trazer ao debate a importância de se promoverem em contexto escolar práticas de mediação que promovam a interculturalidade, pois não basta ver a escola como um espaço repleto de culturas, mas urge permitir que dialoguem entre si, em comunhão, na expressão de Paulo Freire (2018). A escola não é formada apenas pelos alunos, há outros atores importantes que não devem ser negligenciados, como os assistentes operacionais, assistentes técnicos, professores e encarregados de educação, assim sendo compreende-se que a escola é um ambiente diversificado, com diferentes personalidades e diversas gerações interagindo diariamente. A escola, além de transmitir conhecimentos científicos aos alunos, exerce influência significativa na formação e transformação de todos os envolvidos. Dessa forma, é importante a prática da mediação, que considere as necessidades e interesses de toda a comunidade educativa, abrangendo desde o indivíduo mais jovem (aluno) até o mais experiente (professor, assistente, técnico ou encarregado de educação (Cunha, 2012), referindo-se, portanto, a uma mediação escolar abrangente, que envolva todos os agentes educativos, indo além da mera resolução de conflitos, devendo ser reconhecida como uma área com um “forte potencial educativo e capacitador representando uma oportunidade para o desenvolvimento de competências sociais essenciais para a vida em

comunidade, proporcionando um leque de possibilidades geradoras de mudanças” (Pinto da Costa, Torrego & Martins, 2018, p. 114).

A escola representa o espaço central onde se desenvolve a ação educativa, onde a educação para os cidadãos é efetivamente realizada, nesse sentido, as diretrizes curriculares, abrangendo todas as áreas de conteúdo que orientam o ensino, devem ser concebidas e organizadas de modo a englobar e integrar todos os elementos do processo educativo neste nível “a escola tem que ser local, como ponto de partida, mas internacional e intercultural, como ponto de chegada” (Romani, 2004, p. 15). O desafio é ressignificar a importância da educação como um bem comum em todas as áreas da vida humana apelando a exercício de um legado ético (Batista, 2021).

É importante reconhecer que a escola ideal, desejada por todos, alunos, professores, pais, responsáveis pela educação e comunidade em geral, é aquela que se destaca como um ambiente de aprendizagem envolvente e significativo, que dá sentido à vidas de todos os envolvidos, esse sentido está intrinsecamente ligado à necessidade de modernização da escola, de modo a acompanhar as transformações da sociedade, especialmente os avanços tecnológicos que se sentem cada vez mais por toda a parte e tal como Santomé (2006):

“a educação serve para fazer compreender às pessoas que um outro mundo é possível, contribui para torná-las conscientes da necessidade de fazer tudo quanto necessário for para construir sociedades mais justas, democráticas e solidárias. São as cidadãs e os cidadãos instruídos os que contribuirão de forma mais decisiva para a promulgação de leis que tornam os direitos humanos e a democracia numa realidade. Podemos dizer que os sistemas educativos são um dos pilares fundamentais para proceder à contínua construção de um mundo mais justo” (p. 99)

Na perspectiva de Silva & Flores, (2014) as escolas, devido às suas próprias características configuram-se como ambientes onde se verificam situações conflituosas, os conflitos associados a essas instituições educativas originam-se tanto de ações inerentes ao sistema escolar quanto das relações dentro da comunidade educativa. A escola é um espaço social, relacional e cultural onde diferentes personalidades, experiências, motivações, opiniões e interesses interagem diariamente, a necessidade de desenvolver estratégias que

promovam uma convivência positiva no ambiente escolar tem sido uma preocupação global e nacional.

Cada vez mais, valores fundamentais de convivência, como o respeito, educação, diálogo, cooperação e ética, estão a ser deixados de lado, o que prejudica gravemente as relações humanas. Nas escolas, é comum vivenciarmos situações que exigem a intervenção dos professores, auxiliares e da direção para auxiliar os alunos na mediação de comportamentos desrespeitadores e violentos, sendo que a violência contra o próximo é uma realidade diária no ambiente escolar, manifestando-se de diversas formas, nomeadamente agressões físicas, verbais, simbólicas (como o bullying) e a violência silenciosa, marcada pela indiferença ao outro. Neste sentido, e de acordo com Pinto da Costa (2016), a escola além de desempenhar o papel de ensinar, também exerce uma função educativa ao promover momentos de socialização e satisfação nas interações com os outros, fundamentados em princípios de cidadania, respeito mútuo, colaboração, valores e aprendizagem global. Para Garcés (2021), um dos desafios da educação consiste na superação das contradições geradas pelas inseguranças, sentimentos e emoções dos comportamentos das pessoas, como base para uma educação que eduque para a vida em convivência.

Pinto da Costa (2016) realça que a convivência é uma competência a ser aprendida, abrangendo quatro dimensões: a normativa, a altitudinal, a identitária e a regulação de conflitos, destacando que não se trata de uma visão isenta de conflito ou mudança e está intrinsecamente relacionada à prevenção e à resolução não violentados conflitos. É uma cultura baseada na tolerância e solidariedade, uma cultura que respeita todos os direitos individuais que assegura e sustenta a liberdade de opinião e que se empenha em prevenir conflitos, resolvendo-o nas suas fontes, que englobam novas ameaças não militares a paz e para a segurança, como a exclusão, a pobreza extrema e a degradação ambiental.

Assim, a violência nas escolas representa um desafio educacional que requer abordagem e deve ser encarada de forma adequada, é essencial que o trabalho com os alunos inclua a apresentação de alternativas de convivência pacífica e estratégias para superar esses desafios. Uma das abordagens significativas e eficazes é a promoção e prática da cultura de paz. A cultura de paz: negociação e da mediação, de forma a tornar a guerra e a violência inviáveis (UNESCO, 2010, p.11).

De acordo com Nascimento & Filho (2013), para que qualquer pessoa possa reter os conhecimentos acumulados ao longo da história da humanidade, é essencial um ambiente de convivência positiva e tranquila, sendo que a escola desempenha um papel crucial como um espaço privilegiado para essa transmissão desses conhecimentos. No entanto, é evidente que essa relação nem sempre se concretiza, uma vez que a sociedade está a enfrentar profundas transformações, que trazem consigo tanto aspectos positivos quanto negativos, como o aumento do consumo de drogas, a violência, etc.

Por sua vez, Pinto da Costa (2016) refere que a convivência possui uma conotação intrinsecamente positiva, embora seja importante reconhecer que a ausência de violência não garante necessariamente uma convivência saudável e pacífica, nesse sentido, a convivência é percebida como um conceito amplo, abrangendo todas as formas de relações sociais e exigindo aprendizagem por parte dos indivíduos.

Quando se fala sobre paz é fundamental entender que “a paz nega a violência, não os conflitos que fazem parte da vida” (Jares, 2002, p.134). O conflito não é mau em si próprio, embora as pessoas possam responder-lhe de forma negativa. Por sua vez, Nunes (2011, p. 15) refere que “pouco se fala do conflito como algo inerente à condição humana e como uma oportunidade para a construção do diálogo e da cooperação”, pois para ele o conflito, pode tanto significar perigo como oportunidade, o que levará a um desfecho positivo ou negativo é a forma como é gerido.

Pinto da Costa (2016) argumenta que uma convivência positiva ocorre quando os conflitos não são ignorados, mas sim abordados por meio de estratégias e procedimentos baseados no diálogo, na colaboração e na responsabilização, propondo-se a resolvê-los e a preveni-los. Diskin & Noleto (2010) acrescentam que a convivência pacífica é sustentada por valores como respeito pela vida em sociedade, rejeição da violência, colaboração com os outros, escuta compreensiva e promoção da responsabilidade. Baptista (2005) fala-nos de conceitos como a convivência, conflito, desenvolvimento, e de violência que surgem na relação entre o “eu” e o “outro”, sendo que a descoberta de “outro” é útil à descoberta de si, que possibilita uma relação de proximidade, de protagonismo frente à intolerância. A passividade, o quietismo que se configura como cultura de paz, ou seja, essa paz acontece quando as pessoas no relacionamento com os outros respeitam os seus espaços, as suas particularidades, os seus silêncios (p. 47-48). Desta forma e segunda a autora a cortesia surge como uma prática da hospitalidade, que

tem como objetivo que o outro seja acolhido com “ternura e sensibilidade” (p.48) na convivência do dia-a-dia.

O objetivo de aprender a conviver é inerente a todo processo educativo, sendo implicitamente incorporada no seu âmago. Ao longo da história, atribuiu-se ao sistema educativo, em conjunto com a família, a responsabilidade de ensinar as regras fundamentais para a convivência em sociedade. O Relatório da UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, sob a presidência de Jacques Delors, destaca a aprendizagem de viver em comunidade como um dos quatro pilares fundamentais nos quais a educação para o novo século deve fundamentar-se. Tanto o arcabouço legislativo quanto os objetivos do sistema educacional e estágios específicos enfatiza, de maneira transversal, a importância da aprendizagem de uma convivência democrática e pacífica (Jares, 2002).

Desta forma, Jares (2007) refere que é urgente uma convenção educacional global pela paz e contra todas as formas de violência, para Jares, a educação desempenha um papel fundamental nesse contexto, envolvendo diversos aspectos como currículos, formação de professores, conteúdos das diferentes áreas, sendo importante uma abordagem educacional comprometida com a promoção da paz e a prevenção da violência.

Jares (2007), refere ainda, que a função do educador na escola torna-se cada vez mais confusa, dada a necessidade de incorporar diversas mediações no processo educacional, uma vez que o educador precisa não apenas de compreender o ambiente em que atua, mas também de utilizar esse entendimento de maneira apropriada no contexto de ensino-aprendizagem, propondo um envolvimento ativo com as famílias e a comunidade, colaborando com todos os agentes sociais e promovendo processos de comunicação. Isso implica a criação de projetos conjuntos que estimulem a inclusão cultural, social, religiosa, de gênero, e outras. Portanto, “é urgente desenvolver novas formas de comunicação intercultural que valorizem o pluralismo, que abracem a diversidade, propondo a aceitação do outro e a transformação de ambos através deste encontro interativo” (Madureira, Viché & Hernaiz, 2024, p. 77)

De acordo Freire “precisamos desde a mais tenra idade formar as crianças para a “cultura da Paz”, que necessita desvelar e não esconder, com criticidade ética, a tolerância com o diferente, o espírito de justiça e de solidariedade” (2001, p. 391). Por sua vez, Jares (2002)

refere que a construção de uma cultura de paz assenta no respeito pela diferença e pela diversidade, na promoção das diferentes criações culturais dos indivíduos e dos povos. Com este propósito, a educação para a paz visa o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e relacionais eficazes e de sensibilidade à diversidade cultural.

Uma cultura de paz será instituída quando a família, a escola e a sociedade trabalharem em conjunto, partilhando o mesmo compromisso e responsabilidade no processo educativo, isso implica buscar a essência do ser humano e promover o respeito mútuo. Somente quando esses três pilares se unirem, poderemos alcançar a transformação necessária para uma sociedade mais justa, humana e solidária (Nascimento & Filho, 2013). Desta forma, partilhamos as ideias de Freire (2018) que afirma que só uma educação verdadeiramente humanista pode responder às necessidades da realização e emancipação pessoal e cívica.

## 2.2 A MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA

Num mundo cada vez mais global as sociedades tornam-se também mais pluralistas (Sousa, 2004). Atualmente, verificamos mudanças rápidas e uma brusca perda de pontos de referência valorativos, essas transformações estão intimamente ligadas ao rápido avanço e à disseminação das novas tecnologias, assim como à dissolução das fronteiras geográficas (Ribeiro, 2015). As crianças e os adolescentes que hoje entram na escola foram socializados com diferentes valores, têm vivências e interesses muito diferentes e formas de estar na vida muito mais heterogêneos que há 20 ou 30 anos (Vieira, 2012).

Tradicionalmente, a responsabilidade primária pela socialização inicial da criança recaía sobre a família, guiada pelos valores próprios de cada núcleo familiar, no entanto, observa-se uma tendência crescente de transferência dessa função da família para a escola, gerando uma espécie de competição entre ambas as instituições na tentativa de se esclarecer as funções específicas de cada uma. As atitudes das famílias em relação à escola hoje variam em termos de importância e compreensão, estruturando-se de acordo com os interesses. Esses interesses são profundamente influenciados pelas culturas de origem, podendo divergir com base na posição social, níveis de escolaridade alcançados, ambições pessoais e expectativas em relação à educação dos filhos, como menciona Vieira:

“a mente cultural é formada por saberes que se aprendem e se reproduzem de geração em geração, saberes que são herança cultural do grupo doméstico e do social onde se inserem os jovens, e ainda por estruturas e hábitos mentais, formas de pensar, selecionar, reter, aprender, e agir, que se desenvolvem no processo de socialização, a que também chamamos escola da vida” (1998, p. 87).

É importante destacar que as famílias podem antecipadamente definir as suas posições com base nessas variáveis, moldando as suas perspectivas sobre a escola e o papel que desempenha na formação dos filhos. Essa diversidade de abordagens destaca a complexidade das relações entre família e escola no contexto da educação infantil, ressaltando a importância da compreensão mútua e da cooperação para promover o desenvolvimento saudável e educativo das crianças. Nesse contexto, Jares (2007) propõe algumas estratégias tanto para o ambiente escolar quanto para o ambiente familiar: destacar o diálogo como componente fundamental da convivência; dedicar tempo; estabelecer normas; desenvolver habilidades para resolver conflitos; expressar sentimentos; corrigir com afeto; pedir desculpas quando necessário; manter coerência e mediar situações.

Efetivamente, cada criança traz consigo para a escola as suas próprias diferenciações, independentemente de estas serem relacionadas à raça, etnia, língua, sexo, classe social, orientação sexual ou competências. Portanto, um dos desafios encontrados nos processos de socialização na escola está relacionado à frequente percepção da diferença como sinónimo de inferioridade e desigualdade (Ribeiro, 2015). A questão reside em como garantir a realização dos direitos humanos básicos no contexto das interações entre as diferenças e como os educadores podem contribuir para esse objetivo, sendo que acreditamos que esse suporte se manifesta de forma particularmente significativa por meio da mediação socioeducativa (Ribeiro, 2015).

A escola, como um ambiente social destinado a acolher crianças e jovens provenientes de diversas origens sociais e culturais, enfrenta uma série de desafios complexos, estes incluem desigualdades sociais, questões de género, problemas de integração e exclusão social, indisciplina e violência, entre outros (Vieira & Vieira, 2017). Por um lado, o aumento do intercâmbio cultural e migratório e por outro as massificações do ensino introduziram novas questões em territórios específicos, particularmente nos sistemas educacionais e na sociedade em geral, requerendo abordagens distintas (Ribeiro, 2015).

Atualmente a escola, caracterizada como escola de massa, “abre porta” a todas as crianças, fazendo com que estas tragam para esta instituição as suas particularidades. A falta de reconhecimento e aceitação das particularidades pode-se transformar num obstáculo para o processo de socialização, potencialmente resultando em situações de inferioridade e desigualdade. É nesse contexto que a mediação, quando aplicada no contexto escolar, pretende ser uma técnica para lidar com os novos desafios enfrentados por essas instituições (Ribeiro, 2015).

Seguindo essa linha de pensamento, a Mediação Socioeducativa tem como principal objetivo a restauração dos laços sociais, a preservação das relações interpessoais e o fortalecimento das habilidades dos indivíduos para compreender as suas competências e emoções, além disso, visa promover a confiança, a autoestima e o pensamento crítico em relação aos conflitos, tanto para resolvê-los quanto para preveni-los (Chripino & Chripino, 2011).

A prática da Mediação Socioeducativa ocorre em diversos contextos educativos, incluindo as escolas e ambientes de educação formal e informal, no entanto, independentemente do enfoque, a mediação pode ser adotada de duas maneiras: uma perspectiva resolutiva, concentrando-se na resolução de conflitos, ou uma perspectiva preventiva e transformadora, visando a procura de mudanças e emancipação social (Silva & Moreira, 2009).

Segundo Silva (2011), os programas de mediação em contexto educacionais são vistos como estratégias formativas e preventivas, indo além de serem apenas técnica de gestão de conflitos. O autor destaca que a mediação oferece outras possibilidades de intervenção mais abrangentes, integradoras e complementares, demonstrando a sua importância no campo da educação para a responsabilidade, cidadania e paz.

Neste sentido, Silva (2018) refere a abordagem da mediação socioeducativa, centrada num processo de mediação transformativa, apresenta o potencial de abordar várias dimensões, incluindo aquelas alinhadas com os ODS. Essa abordagem visa desenvolver uma cultura de cidadania e uma educação para a paz por meio de uma comunicação efetiva e de um processo colaborativo e preventivo. Desta forma, ao optar por implementar uma cultura de mediação por meio da criação de estratégias de prevenção e intervenção, a escola está a contribuir para a realização dos ODS, ao mesmo tempo em

que fomenta ambientes propícios para a convivência positiva, como referem um dos pilares da educação para o século XXI.

A Mediação Socioeducativa, como estratégia para a gestão e resolução de conflitos, adota uma abordagem cooperativa, centrada na construção de soluções conjuntas com o objetivo de beneficiar ambas as partes envolvidas. Além disso, visa abordar o conflito de forma positiva e educativa, promovendo a autoestima, o empoderamento e a responsabilidade social. Como refere Silva & Moreira:

“(...) a mediação socioeducativa, é assumida cada vez mais como um slogan mobilizador, um remédio e um referente das políticas sociais, dando conta da sua importância, nomeadamente ao nível macro, ao ser reconhecida como uma atividade para assegurar a gestão das diferentes e dos diferendos e a coesão social” (2009, p. 7).

### 2.3 MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A globalização, embora tenha possibilitado alianças civilizacionais, revela-se como um indicador ambivalente na consolidação das comunidades. Por um lado, oferece oportunidades de interconexão e colaboração entre diferentes culturas, paradoxalmente, tem desempenhado um papel considerável na desagregação das comunidades e na fragilização dos tecidos sociais. Com os avanços tecnológicos e a globalização as alianças civilizacionais tornam-se mais acessíveis, permitindo trocas culturais e diálogos enriquecedores, no entanto, a rápida disseminação de influências externas e a prevalência de dinâmicas económicas globais muitas vezes resultam na perda de identidade cultural local, enfraquecendo os laços tradicionais que sustentam as comunidades (Duarte, 2016).

Assim sendo, estamos perante uma mudança de paradigma social e educativo, onde o diálogo intercultural surge como um dos principais desafios da humanidade (Madureira, 2022). Neste contexto, a Mediação Intercultural desempenha um papel determinante, oferecendo orientação e apoio para grupos na construção de uma convivência pacífica, beneficiando todas as partes envolvidas (Caetano & Freire, 2022).

De acordo com Bernardo (2021) o crescente aumento no número de migrantes apresenta desafios significativos para a convivência pacífica e equilibrada. A capacidade dos países

de sensibilizar as comunidades de acolhimento e facilitar a integração dos migrantes requer uma revisão contínua, caso contrário, as respostas podem estar constantemente desalinhadas, seja em termos de tempo, espaço ou atendimento às necessidades emergentes. Essa falta de sincronia leva à incompreensão e à incapacidade de estabelecer relações interculturais sólidas. A falta desse tempo prejudica a capacidade de sensibilizar e aceitar o "Outro" como um indivíduo único, sendo importante reformular as abordagens existentes para garantir uma adaptação dinâmica às mudanças nas dinâmicas globais de migração e deslocamento. É impreterível promover uma transformação significativa em diversos domínios, abrangendo a política global, europeia, a atuação da ONU e os Direitos Humanos, bem como as políticas de intervenção em nível local (Vieira & Vieira, 2016). Esta transformação visa aperfeiçoar novas atitudes, práticas e políticas sociais que promovam a construção de convivências e cidadanias respeitadoras.

A mediação intercultural, neste contexto, serve o desígnio da consolidação da democracia, ao procurar criar esse tempo para o outro e instigar a uma gestão pacífica das relações entre os diferentes indivíduos. Turchi & Romanelli (2019) referem que “no contexto dos fluxos migratórios, o papel do mediador é promover as interações entre a comunidade de acolhimento e a comunidade imigrante, para ajudá-las a construir uma mesma realidade” (p. 125). Nesta perspectiva, Ferreira (2016), a aplicação mediadora universal dos Direitos Humanos desempenha um papel importante na facilitação de um diálogo intercultural eficaz e na formulação de propostas voltadas para a emancipação social. Essa abordagem só pode ser alcançada por meio da coordenação de políticas de igualdade e identidade, com o objetivo de promover uma sociedade e uma educação verdadeiramente democráticas e inclusivas. Como salienta Madureira, (2022) a educação intercultural integra um instrumento de apoio à aprendizagem democrática, criando deliberadamente situações de intercâmbio, de influência mútua, e de fertilização cultural cruzada, permitindo assim aprender e beneficiar da relação com o outro. Assim sendo, o objetivo principal da educação não consiste apenas em desenvolver conhecimento, competências e atitudes, integrando valores fundamentais, mas, também, ajudar os jovens, em colaboração com pais e famílias a serem mais ativos, responsáveis e membros da sociedade de mente aberta. Onde, através da colaboração de todos podemos unir esforços para prevenir e para combater a marginalização, a intolerância, o racismo e a radicalização, preservando a moldura da igualdade de oportunidades para todos (Madureira, 2022).

De acordo com Turchi & Romanelli, (2019), o processo de mediação representa uma oportunidade para aprender a resolver e a prevenir conflitos autonomamente, além de transformar a capacidade de agir. Este papel é tanto transformador quanto humanizador, promovendo a tão almejada coesão social por meio da participação democrática, ao incentivar a tomada de decisões livres e o comprometimento. O empoderamento é fundamental para promover a cidadania como uma responsabilidade compartilhada, permitindo que cada indivíduo desempenhe o seu papel na comunidade e contribua para o seu desenvolvimento. A adoção do modelo dialógico na mediação possibilita trabalhar em um nível processual, indo além das questões puramente legais da cidadania (Turchi & Romanelli, 2019).

A intervenção socioeducativa enquanto processo de mediação intercultural, conforme discutida por Caride (2021) ao repensar Paulo Freire como um pedagogo-educador social, é essencialmente transformadora e orientada para a mudança, o conceito de “pedagogias da vida e para a vida” ressalta a ideia de que a educação não deve ser vista como um processo único e uniforme, mas sim como uma diversidade de abordagens que têm como objetivo capacitar os indivíduos a enfrentarem os desafios da vida e a promoverem mudanças significativas em si mesmos e em suas comunidades. Por sua vez Garcia, (2003) substância que a educação deve envolver uma oferta de conteúdos que tenham o poder de possibilitar a reescrita de histórias e o desenvolvimento de novos projetos, em que esses conteúdos são vistos como vinculantes, pois estão enraizados nas realidades dos sujeitos envolvidos, e têm o potencial de renovar significados e transcender experiências passadas.

De acordo com Silva & Pinto da Costa, (2022), o objetivo essencial da mediação intercultural é promover a construção de ambientes de convivência harmoniosa e o empoderamento de indivíduos e grupos. Isso dá-se através da incitação de uma cultura de convivência baseada no respeito mútuo, na compreensão das diferenças e na valorização da diversidade cultural, além disso, a mediação intercultural visa promover a responsabilidade individual e coletiva, incentivando os participantes a assumirem um papel ativo na resolução de conflitos e na construção de relações mais justas e equitativas. Na perspectiva das autoras a mediação intercultural como metodologia de gestão positiva de conflitos, de educação para a convivência e de construção de cultura de paz assenta nos seguintes objetivos gerais: interesse e respeito pelo/a outro/a ; valorização dos interesses e necessidades; reconhecimento e valorização dos sentimentos e emoções;

promoção do diálogo e da escuta ativa; desenvolvimento de atitudes cooperativas; reconhecimento dos valores próprios e dos/as outros/as; resolução de conflitos de forma não violenta; promoção da autonomia e da responsabilidade na melhoria das relações interpessoais.

Por sua vez, Madureira, Viché & Hernaiz, (2024) argumentam que a educação para convivência pode ser promovida pelo aumento das práticas de mediação intercultural. Segundo os autores, a mediação intercultural constitui um novo modelo de compreensão das culturas e das interações sociais que ajuda a desenvolver competências pessoais e sociais entre os diversos atores, permitindo uma transformação nos seus contextos de vida.

A mediação intercultural é uma vertente da mediação em geral que se destaca pela sua especificidade em dois aspetos principais, em primeiro lugar, ela insere-se no âmbito da mediação em geral, compartilhando princípios e técnicas comuns de resolução de conflitos. No entanto, a sua singularidade reside no interesse não apenas no conflito em si, mas também no processo do mediador. Em segundo lugar, a mediação intercultural diferencia-se ao aplicar modelos gerais de mediação a contextos marcados por uma forte multiculturalidade. Desta forma e de acordo com, Torremorell (2008) e Romero (2001), expõem os seguintes princípios da mediação intercultural, os quais derivam dos princípios gerais da mediação:

**Voluntariedade:** A mediação é um processo voluntário, onde a responsabilidade das decisões tomadas cabe inteiramente aos mediados. Estes têm o direito de desistir da mediação a qualquer momento;

**Confiança:** A mediação deve estabelecer um ambiente de confiança e de segurança, permitindo que as partes se sintam confortáveis para compartilhar as suas perspetivas e preocupações;

**Ajuda às partes:** A mediação deve ser um processo imparcial facilitador, auxiliando as partes a encontrarem a sua própria voz e a assumirem o controlo do processo para alcançarem uma solução.

**Imparcialidade:** A mediação ocorre sem imposição de pontos de vista, hierarquia de valores, preferências ou ideologias.

**Coprotagonismo das partes:** A mediação guia as partes para desempenharem um papel ativo na procura de uma solução colaborativa e na co-construção de um caminho comum.

**Ganho de todos:** A mediação visa soluções que considerem aos interesses comuns e individuais das partes em conflito.

**Legitimação:** As partes devem reconhecer e aceitar a autoridade e o papel do mediador como um terceiro imparcial capacitado para auxiliar na resolução do conflito.

**Princípio da independência:** O mediador deve preservar sua independência, sem subordinação técnica ou deontológica a qualquer organização ou profissional de outras áreas.

**Princípio da competência:** A mediação requer formação que confira competência teórica e prática, com atualização constante de conhecimentos científicos.

**Princípio da confidencialidade:** A mediação é confidencial, exigindo que todas as informações obtidas sejam mantidas em sigilo.

**Princípio da diligência:** O mediador deve agir de forma diligente, assegurando as condições para o desenrolar do processo de mediação.

**Princípio da livre escolha do mediador:** As partes têm o direito de escolher livremente o mediador, dentro do princípio da autonomia da vontade dos participantes.

**Não adversariedade:** O processo de mediação deve promover a empatia, a escuta ativa e a assertividade.

**Autocomposição:** Capacitar as partes para resolverem os próprios problemas e se empoderarem.

De acordo com Vieira &Vieira (2017) a “chave” da mediação é a combinação de uma atitude cultural com a administração de técnicas. Neste sentido, Vieira & Vieira, (2017) mencionam as seguintes técnicas:

**Escuta Ativa:** esta técnica envolve a habilidade do mediador em ouvir atentamente e com empatia as histórias, perspectivas e emoções das partes.

**Co-mediação:** trabalhar em equipa de mediadores interculturais pode enriquecer o processo de mediação, fornecendo diferentes perspetivas e experiências culturais, o que pode ajudar a ampliar a compreensão das questões em jogo e facilitar a indagação por soluções que sejam culturalmente sensíveis e aceitáveis para todas as partes envolvidas.

**Reformulação:** esta técnica é utilizada pelo mediador para reafirmar o que foi dito pelas partes de uma maneira que demonstre compreensão e empatia. Ao validar as declarações das partes, o mediador promove um ambiente de confiança e respeito mútuo, permitindo que as partes se sintam ouvidas e reconhecidas.

**Equipa Reflexiva:** O objetivo desta técnica é encorajar as partes envolvidas a colocarem-se no lugar uma da outra, procurando entender a perspetiva e experiência do outro lado do conflito. Isso fortalece a empatia e ajuda a construir pontes de comunicação entre as partes, facilitando uma resolução mais colaborativa e respeitosa.

**Conotação Positiva:** Esta técnica baseia-se na habilidade do mediador oferecer feedback construtivo, destacando os aspetos positivos e construtivos das narrativas e ações das partes envolvidas. O objetivo é identificar e reforçar os pontos de concordância e cooperação, criando assim um ambiente que incentive a colaboração e a procura por soluções mutuamente benéficas.

**História Alternativa:** Esta técnica visa construir uma narrativa alternativa do conflito, oferecendo uma nova perspetiva que possa levar a uma solução mais positiva. Ao encorajar as partes a reconsiderarem o conflito sob uma perspetiva diferente, o mediador visa promover uma mudança de mentalidade que possa abrir caminho para soluções criativas e construtivas.

Segundo Vieira & Vieira (2016), a mediação envolve diversas dimensões que incluem a prevenção, educação, transformação, capacitação e reabilitação, com vista ao aperfeiçoamento da comunicação, da coesão social, bem como a autonomia e integração das minorias étnicas. Vieira e Vieira, (2016) propõem três modalidades da mediação intercultural:

**Mediação Preventiva:** Esta modalidade visa facilitar a aproximação, comunicação e compreensão entre pessoas, grupos e o foco está em evitar o surgimento de conflitos interculturais.

**Mediação Reabilitadora:** Esta modalidade intervém na regulação e resolução de conflitos interculturais que já surgiram. O objetivo é restaurar ou melhorar as relações entre as partes envolvidas, promovendo entendimento mútuo.

**Mediação Transformadora:** Nesta modalidade, é aberto um processo criativo que visa superar normas, costumes e pontos de vista particulares em situações de convivência multicultural. O objetivo é alcançar novas normas e modos de relação compartilhados, promovendo uma aprendizagem contínua sobre a convivência e pelo respeito à diversidade cultural.

No que respeita ao perfil do mediador e de acordo com o Manual de Resolução de Conflitos, (ONU 2001) “a mediação é uma atividade especializada, por meio de uma abordagem profissional, os mediadores e as suas equipas oferecem uma zona de conforto para as partes do conflito e induzem confiança no processo e a crença de que uma resolução pacífica é possível. Um bom mediador promove uma troca ao ouvir e dialogar, concebe um espírito de colaboração por meio da solução de problemas e garante que as partes em negociação possuam conhecimento, informação e aptidão suficientes para negociar com confiança” (ONU, 2001, p. 6). Para além disso, um bom mediador alarga o processo para incluir partes interessadas significativas de diferentes segmentos da sociedade. O sucesso dos mediadores em obter acordos é maior quando todas as partes são bem informadas, pacientes, equilibradas na sua abordagem.

Por sua vez, Costa e Silva (2022) identificam as seguintes capacidades e atitudes dos mediadores que refletem os princípios da mediação:

- Saber comunicar e ser facilitador do diálogo;
- Ser imparcial, neutro e equidistante;
- Saber analisar as dinâmicas sociais e saber intervir no conflito;
- Ser facilitador da solução (não aconselha, não julga, não orienta);
- Ter convicção, perseverança e ser assertivo;
- Ter capacidade de análise e síntese;
- Ter capacidade de mediação, negociação e conciliação;
- Ter capacidade de integração e comunicação com as partes envolvidas e com especialistas de outras áreas e em diferentes contextos;
- Ser otimista, positivo, criar empatia, proximidade e interesse pelos outros;

- Ser flexível, criativo, aberto e ter iniciativa;
- Possuir competências sociais e interpessoais;
- Ter capacidade de organização, planejamento e resolução de problemas e tomada de decisões;
- Ser capaz de ter respeito pela diversidade, autodeterminação das partes e ter capacidade de abordar diferentes culturas;
- Ser capaz de transmitir serenidade e mostrar o grau adequado de sensibilidade aos sentimentos dos outros.

Morgado (2022), menciona a importância e a utilidade que a comunicação intercultural pode ter para o ensino e para a prática da mediação intercultural, no entanto ela ressalva que na comunicação intercultural é frequente que as nossas expectativas culturais se tornem estereótipos. Esses estereótipos são construídos com base em percepções falsas e em modos de ver habituais que não são recetivos a outras formas de expressão de valores, emoções e regras, até a própria transferência interlinguística não é simples porque “carece de sensibilidade cultural para idioletos, socioletos, géneros textuais, bem como subculturas sociais e profissionais” (p. 51).

A comunicação intercultural pode ser vista como uma forma de estabelecer um diálogo intercultural significativo, no entanto, para isso, é necessário possuir competências sociais e linguísticas que permitam aceitar e valorizar positivamente a diversidade cultural. O diálogo intercultural representa uma forma de aprender compreensão, respeito e responsabilidade mútuos, levando-nos a reconhecer que opiniões divergentes podem ser a fonte de novas soluções e que as diferentes origens culturais representam recursos valiosos para promover a mudança (Morgado,2022). A comunicação intercultural desenvolve-se cada vez mais através de uma pedagogia da viagem, entre a escola e a comunidade, através do percurso pelo contexto e através de atividades que promovam o desenvolvimento global de todos (Madureira, Viché & Hernaiz, 2024).

O conceito fundamental na mediação intercultural, especialmente diante dos olhares contemporâneos, movimentos e manifestações em tempos de deterioração, ataques à democracia e a não garantia dos direitos humanos, revela-se como uma questão premente. Este desafio reside em saber lidar com a diversidade que se espelha em todos as esferas da sociedade atual. Nesta perspetiva, Caetano & Freire, (2022) refere que a cultura de mediação promove a não-violência, a participação, a inclusão e a coesão social, a

consolidação desse modelo colaborativo representa um ambiente propício para uma abordagem renovada de convivência, estilo de vida e construção social.

No quadro de uma sociedade globalmente multicultural, é essencial perceber que a diversidade e as diferenças não devem ser consideradas como obstáculos, mas sim como oportunidades para o desenvolvimento pessoal e social. Para alcançar esse objetivo, é necessário aceitar e valorizar a diferença, superando os medos e conflitos que possam surgir como resultado da diversidade. Neste sentido, e de acordo com Madureira, (2023) a formação de mediadores interculturais é cada vez mais necessária, capacitando profissionais para liderar intervenções sociais, educativas, pedagógicas e inclusiva, promovendo ambientes educativos e sociais pacíficos, facilitando experiências transformadoras em contextos mais humanizados.

#### 2.4 MODELOS DE MEDIAÇÃO

De acordo com Freire & Caetano, (2008), o conceito de mediação, independentemente da ideologia ou epistemologia subjacente, inclui uma direção transformadora dos indivíduos e das relações entre eles, enraizada em valores positivos como solidariedade, participação, compromisso, cooperação, respeito, criatividade, perseverança, paciência, confidencialidade e diálogo.

Por sua vez, Torremorell, (2008) refere que a mediação possui potencial único para transformar as pessoas, incentivando o crescimento moral ao auxiliá-las na navegação de circunstâncias desafiadoras e na superação das diferenças humanas por meio do conflito em si, essa capacidade transformadora deriva da habilidade da mediação em gerar dois efeitos significativos: a revalorização e o reconhecimento.

É importante que as pessoas aprendam a compreender a si mesmas e a reconhecer os limites para a convivência, conforme expresso por Torremorell), a mediação representa uma “prática efetiva dos valores de convivência” (2008, p. 29) ao aprendermos com a mediação, estamos a desenvolver hábitos saudáveis e aprender a viver em sociedade de maneira pacífica, em conformidade com os princípios estabelecidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Torremorell (2008) menciona que o processo de mediação pode direcionar-se para três áreas distintas: o conflito em si, os participantes envolvidos ou o próprio processo em si. Isso resulta na formação de três modelos de mediação: o modelo de resolução de problemas, o modelo transformativo e o modelo comunicativo. De acordo com o autor os modelos percebem o seguinte:

**O modelo de resolução de problemas** centra-se no conflito, através deste modelo pretende-se a solução rápida e eficaz do conflito satisfazendo ambas as partes. Neste modelo o papel do mediador é facilitar a comunicação para promover um diálogo e criar um ambiente propício para que as partes encontrem as melhores alternativas para chegar a um acordo. Conforme Veríssimo (2016), "este modelo opera com uma visão linear da causa do conflito, desconsiderando o contexto no qual o conflito surgiu, bem como os motivos que o originaram e sua evolução ao longo do tempo" (p.10).

**O modelo transformativo** tem como enfoque os protagonistas do conflito, ou seja, permite às partes auferir dos conflitos, encarando-os como oportunidades de crescimento, existindo assim uma mudança, uma transformação, pois os protagonistas assumem o papel principal e o principal objetivo deste modelo é trabalhar o conteúdo humano de cada parte na sua globalidade. O modelo transformativo centra-se na comunicação e o seu principal foco é modificar a relação entre os intervenientes do processo, ou seja, é um modelo que trabalha para alcançar a mudança nas pessoas, na medida em que as mesmas descubram as suas competências, responsabilidades e o reconhecimento do outro como parte do conflito (Torremorell, 2008).

No Modelo Transformativo, a transformação do conflito pode ser interpretada em dois níveis: descritivo (mudanças sociais) e prescritivo (intervenções deliberadas para efetivar mudanças) (Torremorell, 2008). Em ambos os níveis, a transformação atua em quatro dimensões:

1. Dimensão pessoal: refere-se às transformações nos aspetos emocionais, perceptuais e espirituais do conflito, em que os conflitos tanto podem afetar tanto positiva quanto negativamente.
2. Dimensão relacional: trata das mudanças afetivas, de interdependência e expressivas, comunicativas e interativas do conflito, a transformação visa lidar

com as consequências do conflito nos padrões de comunicação e interação e pretende melhorar a comunicação e a compreensão mútua.

3. Dimensão estrutural: aborda as causas subjacentes do conflito, padrões e mudanças nas estruturas sociais relacionadas às necessidades humanas básicas, acesso aos recursos e padrões institucionais de tomada de decisões, analisando as condições sociais que geram o conflito e as mudanças envolvidas visando desvendar elementos que estimulam a violência e promovam a não-violência.
4. Dimensão cultural: refere-se às mudanças nos padrões culturais de um grupo e como a cultura afeta o desenvolvimento e condução do conflito. Ela afere como o conflito altera padrões culturais e identifica recursos culturais para elaborar respostas construtivas ao conflito.

**O modelo comunicacional** centra-se no processo em si, isto é, existe uma espécie de reconstrução do conflito e privilegia-se a comunicação. A comunicação é abordada de maneira integral, onde os mediadores “tomam os elementos das narrações de cada um dos protagonistas e, juntamente com eles, reconstroem uma história que destabiliza a primeira percepção do conflito” (Torremorell, 2008, p.51). Para a autora, os diálogos estabelecidos durante o processo de mediação possibilitam a criação de novas perspectivas, o surgimento de soluções a partir da incerteza e a especulação sobre o que ainda não existe.

A comunicação é considerada como um todo e os mediadores “tomam os elementos das narrações de cada um dos protagonistas e, juntamente com eles, reconstroem uma história que destabiliza a primeira percepção do conflito” (Torremorell, 2008, p.51). Desta forma, para a autora os diálogos que se estabelecem no processo de mediação possibilitam projetar novas possibilidades, criar a partir de incertezas e especular a partir daquilo que ainda não existe.

Neste sentido, o modelo transformativo emerge como o mais adequado para a implementação da nossa investigação-ação, uma vez que visa aperfeiçoar o relacionamento dos alunos consigo mesmos e com os outros, fomentando relações interpessoais positivas tanto dentro quanto fora do grupo. Com a investigação visei orientar os envolvidos em direção a uma mudança positiva, em que o foco principal é o desenvolvimento pessoal para que sintam autoconfiança e se capacitem a encontrar soluções, sem negligenciar a importância do conflito e do processo de resolução. Para as crianças lidarem com situações de falta de comunicação ou conflitos, seja por razões

culturais ou não, é essencial promover o seu desenvolvimento pessoal e social, neste sentido a mediação transformadora desempenhará um papel determinante ao permitir o desenvolvimento de competências de comunicação e ao facilitar dinâmicas que promovam uma compreensão abrangente da interculturalidade, resultando numa maior aprendizagem e aceitação (Silva *et al* 2019).

## 2.5 A MEDIAÇÃO E O SEU CONTRIBUTO NO DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

Nesta secção refletiu-se sobre a importância da mediação no desenvolvimento comunitário.

Cada vez mais as sociedades atuais são marcadas por mudanças rápidas e pela súbita perda de valores de referência, em grande parte relacionada ao rápido avanço e propagação das novas tecnologias e à crescente dissolução das fronteiras geográficas. As transformações nas políticas sociais e educacionais acompanham esses novos desafios, procurando abordar o aumento do intercâmbio cultural e da migração, bem como a concentração de novos problemas sociais em áreas específicas, como ocorre nas estruturas escolares. A evolução das escolas, anteriormente concebidas como sistemas de ensino em massa, de acesso universal, obrigatório e gratuito por períodos cada vez mais longos, tem levado ao surgimento de novas necessidades em termos de práticas e daqueles que nelas trabalham (Ribeiro, 2015).

Pinto da Costa (2019) refere que a escola contemporânea enfrenta inúmeras questões sociais que a obrigam a uma reflexão profunda sobre a sua própria identidade, enquanto mantém as suas bases na tradição do paradigma da instrução, a escola também enfrenta pressões para se tornar uma plataforma de mudança social, isso exige que a escola assuma novos papéis e funções, a fim de cumprir uma variedade de responsabilidades socioeducacionais. Perante este desafio, a escola precisa de encontrar novas e eficazes formas de gerir o espaço social, as relações interpessoais e cultura institucional, isso deve ser feito com o objetivo de promover a socialização, a cidadania, a inclusão e a melhoria da qualidade da educação e do ambiente socioeducativo.

Como menciona Freire (1997), a educação é uma forma de intervenção no mundo e por essa razão acarreta compreender os diferentes mecanismos da construção social, política, cultural, histórica, económica da realidade e das estruturas sociais, assim como também

desenvolver o sentido crítico para o desvelamento da ideologia dominante. Assim sendo, a escola desempenha um papel crucial não apenas na transmissão de conhecimentos, mas também na socialização dos indivíduos, entendemos que ela deve ser um espaço de convivência ativa, e que por meio da mediação, poderá promover oportunidades para o mútuo conhecimento e fortalecimento dos laços sociais, na formação de cidadãos conscientes, críticos e comprometidos consigo mesmos e com os outros (Pinto da Costa *et al* 2018).

A Mediação Socioeducativa e Intercultural centralizada principalmente nos meios escolares, procura oferecer uma abordagem alternativa para resolver conflitos, promovendo a regulação social e a restauração pacífica das relações interpessoais, esta prática é aplicada em contextos educativos que englobam ambientes escolares, bem como situações de educação não formal e informal. Uma das principais vantagens da mediação reside na sua capacidade de facilitar a ligação entre a escola, a família e a comunidade. Isso é alcançado através da promoção da comunicação e do restabelecimento de relações e interações que podem estar enfraquecidas ou inexistentes. Além disso, a mediação valoriza a aceitação e o entendimento das diferenças, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades de comunicação social e a criação de sinergias mútuas (Silvia *et al.*, 2010).

A mediação não se limita apenas a resolver conflitos, mas também desempenha um papel importante na prevenção de conflitos. A mediação preventiva é um processo que atua proativamente Madureira, Viché, & Hernaiz (2024), intervindo antecipadamente na resolução de problemas antes que eles se agravem ou se tornem mais complexos. A mediação tem ganho cada vez mais expressão enquanto estratégia para a prevenção de comportamentos e situações de conflito, na medida em que “se constitui uma forma de resolução de conflitos juridicamente enquadrada (...) em que as partes, por sua livre vontade e através de uma ativa participação direta, são auxiliadas por um mediador a encontrar uma solução negociada e amigável para o seu problema ou conflito” (Campos, 2009, p.179) No que diz respeito à mediação socioeducativa, esta denota-se como uma estratégia adicional para a educação, a responsabilidade, a cidadania, a participação cívica e a inclusão, porque dá um grande contributo para formar cidadãos capazes de viver em sociedade e, principalmente, conscientes que a diferença existe e dela advêm vários conflitos, mas que podem ser vistos numa perspetiva positiva e como um contributo para o seu desenvolvimento. O contexto educativo é cada vez mais um lugar onde é necessário

trabalhar a mediação para o desenvolvimento de determinadas competências pessoais e sociais, estas são importantes para uma melhor comunicação, a criação ou o restabelecimento das relações e uma melhor gestão das emoções (Borges *et al.*, 2021).

A Assembleia Geral das Nações Unidas desenvolveu os ODS, (Objetivos Desenvolvimento Sustentável), como uma representação das prioridades globais estabelecidas na Agenda 2030. O objetivo fundamental desses ODS é criar um novo paradigma visando a erradicação da pobreza, a promoção do bem-estar de todos, a preservação do ambiente e o combate às mudanças climáticas. Dentro desse contexto, o quarto objetivo, baseia-se na promoção da educação de qualidade, visa assegurar o acesso a uma educação inclusiva, equitativa e de excelência, além de fomentar oportunidades de aprendizagem ao longo da vida. Neste sentido, a escola desempenha um papel muito importante na concretização desses objetivos, uma vez que uma abordagem educacional voltada para o desenvolvimento sustentável, em todos os níveis e contextos sociais, tem o potencial não apenas de transformar a comunidade escolar, mas também a sociedade como um todo. Isso ocorre por meio da reorientação do sistema educacional e do desenvolvimento de conhecimentos, competências, valores e atitudes necessárias para promover esse tipo de desenvolvimento. A mediação educacional, quando direcionada por um processo de mediação preventiva e transformativa pode ser uma abordagem eficaz para abordar as diversas dimensões dos ODS. Isso ocorre porque ela baseia-se numa lógica comunicacional cooperativa e proativa, visando o desenvolvimento de uma cultura de cidadania e a promoção da educação para a paz, em linha com as necessidades expressas pelos ODS (Rodrigues *et al.*, 2020). É por isso que a educação representa uma estratégia essencial na indagação pela concretização dos ODS (UNESCO, 2015). Como refuta Sousa *et al* (2024) a educação representa uma estratégia fundamental na indagação pela concretização dos ODS, não se pode falar de erradicação da pobreza, da construção de uma cultura de solidariedade e de paz, sem que haja o pressuposto educacional que tende em mudar comportamentos, que cultive valores, atitudes e comportamentos. Os ODS enquadram-se numa visão transformadora da educação, inspirada num paradigma humanista, tendo em conta os direitos humanos, a dignidade, a justiça social, a equidade e a inclusão. Como menciona Madureira (2022b, p.45), essa visão transformadora pode nortear-se por caminhos tais como “centrar a ação socioeducativa em práticas educativas libertadoras e emancipadoras, enquadradas na pedagogia da proximidade, de modo a garantir a educação integral dos cidadãos, sustentada numa cultura de paz “.

Como refere Silva (2018), a meta da mediação socioeducativa é “maximizar a aprendizagem de competências sociais e cívicas, prevenir e lidar com os conflitos de forma positiva, promover a cultura de mediação, potenciar a consolidação de comunidades harmoniosas” (p.28). Assim, a mediação socioeducativa, focada num processo de mediação transformativa, possui potencial significativo para atender às necessidades delineadas pelos ODS, isso acontece porque essa abordagem afigura-se não apenas através da comunicação, mas também de um processo cooperativo e preventivo que promova uma cultura de cidadania e uma educação para a paz. Esses elementos são essenciais para o desenvolvimento de sociedades sustentáveis, humanistas e críticas (Silva, 2018). No entanto, é importante que as escolas se adaptem e se ajustem continuamente para enfrentar os desafios apresentados pela sociedade.

Delors (2010) assinala “os quatro pilares da educação para o século XXI”, que refere a capacidade de auxiliar as pessoas comprometidas com a prática pedagógica de qualidade, afirmando que ao ampliar o conhecimento possibilita entender o ambiente em que se vive, incentivar a curiosidade, provocando a conquista da autonomia e usar o senso crítico para entender a realidade.

A mediação poderá ser uma resposta à concretização de um dos pilares da educação do século XXI, o 3º. pilar relacionado o da convivência pacífica, “o Aprender a Conviver, Viver Juntos, Aprender a Viver com os Outros” em que a compreensão do outro, a empatia e a perceção das interdependências é um desafio significativo, especialmente diante dos estímulos voltados para a competição e o sucesso individual. Reconhecer a si mesmo está intrinsecamente ligado à compreensão do outro, alcançada ao tomar consciência das semelhanças e das interconexões. Uma abordagem eficaz para atingir esse objetivo é envolvimento em projetos conjuntos com significados compartilhados, preparando-se para gerir conflitos com respeito aos valores do pluralismo, compreensão mútua e paz. O respeito pela diversidade, em vez de observarmos a diversidade como um obstáculo, devemos valorizá-la e reconhecermos que todos temos algo a aprender e a ensinar. Este pilar ainda refere a colaboração e a partilha, que visa contribuir para a construção de um ambiente de relações socio afetivas saudáveis, fomentar incentivos mútuos à aprendizagem, onde todos apoiam o crescimento de cada um (Delors, 2010).

Segundo Cabrito (2016), a excelência educacional reflete-se no progresso dos estudantes e no aperfeiçoamento de suas competências. A UNESCO (Organização das Nações

Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), na Conferência Mundial sobre Educação Superior, realça que os padrões de qualidade devem estar alinhados com a meta de escolarizar alunos críticos, dotados de pensamento independente e aptos a aprender ao longo de toda a vida, promovendo a inovação e a diversidade (UNESCO, 2009).

A Declaração Universal do Direitos Humanos (1948) estabelece direitos inalienáveis e fornece diretrizes que possibilitam a conceção de novos futuros para a educação. De acordo com a UNESCO, (2021) o direito à educação, fundamental para a concretização de todos os outros direitos sociais, económicos e culturais, deve continuar a conduzir as nossas ações em direção a um novo contrato social. Esta perspetiva dos direitos humanos exige que a educação seja para todos, independentemente do género, raça ou etnia, religião, língua, cultura, sexualidade ou qualquer outra característica que possa utilizar-se para discriminar e excluir. Tradicionalmente interpretado apenas como o direito à escolarização de crianças e jovens, o direito à educação deve, no futuro, garantir a educação em todas as áreas da vida (Madureira, Viché e Hernaiz, 2024).

A aquisição de conhecimento é um direito e um compromisso que se estende a todas as pessoas, sem exceção, todos têm a capacidade de expressar e desenvolver a sua personalidade, independentemente da idade, situação de vida ou condição física. Aprender, torna as pessoas mais ativas, resilientes e aptas a enfrentarem os desafios do dia-a-dia. A aprendizagem estimula tanto a vida intelectual quanto a vida social, especialmente quando as experiências educacionais são compartilhadas num espírito de comunidade. Aprender em conjunto aperfeiçoa as condições de saúde e bem-estar, enriquecendo as caminhadas individuais com perspetivas diversas. Portanto, afirmamos que a educação desempenha um papel determinante no desenvolvimento pessoal e sociocomunitário e deve ser acessível a todos (Baptista, 2012).

Neste sentido, através das abordagens resolutiva e transformativa da mediação em contexto escolar, a escola é capacitada para realizar a sua missão de educação e emancipação, Carvalho (2020), no sentido do desenvolvimento comunitário. Por sua vez, Madureira, Viché & Hernaiz (2024, p. 54), referem que “a aprendizagem é um fenómeno comunitário, de convivência e multiculturalismo” em que o ambiente gera situações de autoformação ao promover a análise crítica da realidade, a descodificação de estereótipos e a criação de significados que modelam a aprendizagem aplicada, contribuindo para a criação da sabedoria humana.

De acordo com Martins *et al.* (2021), a mediação transformativa visa promover a participação comunitária, com o propósito de se criar uma dinâmica ativa e criativa, entre todos. Através da utilização da mediação transformativa pode-se melhorar a comunicação, bem como as relações interpessoais, visando a integração intercultural.

A abordagem da Mediação Socioeducativa e Intercultural, centrada num processo de mediação transformativa, apresenta o potencial de abordar várias dimensões, incluindo aquelas alinhadas com os ODS. Essa abordagem visa desenvolver uma cultura de cidadania e uma educação para a paz por meio de uma comunicação efetiva e de um processo colaborativo e preventivo, Silva (2018). Desta forma, ao optar por implementar uma cultura de mediação por meio da criação de estratégias de prevenção e intervenção, a escola está, sem dúvida, contribuindo para a realização dos ODS, ao mesmo tempo em que fomenta ambientes propícios para a convivência positiva, como referem um dos pilares da educação para o século XXI.

Neste sentido, através deste projeto de Mediação Socioeducativa e Intercultural, procurar-se-á estimular principalmente os estudantes a iniciar uma reflexão coletiva, promovendo a compreensão de que somente ao agir com base em princípios como responsabilidade, solidariedade, igualdade de direitos e deveres, respeito, entre outros, se poderá conviver harmoniosamente e transformar a escola num ambiente pacífico, agradável e educativo. Desta forma, procurar-se-á entender a escola como lugar de socialização e de aprendizagem, que acolhe a todos, respeitando as suas diferenças e promovendo um senso de bem-estar comum, seguindo a linha de pensamento de Paulo Freire que “ninguém liberta ninguém, ninguém se liberta sozinho: os homens se libertam em comunhão” (Freire, 1987, p. 29).

## CAPÍTULO III: ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

### 3.1 INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo, pretende-se apresentar e aprofundar a metodologia utilizada na realização deste trabalho de investigação-ação. Como veremos adiante, o método de investigação serviu como guia para o direcionar de maneira apropriada e eficaz.

De forma geral, a pesquisa compreendeu uma variedade de métodos, instrumentos, técnicas, abordando tanto aspetos quantitativos quanto qualitativos, contribuindo para a compreensão e problematização de situações, fornecendo respostas e construindo conhecimento no domínio da temática em estudo. Como refere Yin (2011) a diversidade de fontes de recolha de dados permite um conhecimento mais consistente da realidade em análise, bem como permite conferir maior autoridade aos dados obtidos, visto sustentar uma triangulação de dados mais sólida. Na perspetiva de alguns autores a triangulação de dados é vista como um passo determinante, isso ocorre porque a convergência de dados provenientes de diferentes fontes sobre o mesmo fenómeno permite ao pesquisador construir o conhecimento desejado de maneira consistente e obter a validação dos resultados (Yin, 2011; Flick, 2009).

Assim sendo, a prática da pesquisa requer a presença de um investigador capaz de identificar e reconhecer problemas ou desafios inerentes à investigação, estabelecendo objetivos, propósitos e a metodologia apropriada para avançar no processo investigativo. Em suma, conforme mencionado por Martins (2016), a pesquisa pode ser definida como o conjunto de operações sucessivas e distintas, mas interdependentes, realizadas por um ou mais investigadores, a fim de recolher sistematicamente informações válidas sobre um fenómeno observável, para explicá-lo e compreendê-lo.

Por sua vez, Cardoso refere que o processo de investigação “faz referência ao estudo, racional e sistemático, dos fenómenos, com o objetivo de os compreender e explicar, e implica, em termos clássicos, um percurso que vai desde a identificação e formulação de um problema, à seleção do design de pesquisa, recolha de dados, análise e interpretação

destes, tendo em vista procurar soluções para a questão colocada pelo investigador” (2015, p.27).

## 3.2 PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

### 3.2.1 QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

Este estudo norteou-se pela seguinte questão de investigação:

“De que forma é a que a comunidade educativa da Escola Básica, E.B.2.3, perspetiva a criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar e no desenvolvimento comunitário”?

### 3.2.2 OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO /INTERVENÇÃO: OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Os objetivos de um projeto de intervenção social representam os propósitos que ambicionamos alcançar por meio da implementação de uma ação planeada, sendo estes os responsáveis por definir a natureza específica do projeto e a coerência do plano de ação (Serrano, 2008).

### 3.2.3 OBJETIVO GERAL

Com o tema escolhido “Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar” procuramos compreender e refletir sobre a importância da Mediação Socioeducativa em contexto escolar com vista à criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural no sentido do desenvolvimento comunitário. É de extrema importância explorar a forma pela qual a Mediação Socioeducativa e Intercultural poderá desempenhar um papel fundamental na promoção do sucesso e inclusão escolar, bem como contribuir para a convivência pacífica e o bem-estar de toda a comunidade.

### 3.2.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A mediação escolar deve ser reconhecida como uma ferramenta com potencial educativo, capaz de capacitar todos os envolvidos. Ela deve ser vista como uma área a ser explorada para o desenvolvimento de habilidades sociais fundamentais para a vida em comunidade, criando um vasto leque de oportunidades que podem gerar mudanças significativas (Costa, Torrego & Martins, 2016).

Nesse sentido, é importante discutir de que forma a mediação socioeducativa poderá ser implementada de forma eficaz.

Assim sendo, o presente estudo incidiu sobre os seguintes objetivos específicos:

- Perceber qual a percepção que a comunidade educativa tem sobre a importância e a necessidade da mediação socioeducativa na promoção do bem-estar e da (trans)formação individual e coletiva da comunidade educativa;
- Implementar ações de sensibilização/capacitação dirigidas aos diferentes agentes da comunidade educativa (pais/EE, assistentes operacionais, professores/educadores e alunos) sobre o desenvolvimento de práticas de mediação intercultural;
- Avaliar as atividades desenvolvidas e perceber o impacto naqueles que participaram no projeto e o seu contributo na promoção de uma cultura de convivência pacífica.

### 3.3 APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO AÇÃO

De uma forma geral, podemos analisar as diversas abordagens nas investigações, especialmente aquelas relacionadas à área da educação, sob duas perspectivas distintas, uma delas é a perspectiva empírico-analítica, mais orientada para métodos quantitativos, enquanto a outra é uma perspectiva humanista-interpretativa, mais focada em métodos qualitativos. A primeira visa principalmente a quantificação e medição, com o objetivo de explicar e controlar fenómenos, por outro lado, a segunda visa compreender a individualidade dos sujeitos, das situações e de seus contextos, sendo considerada mais dinâmica (Almeida & Freire, 2000).

Tendo em conta a pergunta de partida e os objetivos de investigação concluímos que a metodologia mais apropriada para o desenvolvimento de todo o projeto seria a investigação-ação (IA), uma vez que o mesmo se desenvolveu segundo um binómio entre a teoria e a prática em constante diálogo. A investigação-ação possui uma abordagem dual: por um lado, enfoca a ação, visando promover mudanças; por outro lado, enfoca a investigação, visa ampliar a compreensão do problema (Fernandes, 2006). Dessa forma, essa metodologia objetiva estudar e compreender o cenário existente antes de agir, caracterizando-se por dar voz ativa aos participantes do projeto, o que a torna intrinsecamente democrática.

Barros (2012) refere que a IA baseia-se na interação contínua entre a teoria e a prática e como o próprio nome sugere, é uma metodologia que evidencia simultaneamente a ação, visando a implementação de mudanças, e pesquisa, com o objetivo de ampliar a compreensão do problema em questão. Essa abordagem permite, desse modo, analisar e compreender a situação existente antes de tomar medidas, e é caracterizada por dar voz ativa aos participantes do projeto, demonstrando, assim, um componente democrático fundamental. A metodologia adotada, investigação-ação, terá foco na mediação preventiva, alinhada ao modelo transformativo. Esta abordagem visa transformar os protagonistas antes mesmo de conflitos ou indisciplinas surgirem, trabalhando essencialmente o aspeto humano, especialmente no nível pessoal e relacional. O objetivo é incentivar os envolvidos a verem na mediação uma oportunidade de crescimento e de conscientização da presença do outro, a mediação “não pode ser reduzida a uma alternativa à justiça [...] não pode ser reduzida a uma mera resposta à crise atual da instituição judicial” (Bonafé-Schitt, 2009, p. 16).

A IA é compreendida por Kemmis e McTaggart (1992, p. 9) como “uma forma de indagação introspetiva coletiva empreendida pelos participantes em situações sociais com o objetivo de melhorar a racionalidade e a justiça das suas práticas educativas ou sociais, assim como a compreensão dessas práticas e das situações em que estas têm lugar”, esta metodologia visa promover transformação por meio da ação humana, envolvendo diálogo, comprometimento e dando voz ativa aos participantes. Isso implica comprometimento e envolvimento ativo no processo por parte de todos os envolvidos.

Dessa forma, é possível afirmar que IA é compreendida como um método de conhecimento capaz de lidar com a complexidade das questões, articulando diversas

problemáticas e permitindo a abordagem de contextos reais de forma abrangente. A IA envolve os participantes na pesquisa e na produção de conhecimento, integrando a investigação com a intervenção, permitindo a compreensão, sistematização, análise e generalização dos processos de construção de novos saberes e práticas (Benavente, Costa & Machado, 1990). Em termos gerais, podemos afirmar que o método de investigação apresentado visa melhorar a prática em diversos contextos nos quais a ação ocorre (Fernandes, 2006), operando em três polos distintos: o polo da ação, que visa promover a mudança social em um contexto específico; o polo da pesquisa, centrado na exploração das dinâmicas atuais e nas intenções dos participantes e, por último, o polo da formação.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

Existem duas abordagens distintas na orientação das pesquisas no campo das Ciências Sociais: a abordagem quantitativa e a abordagem qualitativa. A pesquisa quantitativa utiliza técnicas estatísticas para recolher e analisar dados, sendo bastante utilizada em estudos descritivos, na classificação e correlação de variáveis, e também na investigação de relações de causalidade entre fenômenos (Richardson, 1999).

No que respeita à investigação qualitativa, de acordo com Bogdan & Biklen (1994), envolve a análise da complexidade do fenômeno dentro da especificidade do seu meio. Por sua vez, Abacar, (2018) refere que a investigação qualitativa tem como principal particularidade a aquisição de dados descritivos, mediante o contato direto do pesquisador com a situação estudada, com destaque no processo e na preocupação em retratar a perspectiva dos participantes.

Assim, é fundamental adotar uma perspectiva multidimensional para obter uma compreensão mais profunda dos participantes e do contexto em que estão envolvidos. Na perspectiva de Amado (2014) nos métodos qualitativos o investigador deve estar totalmente envolvido no campo de ação dos investigados, uma vez que, na sua essência, este método de investigação baseia-se principalmente em conversar, ouvir e permitir a expressão livre dos participantes. Durante o processo de investigação procurou criar-se uma relação de proximidade humana, com os sujeitos do estudo no sentido, de ouvir as suas opiniões e permitir a sua livre expressão.

Os métodos e técnicas de investigação utilizados foram adequados às diversas fases do projeto, como evidenciado na tabela 3.

Tabela 3: Etapas da investigação e técnicas de recolha de dados.

<b>Etapas da Investigação</b>	<b>Técnicas de Recolha de Dados</b>
Levantamento de Necessidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa documental</li> <li>• Observação Participante</li> <li>• Conversas Informais</li> <li>• Notas de campo</li> </ul>
Intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa Documental</li> <li>• Inquérito por questionário</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Notas de campo</li> <li>• Conversas Informais</li> <li>• Observação Participante</li> </ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de campo</li> <li>• Observação Participante</li> <li>• Inquéritos por questionário</li> </ul>

(Fonte: elaboração própria)

#### 3.4.1 Observação direta participante

A observação é reconhecida como uma técnica que regista os comportamentos no momento em que ocorrem, sem depender de documentos ou testemunhos (Quivy & Champenhoudt, 2008). A observação direta foi utilizada como técnica complementar de recolha de informação, e teve como objetivo de obter uma melhor compreensão do contexto em causa permitindo uma captura rápida e autêntica dos comportamentos e eventos dos participantes (Quivy & Champenhoudt, 2008).

A observação participante, conforme descrita por Bell (1997), oferece a oportunidade de descobrir características de grupos ou indivíduos que de outra forma seriam inacessíveis, possibilitando a recolha de informações, possibilitando a compreensão do ambiente circundante e a verificação dos acontecimentos de maneira mais eficaz, envolvendo-se

nas dinâmicas do grupo ao longo de um período prolongado (Quivy & Champenhoudt, 2008).

Optamos por utilizar essa técnica principalmente para observar o comportamento e as intervenções dos participantes ao longo do desenvolvimento do projeto. A observação dos participantes é crucial para derivar conclusões, permitindo a comparação dos comportamentos iniciais com possíveis mudanças ao longo do tempo. Essa observação foi conduzida de maneira contínua durante todas as etapas do projeto, abrangendo todas as situações e atividades, e foi realizada de forma não estruturada, sem um roteiro pré-definido. A seleção do que observar em cada sessão foi guiada pelo comportamento do público-alvo naquele momento específico.

Esta abordagem possibilitou-nos aprofundar o nosso conhecimento sobre a escola, os seus procedimentos, os atores educativos e os seus relacionamentos e comportamentos. Além disso, proporcionou uma compreensão das dinâmicas de gestão de conflitos, das rotinas diárias do contexto escolar, permitindo-nos analisar comportamentos autênticos, uma vez que era realizada de maneira espontânea, no momento em que ocorriam. Nosso objetivo era examinar as condutas conforme surgiam, complementando assim “outros métodos de análise dos processos de ação e transformação social” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.199).

#### 3.4.2 Análise Documental

A pesquisa documental é um procedimento que, de acordo com Sá-Silva *et al.* (2009, p. 5), “faz uso de métodos e técnicas para a recolha, compreensão e análise de documentos de diversos tipos”. Os autores destacam a importância de valorizar e apreciar a utilização de documentos na pesquisa, uma vez que:

“a riqueza de informações que deles podemos extrair e resgatar justifica o seu uso em várias áreas das Ciências Sociais e Humanas, porque possibilita ampliar o entendimento de objetos cuja compreensão necessita de contextualização histórica e sociocultural.” (p.2).

A análise documental pode adotar tipologias divergentes consoante o objeto e a finalidade da investigação, bem como o género e a quantidade de documentos a analisar (Ketèle e Roegiers, 1999). No contexto deste projeto, tivemos acesso a diversos documentos,

nomeadamente o Projeto Educativo, o Plano Anual de atividades e o Regulamento Interno da instituição. Essa acessibilidade permitiu uma análise aprofundada desses documentos, auxiliando na caracterização da escola e do público-alvo, além de fornecer insights sobre as suas missões, objetivos e valores. Essa compreensão mais detalhada da instituição possibilitou a conceção de um projeto que atendesse às suas necessidades e objetivos.

No entanto, à medida que avançávamos no processo de investigação-ação, senti a necessidade de recorrer novamente à pesquisa documental e à consulta de arquivos, incluindo registos diários, o que permitiu enriquecer os nossos conhecimentos e compreender melhor as situações que surgiram durante o projeto. Desta forma, destacamos que a análise documental foi uma prática contínua ao longo de todo o trabalho.

### 3.4.3 Conversas Informais

De acordo com Patton (2002), as conversas informais, são uma técnica de recolha de dados, embora não sejam consideradas uma das principais, que ocorrem de maneira natural através da interação entre as pessoas, muitas vezes durante a observação participante.

Durante a investigação-ação, as conversas informais desempenharam um papel significativo, com destaque na fase inicial. Essas conversas proporcionaram uma maior proximidade com os participantes do contexto, oferecendo uma visão abrangente do funcionamento da instituição e fornecendo informações relevantes para o diagnóstico de necessidades e o desenvolvimento do projeto como um todo.

Proporcionaram ainda a consolidação das relações de confiança entre os alunos e as Diretores de Turma (DT), e a restante comunidade educativa.

### 3.4.4 Diários de Bordo

Os diários de bordo representam uma prática reflexiva que se baseia nos registos dos eventos que ocorrem ao longo do desenvolvimento do projeto. Conforme descrito por Sousa (2005), o diário de bordo funciona como uma ferramenta de supervisão, sendo utilizado para refletir sobre as próprias práticas, permitindo a sua reestruturação durante a implementação do projeto.

Nesta investigação, os diários de bordo foram utilizados para relatar o que ocorreu ao longo da investigação-ação, incluindo sentimentos, atitudes, expressões, emoções, comportamentos e experiências, tanto positivas quanto negativas.

#### 3.4.5 Entrevista

A entrevista é uma técnica de pesquisa comumente utilizada, não apenas em estudos empíricos nas áreas de Ciências Sociais e Humanas e Educação, mas também em investigações de natureza qualitativa (Bogdan & Biklen, 1999; Bryman, 2012 cit in Sá *et al*, 2021). Esta técnica é especialmente eficaz para “obter e recolher dados cujo principal objetivo é compreender os significados e sentidos que os entrevistados atribuem a determinadas questões e/ou situações” (Morgado, 2013, p. 72), de acordo com este autor, a entrevista tem o potencial de revelar representações sociais ou percepções subjacentes no pensamento dos entrevistados, contribuindo significativamente para a compreensão da sua percepção da realidade e do significado que atribuem às suas ações.

Para compreender a realidade na qual iria desenvolver a investigação, foi realizada uma entrevista à coordenadora da Escola Básica, com o objetivo de perceber qual a sua percepção sobre os contributos da mediação em contexto escolar e em que medida se enquadra nos valores e na visão da escola. Bogdan & Biklen defendem que:

“em investigação qualitativa, as entrevistas podem ser utilizadas de duas formas. Podem constituir a estratégia dominante para a recolha de dados ou podem ser utilizadas em conjunto com a observação participante, análise de documentos e outras técnicas. Em todas estas situações, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspetos do mundo” (1994, p. 134).

A entrevista realizada teve lugar no início da intervenção, foi através dos dados recolhidos aquando da entrevista que consegui identificar e começar a planear o projeto de intervenção tendo em conta as necessidades e exigências da Escola, uma vez que a percepção teórica da realidade poderia não corresponder às exigências institucionais. De acordo com Merton e Kendall (1946), Bogdan & Biklen “as entrevistas qualitativas variam quanto ao grau de estruturação, algumas, embora relativamente abertas, centram-se em tópicos determinados ou podem ser guiadas por questões gerais” (1994, p.135)

sendo este método utilizado na entrevista realizada, onde optei por realizar uma entrevista semiaberta. A escolha da entrevista semiaberta foi justificada pela capacidade de captar informações facilmente, de recolher as opiniões da entrevistada e de compreender a sua perspectiva em relação à realidade profissional e contextual, bem como os significados atribuídos às suas ações. Com este tipo de entrevista, foi possível estabelecer um roteiro condutor que permitisse à entrevistada expressar-se livremente sobre os temas que desejava abordar, o que criou a impressão de que ela mesma estava a conduzir a entrevista (Bogdan & Biklen, 1994).

#### 3.4.6 Inquérito por Questionário

O inquérito por questionário é composto por perguntas escritas sequencialmente direcionadas a um grupo de indivíduos, em que aborda as suas opiniões, representações, crenças e informações concretas sobre si mesmos e o ambiente em que estão inseridos (Quivy & Campenhout, 2008). Este método de recolha de dados, conforme descrito por Santos & Henrique (2021), está inserido numa tradição positivista de pesquisa, que de acordo com esse paradigma, a pesquisa é fundamentada na procura pela neutralidade dos métodos de investigação, na utilização adequada da linguagem e na compreensão clara dos objetivos da pesquisa.

O inquérito por questionário realizado, foi constituído por perguntas fechadas com o intuito de “obter informação qualitativa para contextualizar e complementar a informação quantitativa” (Santos & Henriques, 2021, p.14). O inquérito por questionário é frequentemente utilizado em estudos de grande escala, o que possibilita a obtenção de informações de um número significativo de participantes em relação a um determinado fenómeno social. Isso ocorre devido à capacidade de quantificar os dados recolhidos e realizar inferências e generalizações tendo-os por base (Santos & Henriques, 2021).

O inquérito por questionário foi aplicado a toda a comunidade educativa, nomeadamente, aos professores, pessoal não docente e técnicos especializados, alunos, encarregados de educação, com o objetivo de conhecer as suas perceções sobre o que é a Mediação Socioeducativa e Intercultural e a sua importância na promoção da convivência pacífica e na prevenção e resolução de conflitos em meio escolar. A recolha de dados através do inquérito por questionário será realizada através da plataforma Microsoft 365. Ao contrário do que acontecia antes da universalização das tecnologias de informação e

comunicação, este instrumento de recolha de dados permitirá num curto espaço de tempo e sem custos financeiros, obter uma grande quantidade de dados de uma população significativa, garantindo o anonimato de todos os participantes. De acordo com Batista *et al* (2021), o inquérito por questionário permitir-nos-á caracterizar uma população relativamente a um determinado fenómeno com o objetivo de retirar ilações. Adotou-se um questionário constituído maioritariamente por itens de resposta fechada, mas também se verificou a possibilidade de itens de resposta aberta e isto porque, poderá ser essencial adquirir dados qualitativos que desempenhem um papel, por exemplo, como um complemento ou indicador contextual para as informações quantitativas obtidas (Batista *et al.*, 2021). A aplicação do inquérito por questionário à totalidade da população alvo do estudo facilitará a análise dos resultados, já que se obteve, quase total correspondência entre a população alvo do estudo e a previsível amostra. Esta representatividade dos dados sustentou a sua interpretação dedutiva, através da correlação das variáveis e análises comparativas, dado que, como referem, Almeida & Freire (2010), à medida que o tamanho da amostra aumenta, a probabilidade é maior do investigador identificar diferenças ou correlações estatisticamente significativas.

Em todos os procedimentos realizados, procuramos ativamente evitar quaisquer ambiguidades éticas comuns nas Ciências Sociais, para isso, tomamos medidas para garantir o consentimento esclarecido dos participantes do estudo. Respeitando o direito à privacidade, garantimos o anonimato e a confidencialidade das informações fornecidas. Em suma, adotamos práticas éticas rigorosas, sendo que:

“colocam-se em todas as fases de uma investigação, desde a escolha do tema e a definição das questões de pesquisa, passando pela seleção dos participantes, até ao modo de acesso ao terreno, à forma de recolha dos dados, aos procedimentos de análise adotados, à redação do texto e à própria publicação dos resultados”.

(Lima, 2006, p. 139).

Outra questão que foi tida em consideração foi o consentimento informado, que segundo Lima (2006) é o processo pelo qual o pesquisador garante aos participantes do estudo a opção de decidir se desejam ou não participar, após receberem informações detalhadas sobre a natureza da pesquisa, os seus objetivos, possíveis riscos e benefícios, bem como as condições em que será conduzida. O consentimento informado implica não apenas voluntariedade, podendo ser retirado a qualquer momento, mas também uma completa

divulgação sobre o estudo. As informações fornecidas aos participantes devem incluir a identificação do pesquisador, os objetivos e procedimentos do estudo, a estimativa de tempo de participação, potenciais riscos ou compensações pelos danos, possíveis benefícios, garantias de confidencialidade e armazenamento dos dados fornecidos.

Uma vez que a investigação-ação foi realizada em meio escolar foi necessário pedir autorização à Direção Geral da Educação (DGE), visto que todos os inquéritos e entrevistas têm que ser monitorizados pela DGE (Despacho nº 15847/2007).

### 3.5 ELABORAÇÃO E VALIDAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS E TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Quivy e Campenhoudt (2008) destacam que, a fase de análise dos dados recolhidos é uma fase muito importante, que nos orientam para os nossos objetivos de investigação, além de validar os resultados esperados, o processamento dos dados e a análise das informações têm ainda a finalidade relacionada à interpretação dos dados, isso pode auxiliar a que “o investigador esteja em condições de sugerir aperfeiçoamentos do seu modelo de análise ou de propor pistas de reflexão e de investigação para o futuro” (2008, p. 211).

Como já foi referido foram utilizados métodos e técnicas de recolha de dados qualitativos e quantitativos, entre eles a entrevista e inquérito por questionário e visto que a investigação foi realizada em meio escolar a entrevista e os inquéritos foram aprovados e monitorizados pela DGE.

Assim sendo, foram elaborados os respetivos guiões da entrevista e do inquérito por questionário e submetidos na plataforma da DGE sendo avaliados e aprovados por esta entidade.

A fase de análise dos dados recolhidos foi determinante para alcançar os objetivos finais da nossa pesquisa. Quivy e Campenhoudt (2008) destacam que, além de validar os resultados esperados, o tratamento e análise dos dados tem também a finalidade importante da interpretação dos dados, esta etapa pode contribuir para que “o investigador esteja em condições de sugerir aperfeiçoamentos do seu modelo de análise ou de propor pistas de reflexão e de investigação para o futuro” (2008, p. 211).

Conforme mencionado no ponto anterior, técnicas de recolha de dados, embora todas as abordagens utilizadas contribuíssem para responder à questão inicial e atingir o objetivo principal da pesquisa, cada uma delas direcionavam-se para objetivos específicos distintos. Como forma de suporte à nossa investigação, desenvolvemos uma matriz de trabalho, mencionada na tabela 4, que nos permitiu clarificar cada um desses objetivos.

Tabela 4:Relação entre objetivos específicos e técnicas de recolha e análise de dados.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Técnicas de Recolhas de Dados</b>	<b>Técnica de Análise de Dados</b>
Perceber qual a perceção que a comunidade educativa tem sobre o papel da mediação socioeducativa na promoção do bem-estar e da (trans)formação da comunidade educativa;	Inquérito por questionário a toda comunidade educativa (alunos, professores, técnicos superiores, AO E AT e E.E);  Entrevista à coordenadora da Escola Básica, com o objetivo de perceber qual a sua perceção sobre os contributos da mediação em contexto escolar e em que medida se enquadra nos valores e na visão do Agrupamento de escolas.	Análise estatística através do Microsoft Forms  Análise de conteúdo
Implementar ações de sensibilização/capacitação dirigidas aos diferentes agentes da comunidade educativa.  Ações de sensibilização/capacitação.	Inquérito por questionário com objetivo de avaliar as atividades desenvolvidas e perceber o impacto naqueles que participaram no projeto.	Análise estatística através do Microsoft Forms

<p>Aos alunos das turmas selecionadas, pais/EE, assistentes operacionais, professores/ educadores e alunos.</p>		
---	--	--

(Fonte: elaboração própria)

Assim, relativamente ao inquérito por questionário, a análise dos dados pela estatística descritiva foi feita com recurso ao *Microsoft forms*. A partir dos dados recolhidos, foram criados gráficos para cada uma das questões, que nos permitiu verificar as tendências de resposta dos inquiridos. Estes gráficos também permitiram a conjugação de variáveis, possibilitando uma interpretação mais detalhada das respostas.

Foi ainda, realizada uma entrevista semiestruturada à coordenadora da escola, pois pareceu-nos mais apropriada para este contexto, oferecendo maior segurança ao investigador. Usualmente, essas entrevistas são conduzidas seguindo um guião elaborado previamente com base nos principais temas da investigação (Afonso, 2005), porém com uma estrutura flexível que garanta a abordagem de todos os tópicos, permitindo ao entrevistado uma certa liberdade dentro dessa estrutura (Bell, 2008; Afonso, 2005). Por sua vez, a entrevista é um método especialmente eficiente para explorar o significado atribuído pelos atores educativos às suas práticas e às situações que enfrentam, tendo por base os seus sistemas de valores, as referências normativas e interpretações de situações representativas, além disso, permite investigar os sistemas de relações e a organização e funcionamento de uma unidade organizacional.

Após elaborarmos o guião da entrevista, o qual levou em consideração as dimensões centrais e os objetivos do nosso estudo, procedemos à sua realização. Antes da entrevista, agendamos a data e o local de acordo com a disponibilidade da entrevistada.

A entrevistada foi informada sobre os objetivos da investigação, no final da entrevista, expressamos o nosso agradecimento pela participação, confiança e colaboração da entrevistada. A entrevista foi transcrita integralmente para posterior análise de conteúdo, utilizando uma grelha própria.

A análise de conteúdo possibilitou a análise da entrevista realizada de forma rigorosa e objetiva, com início na definição da problemática. Essa problemática, descrita na questão principal, orientou toda a investigação. Assim sendo, foi aplicada a análise categorial, dado que, “a categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo género (analogia), com os critérios previamente definidos (Bardin, 2016. p.117) As categorias desta análise foram definidas à priori, partindo maioritariamente dos tópicos definidos na entrevista, tendo por base os objetivos do estudo. A decomposição dos dados foi feita através da utilização de categorias, indicadores e unidades de registo que tiveram por base o enunciado que foi respondido pela inquirida, que facilitaram o processo interpretativo. Com essa decomposição dos dados foi construído uma grelha de análise temática, pelas quais se realizou o processo de interpretação.

Relativamente à pesquisa documental realizada através da consulta do site do Agrupamento de Escolas, ao qual a Escola Básica pertence, os dados recolhidos foram analisados tendo em conta os objetivos pretendidos.

## CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

Neste capítulo, apresentamos e analisamos os dados conforme os objetivos definidos no projeto de investigação-ação. Este projeto envolveu uma abordagem prática, detalhando as atividades realizadas durante a intervenção e o processo de avaliação. O objetivo principal da intervenção era educar para a mediação e estabelecer espaços de mediação no contexto escolar, utilizando a Mediação Socioeducativa e Intercultural. Carmo (2001) aborda o desenvolvimento comunitário como uma estratégia de intervenção social que realça a participação ativa dos cidadãos na sociedade em que vivem, o autor argumenta que essa abordagem permite aos indivíduos contribuir de forma democrática e participativa nas decisões que os afetam diretamente. Essa participação não deve ser apenas superficial, mas sim integrada em todas as etapas do processo, desde o planejamento até a execução dos procedimentos e ações, indo além dos diagnósticos. Durante o diagnóstico de necessidades, nomeadamente através das conversas informais com os agentes educativos, (professores, psicólogas) identificamos a importância de desenvolver e implementar atividades voltadas para a construção da educação para a mediação, que visassem questionar os comportamentos inadequados dos alunos na escola, promovendo hábitos, normas e posturas que contribuíssem para um ambiente escolar mais saudável. Embora o foco principal do trabalho tenha sido nos alunos envolvidos no projeto, a intenção era consciencializar toda a comunidade escolar. A mudança tem de ter efeito e ser benéfica para todos, a ideia de envolvimento e *empowerment* dos cidadãos é também defendida por Amaro (2017), que situa o desenvolvimento comunitário na abrangência do “desenvolvimento alternativo”, e defende que é um conceito de “construção prática, vivencial e experimental e não meramente teórica e reflexiva, com um papel importante dos atores-sujeitos da ação, em interação com a reflexão - sistematização, numa lógica de “Ecologia de Saberes” (Amaro, 2017, p. 99).

O plano de intervenção traçado procurou responder à pergunta de partida e realização de todas as atividades inerentes ao planejamento e co-construção de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural.

O projeto de intervenção que implementamos concentrou-se na comunicação como forma de sensibilizar a comunidade escolar para os benefícios da mediação na promoção da conexão entre diferentes grupos, o objetivo era promover o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de competências que não só possibilitassem uma mudança pessoal, mas também uma transformação social baseada nos princípios de solidariedade, responsabilidade e participação cívica. Seguindo a linha de pensamento de Madureira (2022), a Mediação Socioeducativa e Intercultural, além de contribuir para a transformação dos indivíduos, também fomenta o desenvolvimento de práticas reflexivas pelos agentes educativos, em que refletindo sobre si mesma, visam melhorar as suas práticas, valorizando experiências positivas, apreendendo assim, a reconstruir-se e a transformar-se num processo de desenvolvimento humano.

#### 4.1 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO À COMUNIDADE EDUCATIVA.

##### 4.1.1. ANÁLISE DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO À COMUNIDADE DOCENTE E TÉCNICAS ESPECIALIZADAS DA ESCOLA BÁSICA

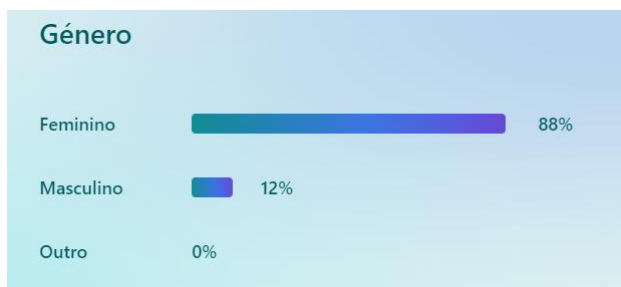
A Mediação Socioeducativa e Intercultural tem surgido como uma ferramenta fundamental para a promoção de um ambiente escolar inclusivo e pacífico. Num contexto educacional cada vez mais diversificado, é importante compreender como os docentes e técnicos especializados percecionam estas práticas.

Neste sentido, com este inquérito pretendeu-se explorar as perceções do corpo docente e das técnicas especializadas da Escola Básica sobre a Mediação Socioeducativa e Intercultural. Através da aplicação de um inquérito por questionário, indagamos identificar os conhecimentos, atitudes e práticas dos professores em relação a esta temáticas, uma vez que obter este conhecimento é fundamental para a delineação da co-construção do gabinete de mediação socioeducativa e intercultural, de forma a que responda às necessidades do meio escolar e contribuam para a construção de uma escola mais inclusiva e democrática.

Este inquérito visou analisar a perceção e ponto de vista do docente e técnicos especializados ao nível do 2º Ciclo e 3º ciclo do Ensino Básico (5º 6º. e 7º. anos). O inquérito foi enviado a 42 docentes e 4 técnicas especializadas resultou na recolha de 25

respostas válidas, passíveis de ser tratadas estatisticamente seguindo uma metodologia quantitativa. De entre os respondentes, 88% são do género feminino, 12% do género masculino.

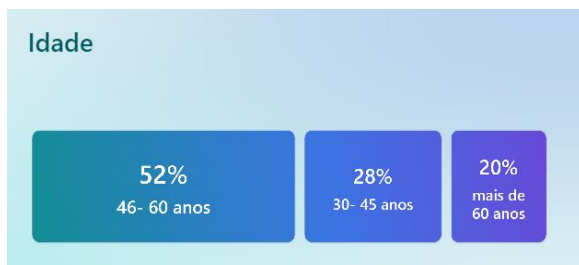
Gráfico 1 - Género dos inquiridos (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

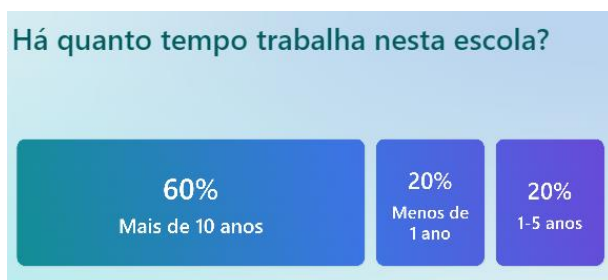
Quanto à idade, e antiguidade na carreira docente nesta escola, 52%, dos respondentes tem mais de 45 anos de idade, e apenas 28% abaixo desta faixa etária (Gráfico 2), e 60% lecionam há mais de 14 anos, e 20% entre 1 e 5anos e à menos de 1 ao (Gráfico3).

Gráfico 2: Idade dos inquiridos (docentes e técnicas especializadas)



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

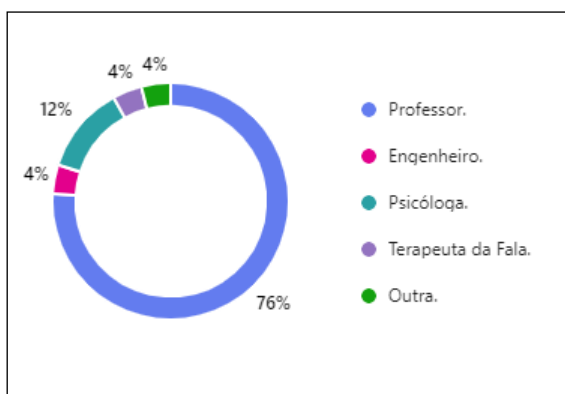
Gráfico 3: Número de anos que leciona na escola (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

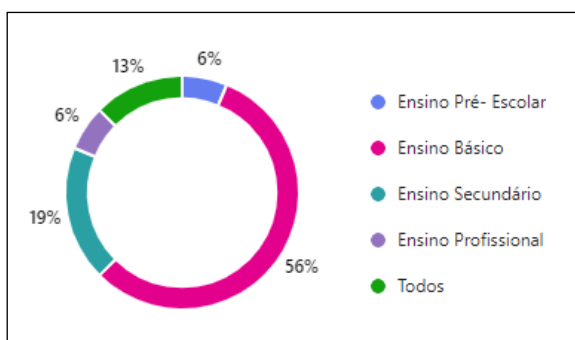
Relativamente à sua formação de base 76% dos inquiridos responderam professor, sendo que 12% deles responderam psicóloga, 4% terapeuta da fala, engenheiro e outra, (gráfico 4). No que concerne à questão qual o nível de ensino com que trabalha predominantemente, 56% dos inquiridos responderam ensino básico, 19% ensino secundário, 6% pré-escolar, 6% ensino profissional e 13% todos, (gráfico5).

Gráfico 4: Formação de base dos inquiridos (docentes e técnicas especializadas)



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

Gráfico 5: Nível de ensino com que trabalham predominantemente.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que concerne à questão como caracteriza o contexto socioeconómico dos alunos, 60% dos inquiridos responderam média, 36% média-baixa e 4% alta, (gráfico 6).

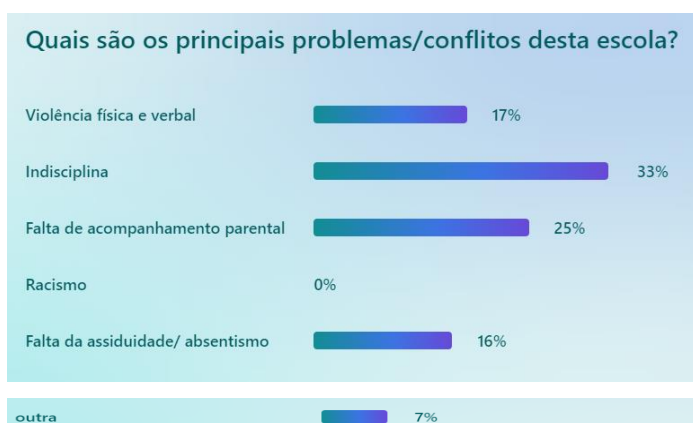
Gráfico 6: Como caracterizam o contexto socioeconómico dos alunos



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

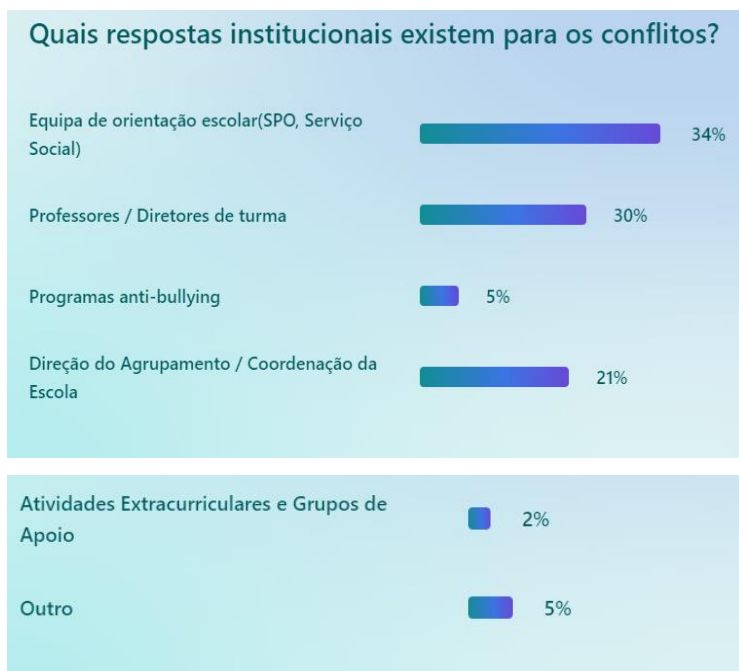
No que respeita aos principais problemas/conflitos existentes na escola, os mais evidenciados pelos inquiridos foram, a indisciplina 33%, sendo que responderam 19 dos respondentes) a falta de acompanhamento parental 25% que 14 respondentes também o referiram, e a violência física e verbal 17% - 10 respondentes também o mencionaram, falta de assiduidade/absentismo 16%, foi outra da causa referida por 9 dos respondentes, e outra 7%, mencionaram 4 dos respondentes (gráfico 7). Relativamente às respostas institucionais existentes para os conflitos, os inquiridos responderam a equipa de orientação (SPO e Serviço Social) 34%- referiram 24 dos respondentes, os professores e diretores de turma 30%- 21 respondentes também o referiram, 21%- 15 dos respondentes também a assinalaram a coordenação da escola (Gráfico 8). Na questão se os meios para resolver os conflitos são eficazes, 88% respondeu em alguns casos e 12% em todos os casos, (gráfico 9).

Gráfico 7: Principais problemas/conflitos existente na escola mais evidenciada pelos inquiridos (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 8:Resposta institucionais existentes para os conflitos existentes na escola.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 9:Perceção dos inquiridos se os meios para resolver os conflitos são eficazes (docentes e técnicas especializadas).

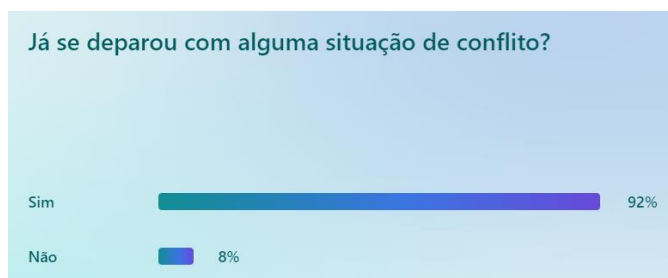


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados se já se deparou com uma situação de conflito e como a resolveu. 92% dos inquiridos responderam que sim e 8% responderam que não, (gráfico 10) Relativamente à questão como resolveram, 69,56- 70% responderam que na maior parte das vezes conseguiram resolver sozinhos, 4% encaminhou para a coordenação da escola

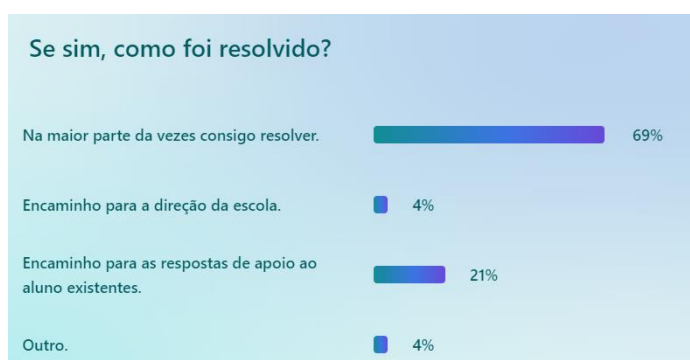
e 21, 7- 22% encaminharam para as respostas existentes e 4% respondeu outro, (gráfico 11).

Gráfico 10: Já se deparou com uma situação de conflito (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 11: Se sim, como o resolveu. (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionado sobre se já ouviu falar de mediação socioeducativa e intercultural e qual as suas expectativas sobre a temática, 76% dos inquiridos respondeu que já ouviu falar e 24% respondeu que não, (gráfico 12). Relativamente às expectativas sobre a temática 18 respondentes- 41% dos inquiridos responderam que acham que seriam importantes para prevenção de conflitos, 30% responderam que promoveria a inclusão social e intercultural, sendo assinalado também por 13 dos respondentes, 23% responderam que seria crucial para compreensão entre diferentes culturas e a facilitação de aprendizagens, sendo também assinalado por 10 respondentes, 4% referiram que não tem opinião, 2 respondentes (gráfico 13).

Gráfico 12: Já ouviu falar sobre Mediação Socioeducativa e Intercultural (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 13: Expetativas dos inquiridos sobre Mediação Socioeducativa e Intercultural (docentes e técnicas especializadas)



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionado sobre qual a sua experiência em lidar com alunos de diferentes origens culturais, 76% dos inquiridos responderam que têm alguma experiência, e 16% referiram que tem muita experiência e 8% responderam que têm pouca experiência, (gráfico 14). Relativamente à questão se utiliza ativamente práticas de mediação socioeducativa e intercultural na sua atividade profissional, 48% dos inquiridos responderam que sim, ocasionalmente, 40% sim, frequentemente e 12% responderam não, mas que gostariam de aprender técnicas, (gráfico 15).

Gráfico 14: Qual a experiência dos inquiridos em lidar com alunos de diferentes culturas (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

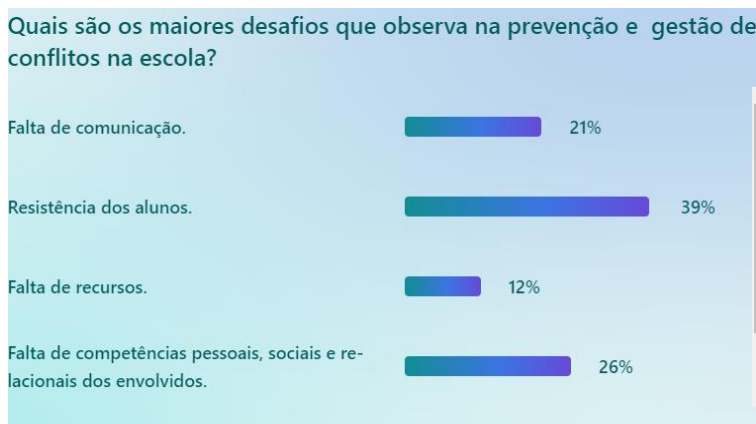
Gráfico 15: Se utiliza ativamente práticas de mediação socioeducativa e intercultural na sua atividade profissional (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

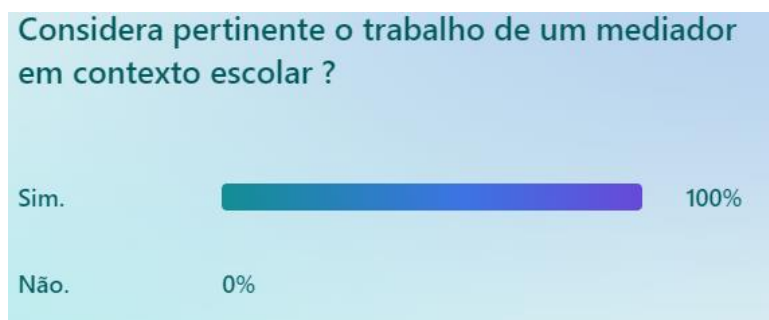
No que concerne à questão quais são os maiores desafios que observa na prevenção e gestão de conflitos na escola, 16 respondentes- 39% responderam a resistência dos alunos, 21% - 9 respondentes, responderam a falta de comunicação, 26% a falta de competências pessoais e sociais, 11 dos respondentes também o assinalaram, 12% a falta de recursos, foram assinalados ainda por mais 9 dos respondentes (gráfico 16). Por sua vez, relativamente à questão se considera pertinente o trabalho de um mediador em contexto escolar, todos os inquiridos responderam que sim, (gráfico 17), bem como na questão se consideram que a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural iria prevenir e resolver alguns dos conflitos da comunidade educativa, todos os inquiridos responderam que concordavam, (gráfico 18).

Gráfico 16: Desafios que observam na prevenção e gestão de conflitos na escola (docentes e técnicas especializadas).



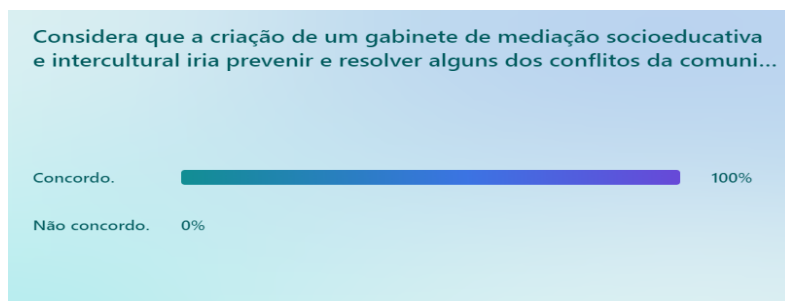
Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 17: Consideram pertinente o trabalho de um mediador em contexto escolar (docentes e técnicas especializadas).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 18: Se consideram que a criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural iria prevenir e resolver alguns dos conflitos da comunidade educativa (docentes e técnicas especializadas).

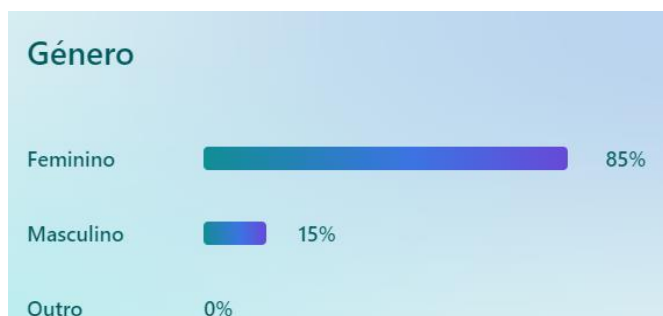


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

#### 4.1.2 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS ASSISTENTES OPERACIONAIS E ASSISTENTES TÉCNICOS

Este inquérito foi dirigido aos assistentes operacionais e assistentes técnicos, onde visava analisar a perceção e ponto de vista do pessoal não docente: assistentes operacionais (24) e assistentes técnicos (1) no que concerne à temática Mediação Socioeducativa e Intercultural. Desta amostra foi apurado um total de 20 questionários válidos para análise estatística, dos quais 85% correspondem ao género feminino e 15% ao género masculino (Gráfico 19).

Gráfico 19: Género dos inquiridos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).

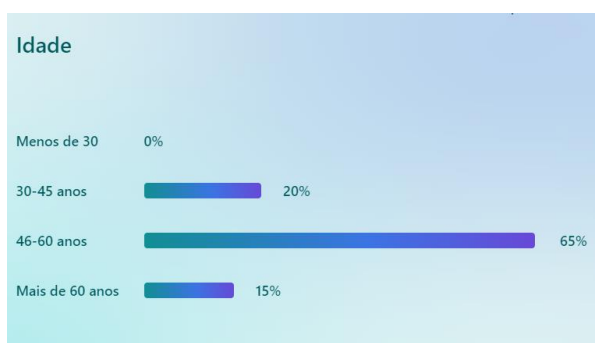


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quanto à idade dos inquiridos não docentes nesta escola, a amostra insere-se maioritariamente na faixa etária a partir dos 46 anos (80%), dos quais 15% tem mais de 60 anos. Apenas 20% se insere na faixa etária dos 30 aos 45 anos e nenhum dos respondentes apresenta idade inferior a 30 anos (Gráfico 20).

Relativamente ao tempo de serviço observou-se que a grande maioria exerce funções nesta escola há mais de 5 anos (85%), dos quais 25% exerce funções há cerca de 5 a 10 anos; outros 25% exercem funções há cerca de 10 a 20 anos e apenas 15% exerce funções há menos de 5 anos (Gráfico 21).

Gráfico 20: Idade dos inquiridos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

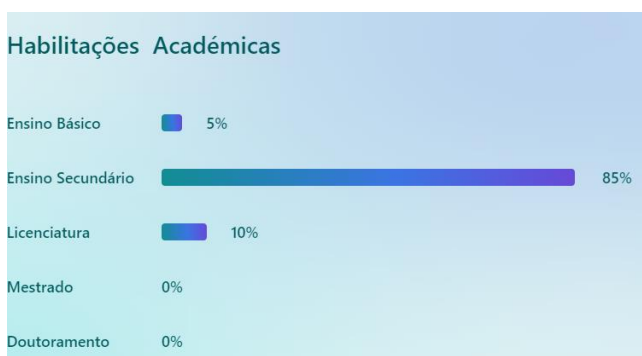
Gráfico 21: Número de anos de serviço nesta escola (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Relativamente às habilitações académicas dos inquiridos, a maioria concluiu o ensino secundário (85%) e apenas 5% detêm habilitação académica inferior a este nível. Os restantes 10% concluíram uma licenciatura, não se verificando detentores de níveis académicos superiores à licenciatura (Gráfico 22).

Gráfico 22: Habilitações académicas dos inquiridos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Relativamente à tipologia de funções desempenhadas na escola, a maioria dos inquiridos exerce funções nos corredores/espacos de aula (45%); 10% no bar; 5% na biblioteca e 5% na portaria. Os restantes 30% exercem funções em locais não determinados (Gráfico 23).

Quanto à perceção do reconhecimento do trabalho dos inquiridos por parte da comunidade escolar, metade dos inquiridos considera que o seu trabalho é reconhecido a maior parte das vezes (50%) e 40% percecionam que o seu trabalho é sempre reconhecido. Apenas 10% consideram que o seu trabalho nunca é reconhecido pela comunidade (Gráfico 24).

Gráfico 23: Tipologia de funções/departamento em que exercem funções (Assistentes operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 24: Reconhecimento do trabalho exercido, pela comunidade escolar (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).

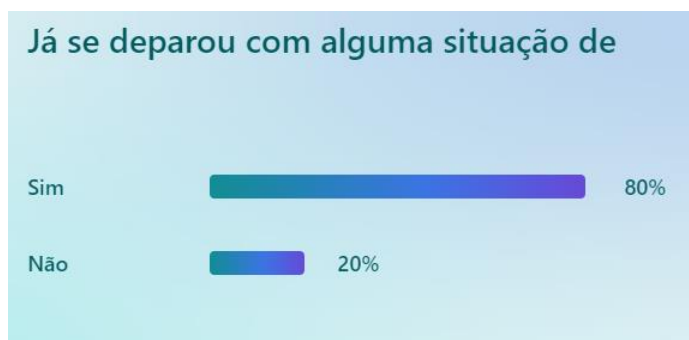


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados se já se depararam com uma situação de conflito, 80% dos inquiridos responderam afirmativamente e 20% responderam que não (gráfico 25).

No que se refere à forma de resolução do conflito, 43,7(44 %) responderam que na maior parte das vezes conseguiram resolver o problema sozinhos, 31% encaminharam para a coordenação da escola e 18,75 (19%) encaminharam para as respostas existentes na escola. Uma percentagem correspondente a 6% optou por outra forma de resolução não especificada (gráfico 26).

Gráfico 25: Já se deparam com alguma situação de conflito (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 26: De que forma resolveram o conflito (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).

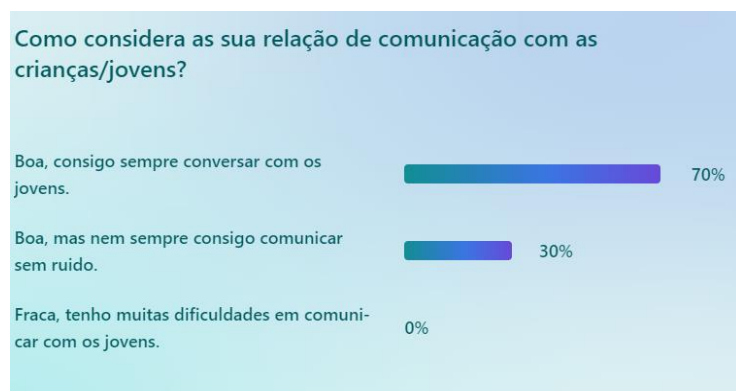


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre a percepção que têm acerca da sua relação de comunicação com as crianças/jovens, 70% consideraram ter uma boa relação/comunicação com os discentes e os restantes 30% consideraram ter uma boa relação com os discentes, embora nem sempre a comunicação fosse clara ou eficaz. Não há relatos de má relação com os discentes (Gráfico 27).

No que se refere aos tipos de conflito predominantes na comunidade escolar, a violência verbal é dominante (referida por 56% dos inquiridos, sendo que responderam 18 inquiridos), seguida da violência física (25%) que 8 dos inquiridos também o referiu, da discriminação (12, 7% - 13%) - 4 respondente também o mencionou e de outro não especificado (6%). Não são documentadas situações de conflito por racismo (Gráfico 28).

Gráfico 27: Como considera a sua relação de comunicação com as crianças /jovens (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 28: Quais os conflitos mais predominantes na escola. (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).

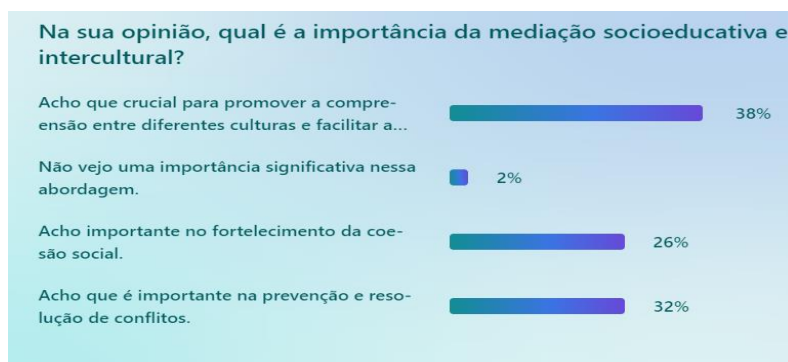


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre a importância da mediação socioeducativa e intercultural 38% inquiridos consideraram a mediação crucial para a compreensão entre diferentes culturas e a facilitação de aprendizagens; 32% também consideraram importante para a prevenção e resolução de conflitos, 26,5- 27% referiram a importância para o

fortalecimento da coesão social e somente 2.9-3% optou pela pertinência desta abordagem, Gráfico 29.

Gráfico 29: Importância da Mediação Socioeducativa e Intercultural (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).

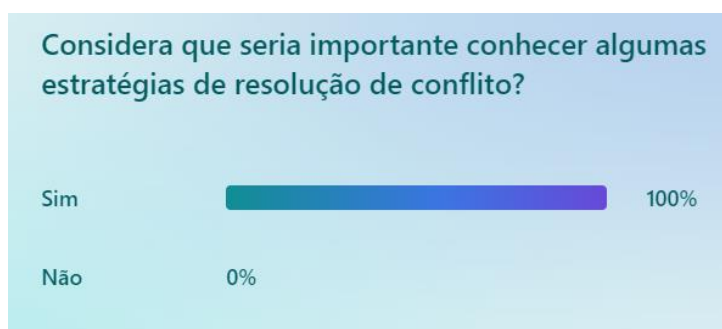


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

A totalidade dos inquiridos considerou importante o conhecimento de estratégias de resolução de conflitos (Gráfico 30) bem com a formação no domínio da mediação socioeducativa e intercultural para um melhor exercício das suas funções (Gráfico 31).

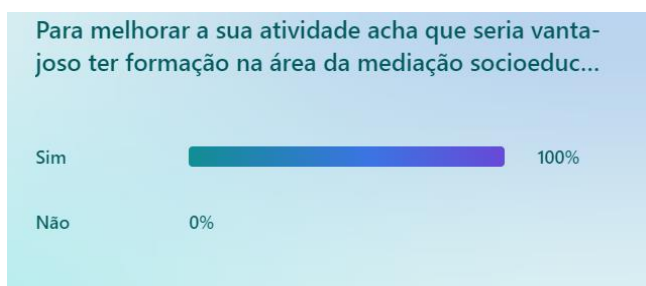
No que se refere à criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural em contexto escolar, 95% dos inquiridos consideraram pertinente a existência de tal gabinete para prevenção e resolução de conflitos. Apenas 5% dos inquiridos consideraram como não pertinente a existência desse gabinete (Gráfico 32).

Gráfico 30: Importância do conhecimento de estratégias de resolução de conflitos (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



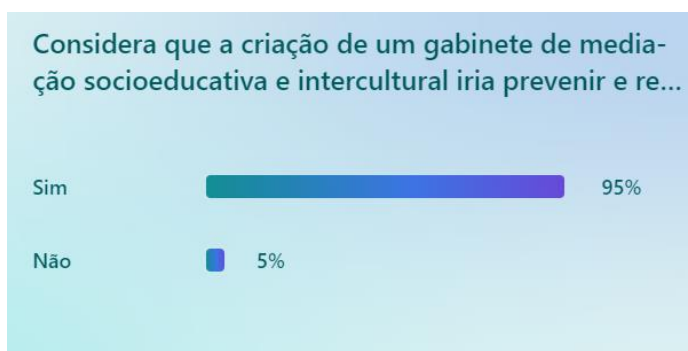
Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 31: Importância da formação na área da mediação socioeducativa e intercultural para um melhor exercício profissional (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 32: Importância da criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural para prevenção e resolução de conflitos na comunidade educativa (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

#### 4.1.3 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIOS AOS ENCARREGADOS EDUCAÇÃO

Este questionário destinou-se aos Encarregados de Educação dos alunos que frequentaram o 5.º, 6.º e 7.º ano de escolaridade no ano letivo 2023/2024 na Escola Básica. Foram enviados 307 questionários aos Encarregados de educação das turmas selecionadas. Foram recebidas 133 respostas, sendo que só 130 é que se constituíram válidas para análise estatística (gráfico 33).

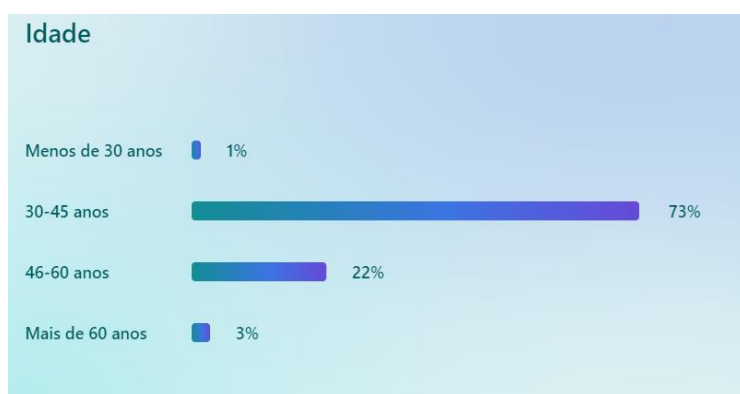
Gráfico 33: Amostra dos respondentes ao questionário (Encarregados de Educação).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quanto à idade dos respondentes, a maioria dos respondentes (95) insere-se maioritariamente na faixa etária dos 30 aos 45 anos (73%). Dos 45 aos 60 anos há 29 respostas (22%); com idade superior a 60 anos há 4 respostas (3%) e com idade inferior a 30 anos há 2 respostas (1.54- 2%) – gráfico 34.

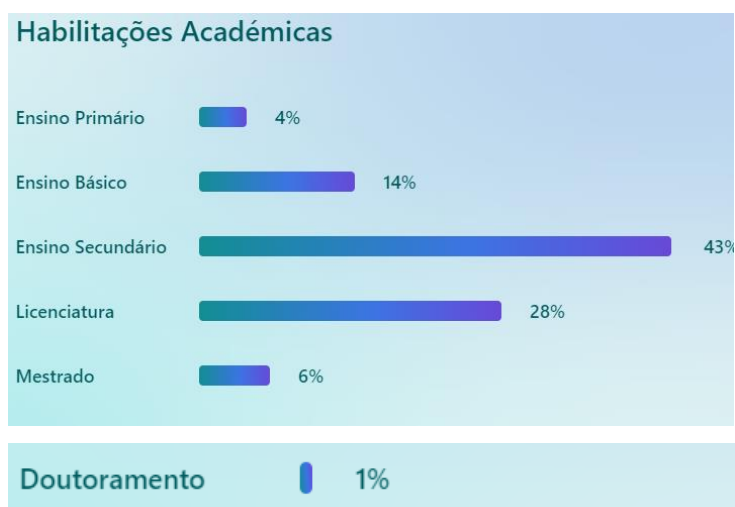
Gráfico 34: Idade da amostra (Encarregados de Educação).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Relativamente às habilitações académicas, 57 dos inquiridos concluíram o ensino secundário (44%); 48 concluíram um curso superior, sendo que 37 são licenciados (28%), 9 mestres (6.92 - 7%) e 2 doutorados (1%). Os restantes inquiridos: 19 possuem uma habilitação correspondente ao ensino básico - 9.º ano (14, 62 - 15%) e 6 possuem o ensino primário - 1.º Ciclo (4.61 % -5%) – gráfico 35.

Gráfico 35: Habilitações académicas dos inquiridos (Encarregados de Educação).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere ao grau de parentesco do encarregado de educação com o discente, a amostra dos inquiridos divide-se da seguinte forma: 113 dos inquiridos são progenitores do sexo feminino (86.9 % . 87%); 11 são progenitores do sexo masculino (8%); 4 são avós/avôs (3%) e 2 inquiridos situam-se em outra categoria não especificada (1,53 %- 2%) – gráfico 36.

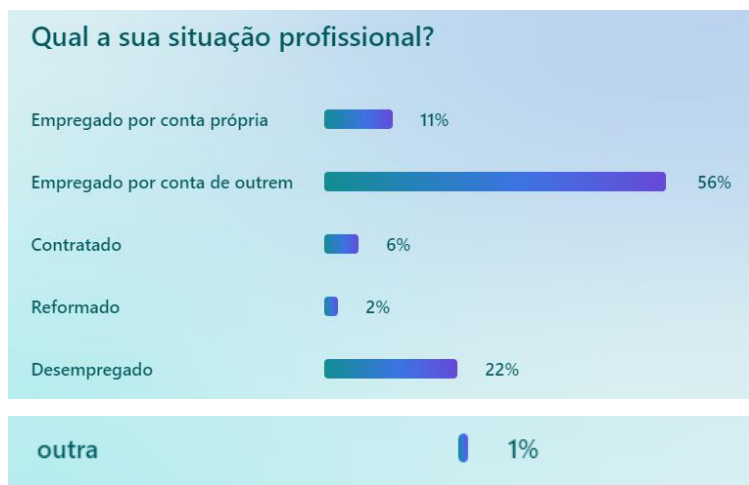
Relativamente à situação profissional dos encarregados de educação, 73 trabalham por conta de outrem (56%); 29 encontram-se desempregados (22%); 15 trabalham por conta própria (11,5 -12%); 8 trabalham em regime de contrato (6%); 3 encontram-se reformados (2%) e 2 encontram-se noutra situação não especificada (1.53%- 2%) – gráfico 37.

Gráfico 36: Grau de parentesco entre encarregado de educação e o estudante.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

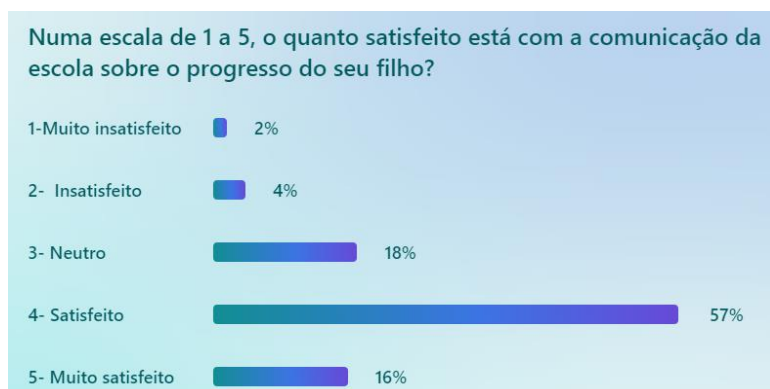
Gráfico 37: Situação profissional dos encarregados de educação



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre o grau de satisfação quanto à qualidade da comunicação da escola sobre o progresso educativo do respetivo educando, 75 encontram-se satisfeitos (57,6%-58%); 24 posicionam-se numa situação neutra (18%) e 22 consideram-se muito satisfeitos (17%). Encontram-se insatisfeitos 6 encarregados de educação (4,61%-5%) e muito insatisfeitos 3 (2%) – gráfico 38.

Gráfico 38: Grau de satisfação dos encarregados de relação com a comunicação da escola sobre o progresso educativo do respetivo educando.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre se a escola promove a diversidade e a inclusão, 74 encarregados de educação consideram que sim (56,9%- 57%); 47 inquiridos

consideraram não ter a certeza (36%) e 9 consideraram a escola como promotora da diversidade e inclusão (6.9%-7%) – gráfico 39.

Gráfico 39: Percepção dos encarregados de educação sobre a escola como instituição promotora da diversidade e da inclusão.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quanto ao conhecimento por parte dos encarregados de educação do termo Mediação Socioeducativa e Intercultural, 60 responderam afirmativamente (46%) e 70 responderam não conhecer aquele termo (53.84%- 54%) – gráfico 40.

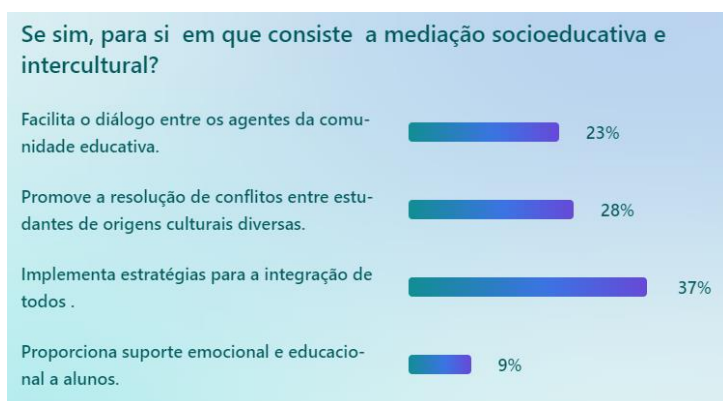
Relativamente aos que responderam afirmativamente (60), a definição de Mediação Socioeducativa e Intercultural como implementação de estratégias para a integração de todos é a que reúne maior consenso (37,6%- 38%), seguida da definição de resolução de conflitos entre estudantes de origens culturais diversas (28,71%- 29%); de facilitadora do diálogo entre os agentes da comunidade educativa (23%) e finalmente, como proporcionadora de suporte emocional e educacional a alunos (9.9%- 10%) – gráfico 41.

Gráfico 40: Conhecimento por parte dos encarregados de educação do termo Mediação Socioeducativa e Intercultural.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 41: Definição de Mediação Socioeducativa e Intercultural, do ponto de vista dos encarregados de educação.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

Os encarregados de educação quando questionados sobre os maiores desafios colocados à diversidade cultural na escola, colocam a falta de comunicação como primeiro desafio (32.5%-33%), seguido do estigma cultural (27%), dificuldades de integração (26.6%-27%) e outro desafio não especificado (13.60%-14%) – gráfico 42.

Gráfico 42: Identificação dos maiores desafios à diversidade cultural na escola, do ponto de vista dos encarregados de educação.

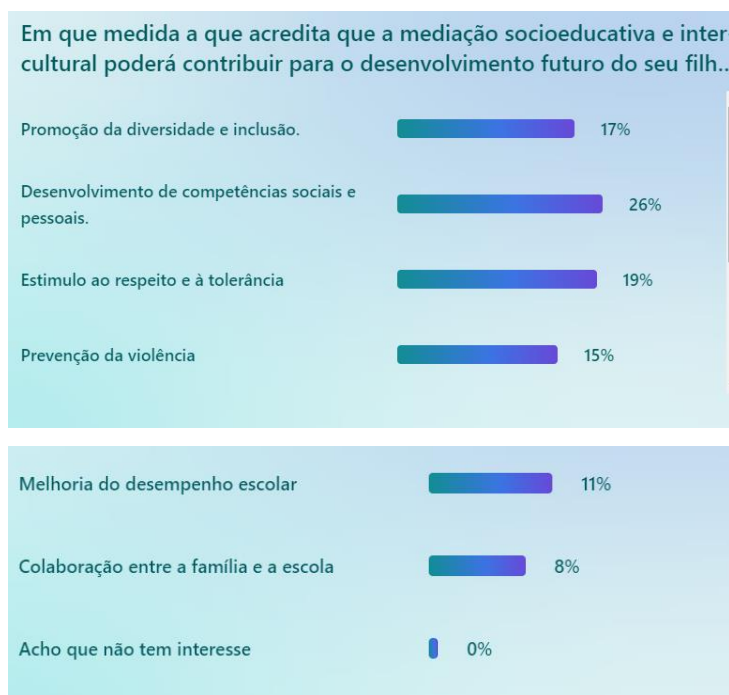


Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

Quando questionados sobre em que medida acreditam que a mediação socioeducativa e intercultural poderá contribuir para o desenvolvimento futuro dos seus educandos na escola, a maioria dos encarregados de educação considera a promoção do desenvolvimento de competências sociais e pessoais como mais relevante (26.82%-27%), seguida do estímulo ao respeito e à tolerância (19.53%-20%); promoção da diversidade e

inclusão (17%); prevenção da violência (15.56%-16%); melhoria do desempenho escolar (11%) e colaboração entre a família e a escola (8.6%-9%). Apenas 1% consideraram não ter interesse para o desenvolvimento psicossocial dos seus educandos (gráfico 43).

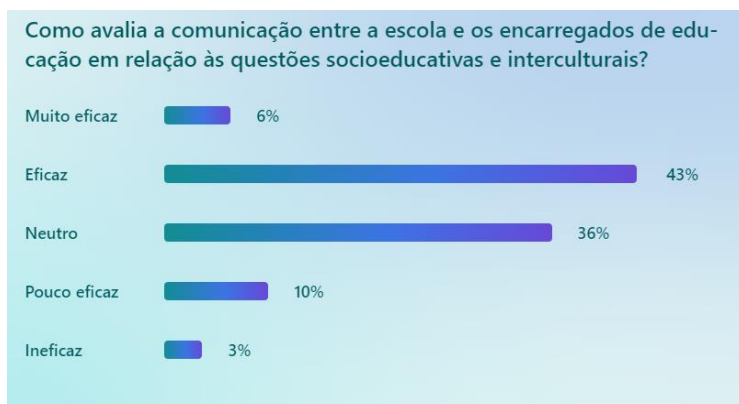
Gráfico 43: Impacto da Mediação Socioeducativa e Intercultural no desenvolvimento futuro dos educandos (Encarregados de Educação).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

Relativamente à avaliação da comunicação entre a escola e os encarregados de educação quanto às questões socioeducativas e interculturais, 57 encarregados de educação consideraram-na eficaz (43.84%- 44%); 47 optaram pela opção neutra (36%); 13 consideraram-na pouco eficaz (10%); 8 consideraram-na muito eficaz (6%) e apenas 3.84%- 4% avaliaram a comunicação como ineficaz (gráfico 44).

Gráfico 44: Avaliação da comunicação entre a escola e os encarregados de educação, relativamente às questões socioeducativas e interculturais do ponto de vista dos próprios (Encarregados de Educação).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere à criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar, 95 dos inquiridos consideram pertinente a existência de tal gabinete para prevenção e resolução de conflitos (73%) e 32 consideram muito pertinente (24.61%-25%). Apenas 3 dos inquiridos consideraram que não é pertinente a existência desse gabinete (2%) - gráfico 45.

Gráfico 45: Importância da criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural (Encarregados de Educação).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

#### 4.1.4 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIOS AOS ALUNOS DA ESCOLA BÁSICA

Com este questionário pretendeu-se avaliar a perceção dos alunos acerca do tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural” em contexto escolar. A amostra é constituída por todos os alunos que frequentavam o 5.º, 6.º e 7.º Anos da Escola Básica.

Foi enviado um total de 307 questionários, tendo respondido 91 alunos. Deste total de questionários preenchidos, restou um total de 87 válidos (95%), para análise estatística (Gráfico 46).

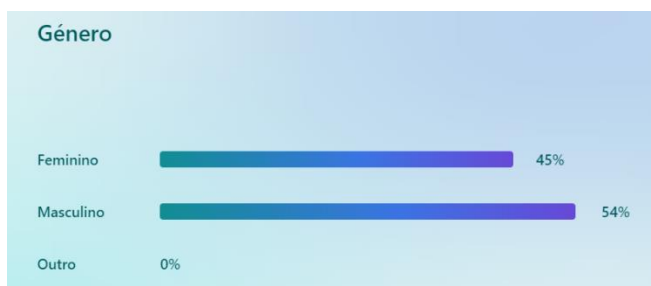
Gráfico 46: Percentagem de questionários válidos para análise estatística (Alunos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Da amostra de alunos respondentes 54% correspondem ao género feminino e 45% ao género masculino (Gráfico 47).

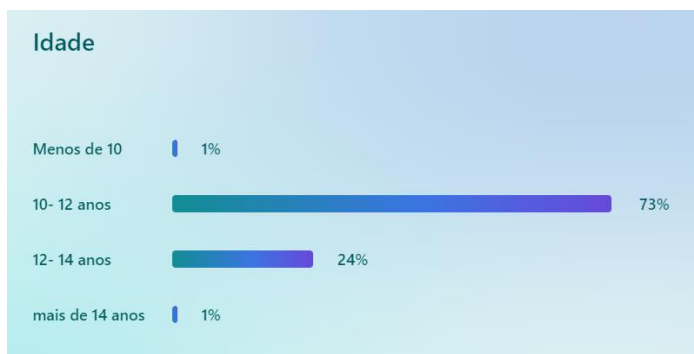
Gráfico 47: Género de pertença dos alunos respondentes.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quanto à idade dos alunos, a amostra insere-se maioritariamente na faixa etária dos 10 aos 12 anos (73.56%- 74%); 24% inserem-se na faixa etária dos 12 aos 14 anos; 1% tem mais de 14 anos e 1% tem idade inferior a 10 anos, (gráfico 48).

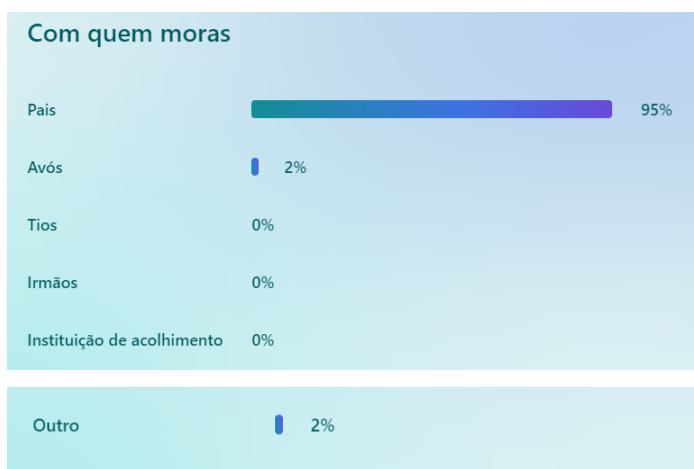
Gráfico 48: Faixa etária dos alunos participantes.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre quem são as pessoas com quem moram, a maioria dos alunos referiu que vive com os pais (96%); 2% com os avós e os restantes 2% com outros não especificados. (gráfico 49)

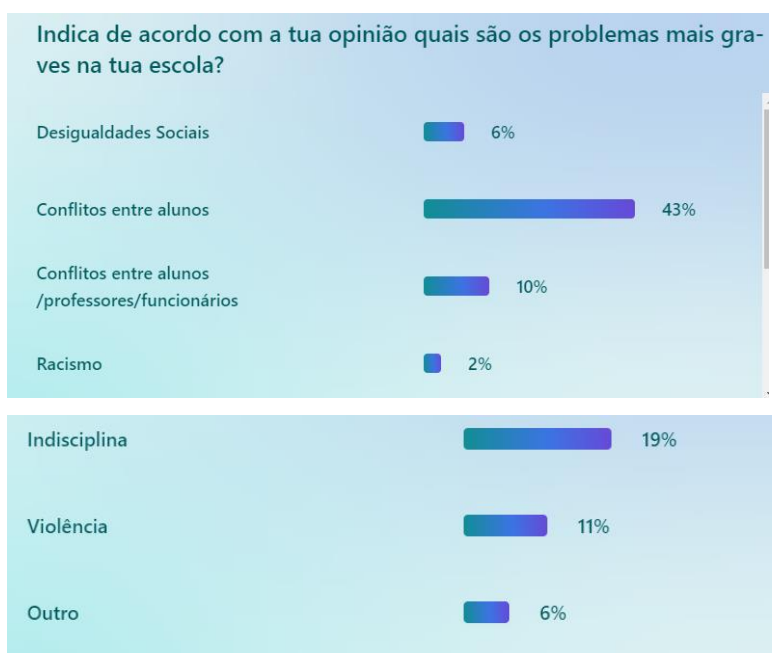
Gráfico 49: Com quem moram os alunos que responderam ao questionário



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre quais os problemas que consideram mais graves na escola, 63 alunos consideraram os conflitos entre colegas (43%); 29 alunos consideraram a indisciplina (20%); 17 optaram pela violência (11,88%-12%); 15 pelos conflitos existentes entre alunos/professores/funcionários (10%); 9 pela desigualdade social (6%); 4 pelo racismo (2,79% - 3%) e 9- 6% alunos consideraram outros não especificados (Gráfico 50).

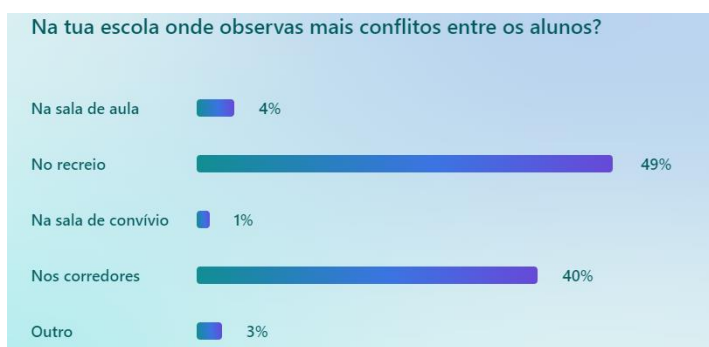
Gráfico 50: Identificação dos problemas que os alunos consideraram mais graves na escola.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Em relação aos espaços físicos da escola onde observam mais conflitos entre colegas, 86 alunos consideraram o recreio (49%); 41% e consideraram os corredores como os mais problemáticos. A sala de aula é identificada por 8 alunos (5%) e a sala de convívio por 3 alunos (2%). Um total de 6 alunos considerou outro local, não especificado (3 %). (Gráfico 51).

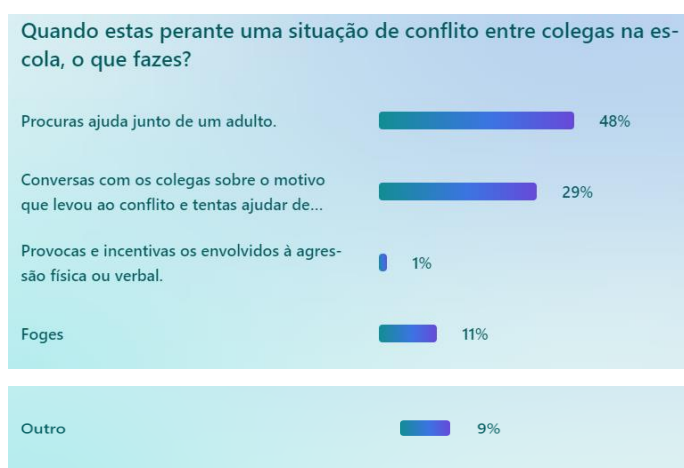
Gráfico 51: Espaços físicos da escola onde os alunos observam mais conflitos.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando confrontados com situações de conflito entre colegas na escola, 53 alunos referiram procurar ajuda junto de um adulto (48,6% - 49%); 32 consideraram conversar com os alunos envolvidos sobre os motivos que motivaram o conflito e ajudar (29%); 12 consideraram a fuga (11 %); 10 optaram por outra resposta não especificada (9%) e 2 alunos admitiram provocar e incentivar os envolvidos à agressão física ou verbal (1.83%-2%), (gráfico 52)

Gráfico 52: Respostas dos alunos quando confrontados com situações de conflito na escola.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quanto à perceção dos alunos sobre o relacionamento com os colegas na escola, 77 consideraram pertencer a um grupo de amigos (44%); 65 responderam integrar-se facilmente no grupo dos colegas (37%); 9 gostam de liderar (5%), 10 preferem isolar-se dos colegas (5,74%- 6%) e 4 consideraram entrar facilmente em conflito (2%). Um total de 9 alunos consideraram outro tipo de relacionamento, não especificado (5%) -gráfico 53.

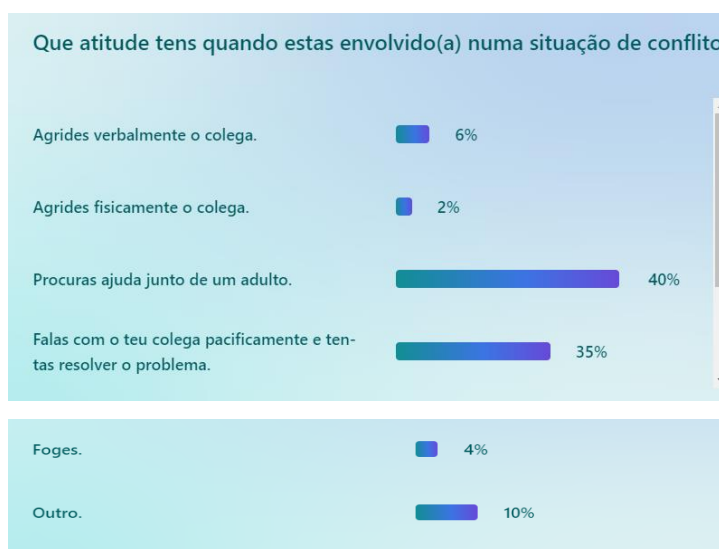
Gráfico 53: Percepção dos alunos acerca do seu relacionamento com os colegas na escola.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre as suas atitudes quando se encontram envolvidos numa situação de conflito, as respostas distribuem-se da seguinte forma: 71 procuram ajuda junto de um adulto (40.80%- 41%); 61 falam com o colega pacificamente e tentam resolver o conflito (35%); 11 agridem verbalmente o colega (6%); 5 admitiram agredir fisicamente o colega (2,87%- 3%) e 19 optaram por outra atitude, não especificada (10,91%-11%), gráfico 54.

Gráfico 54: Que atitudes tens quando estás envolvido numa situação de conflito(alunos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Perante a situação de conflito, 64 alunos admitem conversar sobre o sucedido com os pais (43%); 50 admitem falar com o diretor de turma ou professor (34%); 18 consideraram conversar com os colegas (12%); 8 com os assistentes operacionais (5%), 5 com os irmãos (3%) e 3 alunos consideraram outra opção, outra (2%), gráfico 55.

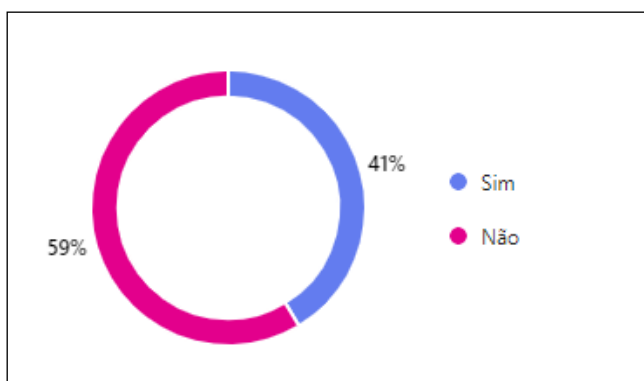
Gráfico 55: Com quem conversam quando estão envolvidos em situações de conflito (Alunos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados se já participaram em alguma ação de promoção de convivência positiva, 59% respondeu que não e 41% respondeu que sim. ( gráfico 56)

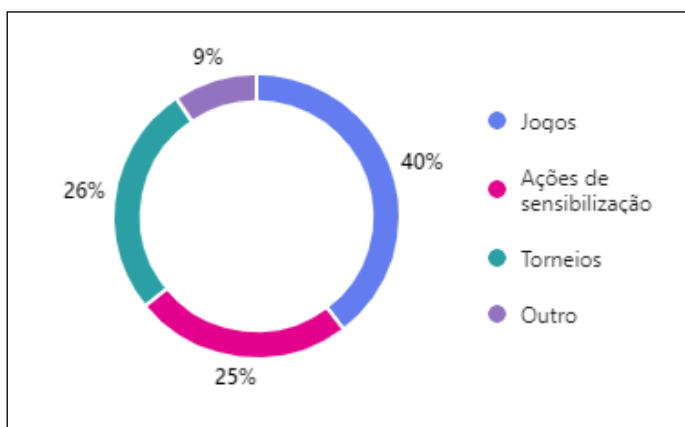
Gráfico 56: Percentagem de alunos que já participaram em ações de promoção da convivência positiva.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Do conjunto de alunos que responderam afirmativamente, 40% referiram que o fizeram através de jogos; 26% participaram em torneios; 25% participaram em ações de sensibilização e 9% referiram outra atividade não especificada (Gráfico 57).

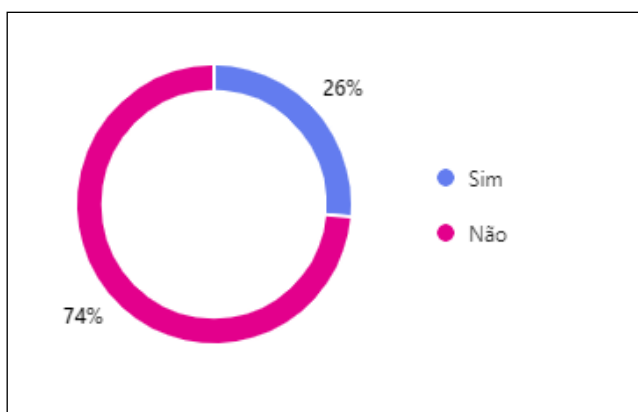
Gráfico 57: Atividade em que os alunos participaram para a promoção da convivência positiva.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere ao conhecimento do tema Mediação Socioeducativa e Intercultural, 74% dos alunos inquiridos referiram nunca ter ouvido falar do tema e 26% responderam afirmativamente. (gráfico 58).

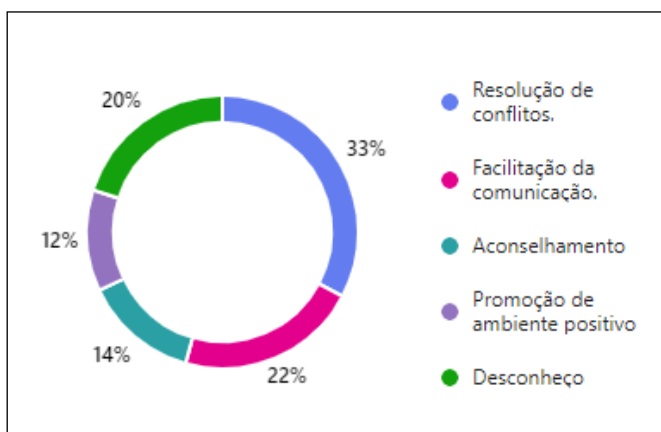
Gráfico 58: Percentagem de alunos que já ouviram falar do tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural”.



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados quanto às funções de um mediador em contexto escolar, 33% consideraram a função de resolução de conflitos; 22% como facilitador de comunicação; 14% consideraram a função de aconselhamento, 12% como promotor de um ambiente positivo e 25% dos alunos desconhece as funções do mediador. (gráfico 59).

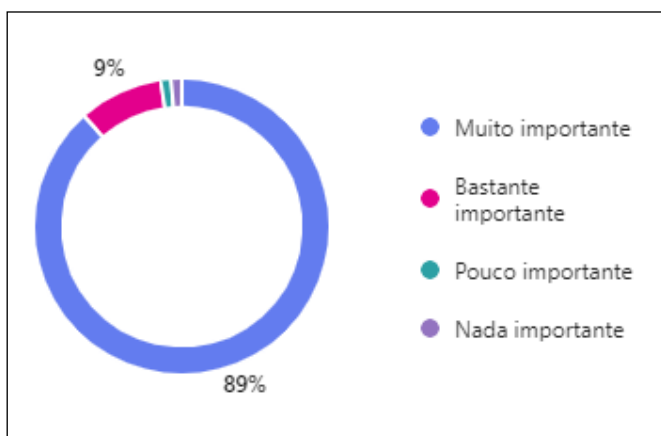
Gráfico 59: Funções do mediador em contexto escolar (Alunos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Relativamente à avaliação da importância da resolução de conflitos em contexto escolar, a larga maioria considerou muito importante (89%) e 9% consideraram bastante importante. Consideraram pouco importante apenas 1% e nada importante, também 1%. (gráfico 60)

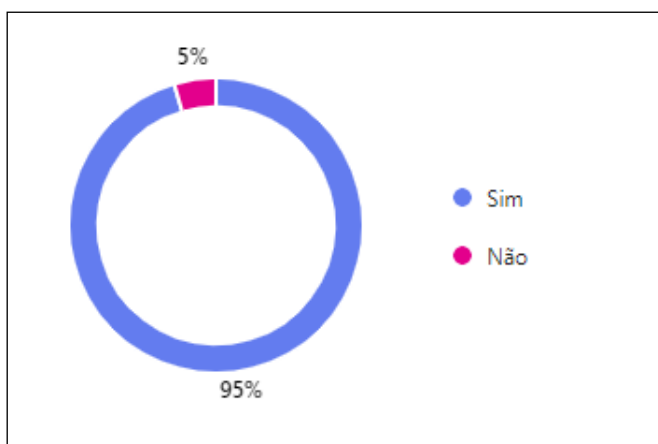
Gráfico 60: Importância da resolução de conflitos em contexto escolar (Alunos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere à criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural em contexto escolar para prevenção e resolução de conflitos, a larga maioria dos inquiridos (95%) consideram importante a existência de tal gabinete para prevenção e resolução de conflitos (95%) e apenas 4% responderam negativamente. (gráfico 61).

Gráfico 61: Importância da criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural para prevenção e resolução de conflitos na comunidade educativa (Alunos).



Fonte – Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Após análise do inquérito por questionário podemos concluir uma forte aceitação da Mediação Socioeducativa e Intercultural entre os inquiridos, através da análise podem concluir que os inquiridos compreendem a importância de tais práticas para promover a inclusão e a resolução de conflitos. A criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural é bastante apoiada, refletindo a percepção de que o gabinete poderia contribuir significativamente para a prevenção e resolução de conflitos dentro da comunidade escolar.

De acordo com Vieira, (2011) observamos uma transformação dos problemas sociais em problemas escolares, uma vez que os alunos de hoje trazem para a escola uma bagagem cultural diversa, tornando-se inadequado que a escola se encarregue da (re)construção de uma identidade monolítica, para além disso, a pluralidade socioeconómica dos alunos traz à tona não apenas situações de insucesso escolar, mas também problemáticas relacionadas com a indisciplina, manifestadas de várias formas. Nesse contexto, a educação deverá ser inclusiva e acolher a todos, desenvolvendo-se por meio de um processo integrador entre sujeitos, contextos e saberes (Silva, 2007). Este processo de mediação deve ser assumido não apenas pelos professores, mas por todos os agentes educativos. É crucial compreender o sistema de comunicação entre a família e a escola, reconhecendo a relação entre a escola e a família, e entre a escola e a comunidade.

Neste sentido e de acordo Vieira & Vieira (2017), para além desta função transformativa, a mediação em contexto escolar deverá também assumir um papel preventivo, evitando,

de certa forma, situações limite, como os conflitos, a violência. A essência de um território educativo deverá passar por aprender a viver com o outro sem se tornar no outro, mas sendo influenciado pelo outro e recebendo e dando do outro.

#### 4.1.5 ANÁLISE DA ENTREVISTA À COORDENADORA DA ESCOLA BÁSICA

Neste item, apresentamos uma descrição detalhada e a análise de conteúdo (Bardin, 2016) da entrevista realizada à coordenadora da Escola Básica, em consonância com os capítulos anteriores, nos permitiu refletir sobre o paradigma da Mediação Socioeducativa e Intercultural e qual a sua perspectiva sobre a temática.

A análise de conteúdo possibilita analisar e interpretar os dados recolhidos a partir da metodologia adotada, com o objetivo “examinar e efetuar inferências sobre o significado da informação previamente recolhida” (Morgado, 2012, p. 102), tal como, as entrevistas transcritas, organizadas e classificadas em categorias para a interpretação e análise de cada uma das técnicas de modo que seja possível para a “verificação empírica” da questão principal (Quivy & Campenhoudt, 2008) a fim de “tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade” (p.227).

Partindo do cruzamento da literatura científica levantada até ao momento com o resultado da entrevista, passar-se-á analisar a entrevista e à decomposição dos dados que foi realizada através da utilização de categorias, indicadores e unidades de registo que tiveram por base o enunciado da entrevista realizada à inquirida. Com essa decomposição dos dados foi construída uma tabela de análise por temas, conforme se pode verificar na tabela 5, apresentada a seguir.

Tabela 5: Análise da entrevista à coordenadora da Escola Básica.

Temas	Categorias	Indicadores	Unidade de Registo
2. Informações Institucionais	História da Escola	Ano de fundação	2012
		Missão e Visão	“Prestar à comunidade um

	Valores Educativos	Princípios orientadores	<p>serviço educativo de excelência e formação de qualidade que conduza ao sucesso dos alunos e à construção de uma identidade tanto profissional quanto pessoal.”</p> <p>Os consignados na Lei de Bases do Sistema Educativo Português, (Lei nº 467/86 de 14 de outubro, art. 3º), pelo regime de autonomia, Administração e Gestão dos estabelecimentos públicos do Ensino Básico e Secundário”</p>
3.Contexto e Demografia Escolar	Contexto Geográfico e económico  Caraterística dos alunos	Tipo de Contexto  Faixa etária	"Urbano e rural, economicamente as atividades estão ligadas ao setor terciário e primário"

	Diversidade Cultural	<p>Condições socioeconómicas</p> <p>Grupos culturais</p>	<p>"A idade dos alunos é entre os 9 e 12 anos maioritariamente"</p> <p>"A maioria dos alunos não possui escalão de ação social"</p> <p>"A maioria da diversidade cultural prende-se com alunos de etnia cigana e brasileira."</p>
4.Iniciativas de Educação para a Cidadania	Educação para a Cidadania	<p>Iniciativas e Projetos</p> <p>Abordagem ao diálogo intercultural</p>	<p>"Sim, todas as atividades têm como objetivo contribuir para a educação e cidadania e desenvolvimento"</p> <p>"As aulas de cidadania são um espaço privilegiado para abordar esses temas"</p>



		Melhoria no apoio a alunos e família	"Sim"
			"Sim"
		Contribuição da mediação para desenvolvimento pessoal e comunitário	"Sim, porque a mediação na escola não se centra só na relação professora aluno, mas abrange os demais intervenientes do processo de ensino-aprendizagem"

(Fonte: elaboração própria com dados recolhidos da entrevista)

Partindo do cruzamento da literatura científica levantada até ao momento com os resultados dos questionários, passar-se-á a responder ao primeiro tema traçado - *Informações Institucionais*- que segundo a inquirida a Escola Básica foi fundada em 2012, tendo como missão e valores “prestar à comunidade um serviço educativo de excelência e formação de qualidade que conduza ao sucesso dos alunos e à construção de uma identidade tanto profissional quanto pessoal “ e os princípios orientadores são os consignados na Lei de Bases do Sistema Educativo Português, (Lei nº 467/86 de 14 de outubro, art. 3º), pelo regime de autonomia, Administração e Gestão dos estabelecimentos públicos do Ensino Básico e Secundário”.

No que respeita ao segundo tema - *Contexto e Demografia Escolar*” - o contexto escolar é "urbano e rural e economicamente as atividades estão ligadas ao setor terciário e primário. Relativamente à caracterização dos alunos a faixa etária insere-se entre os 9 e 12 anos maioritariamente. A maioria dos alunos não possui escalão de ação social, prevendo-

se serem de classes sociais média e média- baixa. Em relação à diversidade existente na escola maioria prende-se com alunos de etnia cigana e brasileira.

Em relação ao tema - *Iniciativas de Educação para a Cidadania*- quando questionada se a escola dinamiza projetos no sentido da valorização do diálogo intercultural e da consolidação de uma escola intercultural e inclusiva, a inquirida mencionou que os temas são abordados nas aulas de cidadania e são realizadas algumas atividades direcionadas para as diversas culturas existentes na escola.

No que concerne ao tema- *gestão de conflitos e mediação*- a inquirida referiu que os tipos de conflitos que existem são ocasionais e não há um padrão, normalmente são entre alunos, desmotivação para as aprendizagens, comportamento inadequado na sala de aula ou resultantes de algum desentendimento que advenha de uma atividade que estejam a realizar. Eles ocorrem em todos os níveis de ensino e mais frequentemente durante os intervalos. No que respeita à implementação da Mediação Socioeducativa e intercultural na escola a inquirida referiu que o gabinete de psicologia e o Serviço Social realiza “mediação informal” na sua intervenção. Quanto à resolução de conflitos a inquirida referiu que o diretor de turma é o primeiro responsável pela investigação do conflito, passando depois para a Coordenadora do Estabelecimento. A inquirida afirmou que concordava com a institucionalização da prática da Mediação socioeducativa e Intercultural na escola e esta poderia contribuir para o desenvolvimento pessoal dos alunos, da escola e ou desenvolvimento comunitário, uma vez que a mediação na escola não se centra só na relação professora aluno, mas abrange os demais intervenientes do processo de ensino- aprendizagem.

Os dados permitem perceber que a inquirida reconhece a importância da Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar e a pertinência da existência da implementação de um espaço onde foi realizada a Mediação. Como refere Martins *et al* (2021), a multiculturalidade uma realidade cada vez mais presente nas escolas e na sociedade da qual resultam, por vezes, incompreensões e conflitos, é fundamental existirem profissionais capacitados em mediação intercultural para potenciarem a comunicação e interação intercultural.

## 4.2 CO- CONSTRUÇÃO DE UM GABINETE DE MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA E INTERCULTURAL

Uma vez, que o ambiente escolar e social está frequentemente marcado por conflitos, é crucial promover práticas de mediação, estas práticas visam capacitar indivíduos com competências e estratégias para melhorar a comunicação, desenvolver a escuta ativa e empática, e fortalecer o desenvolvimento de relações interpessoais positivas e humanizadoras em diversos contextos da comunidade (Madureira, 2022).

De acordo com Madureira (2022) as principais etapas do projeto de criação do Gabinete de Mediação são as seguintes:

Etapa 1 - Avaliação e diagnóstico de necessidades;

Etapa 2 - Ações de sensibilização na e em comunidade;

Etapa 3 - Formação e capacitação dos sujeitos envolvidos;

Etapa 4 - Constituição de uma equipa de mediação;

Etapa 5 - Institucionalização do Gabinete de Mediação;

Etapa 6 - Seleção e formação de mediadores para exercerem a mediação interpares;

Etapa 7 - Avaliação do projeto.

Seguindo a perspectiva de Madureira, (2022) para delineação da co-construção de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural foram realizadas as etapas 1, 2, 3, 6 e 7. Respondendo aos objetivos específicos propostos inicialmente. No que se refere à etapa 4 foi sugerido uma equipa de mediação para que posteriormente se procedesse à etapa 5.

### 4.2.1 ETAPA 1- AVALIAÇÃO E DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES

Reunião com a coordenadora da escola e com a psicóloga onde foram referidos os objetivos do projeto. Nesta reunião foram definidas através das participações escritas e

dos encaminhamentos para o serviço de psicologia quais as turmas que seriam intervencionadas e que teriam a formação/capacitação em mediação.

Conversas com os diretores das turmas selecionadas sobre o tema abordado e quais os objetivos de cada intervenção. Leitura e análise de documentos estruturantes da escola e do agrupamento.

#### 4.2.2 ETAPA 2- AÇÕES DE CAPACITAÇÃO NA E EM COMUNIDADE

A mediação representa um processo fundamental tanto no âmbito social como no educacional, constituindo-se como uma cultura de mudança social, Torremorell (2008), em que o seu objetivo é facilitar a comunicação, o diálogo e o entendimento entre as pessoas. Nessa perspectiva, a implementação das ações em mediação assume uma especificidade particular na intervenção, especialmente quando adotada numa abordagem preventiva e criativa, conforme referido por Morgado (2022), essa abordagem possibilita e estimula a restauração do diálogo construtivo e emancipador, além disso, favorece a consolidação das relações interpessoais e capacita os indivíduos a tomarem decisões de forma assertiva e autónoma, superando uma visão individualista, centrada no "eu", para uma perspectiva coletiva, que reconhece tanto o "eu" quanto o "nós".

Com o objetivo de promover o empoderamento pessoal e social da comunidade educativa, foram delineadas estratégias que visassem potencializar o desenvolvimento pessoal e a inclusão social. Essas estratégias foram fundamentadas na interação, cooperação e comunicação, suportadas pelo princípio do respeito e da confiança mútua, com destaque na mediação intercultural como abordagem socioeducativa. A intervenção inseriu-se, por um lado, no campo da mediação socioeducativa, abrangendo aspetos educacionais, pedagógicos e sociais, conforme descrito por Silva *et al* (2010), em que o seu principal objetivo é promover o desenvolvimento integral dos participantes, capacitando-os com competências abrangentes e específicas. Assim, sendo para que este objetivo seja concretizado é necessário ajudá-los a refletir, aprenderem a desenvolver uma postura crítica em relação ao seu papel na sociedade, por outro lado, a intervenção também materializa características da mediação intercultural, ao promover práticas que estimulam o desenvolvimento pessoal e a inclusão social, facilitando a interação com outras culturas e promovendo a integração social de todas as crianças e jovens.

A formação/capacitação da comunidade escolar em mediação Socioeducativa e Intercultural constitui um mecanismo para a resolução pacífica de conflitos, dando lugar a uma gestão solidária e participativa que contribui para a incitação de vínculos mais democráticos na escola. Acresce, que quer os mediadores, quer os mediados desenvolvam competências sociais, competências essas que poderão ser usadas por eles em contexto escolar, familiar e social, favorecendo assim a construção de uma cultura de paz. (Pinto da Costa, 2010).

Neste sentido o projeto Mediação Socioeducativa e Intercultural visou a formação de alunos em mediação através de ações de capacitação, para que posteriormente possam ser mediadores em contexto escolar. Com as ações em Mediação Socioeducativa e Intercultural pretendemos prevenir a conflitualidade, indisciplina e violência escolar; promover o interesse da comunidade educativa, principalmente dos alunos, pela prevenção e resolução de conflitos, da justiça, da paz e encorajar uma convivência cidadã, contribuindo para potenciar na escola uma cultura de convivência pacífica e consequentemente a promoção do sucesso escolar. O objetivo é sensibilizar e formar alunos sobre novas abordagens de gestão de conflitos, num processo voluntário, com vista ao desenvolvimento de competências de mediação entre pares e como estratégia de intervenção precoce sobre fenómenos de indisciplina e violência na escola. Nesta perspetiva, Madureira (2019) menciona que envolvendo a comunidade educativa responsabilizamos a no desenvolvimento individual e sociocultural ativo, responsável e participativo, no quadro da convivência pacífica.

O objetivo desta proposta de intervenção não tem a pretensão de erradicar o conflito, mas sim abordá-lo de forma construtiva, criando bases sólidas para a uma cultura pacífica e de convivência saudável na escola. O projeto não se esgota no primeiro ano de implementação, o objetivo é criar uma rotina de mediação escolar aos diversos níveis promovendo assim a mudança progressiva.

Assim sendo, foram realizadas várias ações com a comunidade educativa conforme descrito nos pontos seguintes.

#### 4.2.2.1 - Ação de Sensibilização/ Capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com os Assistentes Operacionais

Tabela 6: Ação de sensibilização/ capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com os assistentes operacionais.

<b>Destinatários</b>	Assistentes operacionais
<b>Duração da formação</b>	3 horas
<b>Local da formação</b>	Escola Básica- Auditório
<b>Objetivo Geral</b>	Dotar os Assistentes Operacionais de conhecimentos que lhes permitam intervir na gestão e prevenção de conflitos. Sendo a mediação socioeducativa e intercultural é uma das estratégias de mediação de conflitos. O objetivo é promover um ambiente de trabalho harmonioso, colaborativo e inclusivo, onde a diversidade cultural seja valorizada e os conflitos sejam abordados de forma construtiva e pacífica.
<b>Objetivos Específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer a natureza da Mediação Socioeducativa e Intercultural;</li><li>• Desenvolver competências de comunicação eficaz;</li><li>• Compreender os princípios da mediação;</li><li>• Desenvolver competências de mediação e resolução de conflitos;</li><li>• Fomentar a colaboração e o trabalho em equipa;</li><li>• Identificar e abordar as causas subjacentes aos conflitos;</li><li>• Promover a autoconfiança e o empoderamento;</li><li>• Promover a segurança e o bem-estar no ambiente de trabalho;</li></ul>

<b>Avaliação Final da Ação</b>	Com o intuito de avaliar o impacto da ação desenvolvida foi elaborado um inquérito por questionário, posteriormente distribuído aos assistentes operacionais diretamente envolvidos na atividade.
--------------------------------	---

(Fonte: elaboração própria)

#### 4.2.2.2 Ações de Capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Alunos (turmas selecionadas)

Tabela 7: Ações de capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com alunos.

<b>Destinatários</b>	Alunos das turmas selecionadas
<b>Duração da formação</b>	4 sessões de 1:15h cada
<b>Local da formação</b>	Escola Básica de Lamego
<b>Objetivos da formação:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer a natureza da mediação socioeducativa e intercultural;</li> <li>• Desenvolver uma nova abordagem ao conflito;</li> <li>• Encorajar os alunos a resolver os seus próprios conflitos, desenvolvendo a noção de que nas relações interpessoais o conflito pode transformar-se numa oportunidade;</li> <li>• Incentivar a usar de forma confiante as capacidades relacionais;</li> <li>• Identificar diversos tipos de conflitos na escola;</li> <li>• Promover o interesse dos alunos pelas questões do respeito pela diversidade, da paz e da não-violência;</li> <li>• Ensinar as competências necessárias para desempenhar a função de Mediador</li> </ul>

	<p>Socioeducativo e Intercultural na prevenção de violência escolar;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer as vantagens da Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar;</li> <li>• Selecionar as estratégias para a resolução de conflitos e prevenção da violência;</li> <li>• Promover uma comunicação mais aberta e melhorar relacionamentos;</li> <li>• Criar um ambiente mais produtivo para o ensino;</li> <li>• Prevenir a incivilidade, a agressividade e a violência;</li> <li>• Reduzir os métodos disciplinares;</li> <li>• Mudar a cultura relacional da escola.</li> </ul>
<p><b>Metodologias e Estratégias de Formação:</b> A formação tem um carácter teórico-prático. Na formação foi utilizado especialmente, o trabalho em grupo, nomeadamente para a realização de dinâmicas de grupo e na realização de role-plays de mediação. As sessões incluem aspetos imprescindíveis para a aprendizagem de técnicas e competências fundamentais que devem ser usadas no processo de mediação. Em cada sessão especificam-se objetivos, conteúdos, atividades e documentos de trabalho necessários à aprendizagem.</p>	
<p><b>Metodologias utilizadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercícios práticos e dinâmicas de grupo a partir das quais se podem deduzir conclusões teóricas;</li> <li>• Método expositivo, com utilização de meios audiovisuais;</li> <li>• Role-plays de mediação;</li> <li>• Visualização e análise de vídeos;</li> <li>• Dinâmicas.</li> </ul>

<p><b>Sessão 1</b></p>	<p>Apresentação e Introdução à formação em Mediação Socioeducativa e Intercultural (1 Hora)</p> <p>Objetivos: Fomentar o conhecimento dos formadores e dos participantes; conhecer as expectativas dos intervenientes; propiciar um clima agradável e de cooperação durante as sessões de formação; apresentar uma visão geral da formação e do seu funcionamento</p> <p>Dinâmica de autoconhecimento: “a Teia”</p> <p>A dinâmica foi realizada através da realização de círculos.</p>
<p><b>Sessão 2</b></p>	<p>Convivência na escola e conflito</p> <p>Objetivos e Conteúdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convivência na Escola: Conflito, Violência e Indisciplina</li> <li>• Definir conflito e conhecer os seus elementos;</li> <li>• Tipos de Conflitos na Escola;</li> <li>• Obstáculos à gestão do Conflito;</li> </ul> <p>Dinâmica de grupo “Proteger o meu balão</p>
<p><b>Sessão 3</b></p>	<p>Comunicação e Competências de Gestão de conflitos (1 hora)</p> <p>Objetivos e conteúdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer a importância da comunicação na gestão e mediação socioeducativa e intercultural;</li> <li>• Desenvolver competências de gestão e mediação de conflitos;</li> <li>• Conhecer e treinar competências de comunicação relevantes no processo de mediação.</li> <li>• Obstáculos à comunicação positiva;</li> <li>• Gestão das emoções;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de comunicação e assertividade;</li> </ul>
<b>Sessão 4</b>	<p>Mediação Socioeducativa e intercultural escolar (1h;15 horas)</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir o conceito de Mediação Socioeducativa e Intercultural;</li> <li>• Entender a natureza e as características da mediação;</li> <li>• Conhecer as principais características do mediador;</li> <li>• Reconhecer as fases do processo de mediação.</li> <li>• Perceber as vantagens e limites da mediação.</li> </ul> <p>Sugestão de Dinâmicas e Exercícios:</p> <p>Visualização e análise de um caso prático de mediação;</p>

(Fonte: Elaboração própria)

#### 4.2.2.3. Ação de Sensibilização em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Encarregados de Educação.

Tabela 8:Ação de sensibilização em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Encarregados de Educação.

<b>Destinatários</b>	Encarregados de Educação dos alunos da Escola Básica
<b>Duração da formação</b>	2 horas
<b>Objetivo da formação:</b>	O objetivo desta formação é dotar os encarregados de educação de conhecimentos que lhes gerir as relações com os seus educandos. Neste sentido a formação teve como principal objetivo sensibilizar os encarregados de educação para a importância da mediação em contexto escolar tendo como foco

	principal as competências de comunicação na relação intrafamiliar.
<b>Metodologia utilizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualização e análise de um vídeo.</li> <li>• Método expositivo, com utilização de meios audiovisuais</li> </ul>

(Fonte: elaboração própria)

#### 4.2.2.4 Ação de Sensibilização em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Docentes e Técnicos Especializados.

A ação de sensibilização/capacitação para docentes e técnicos especializadas foi realizada no dia 6 junho de 2024 e teve como oradora a Prof. Doutora Cristiana Madureira. Essa ação de sensibilização intitulou-se “Mediação Socioeducativa e Intercultural” e teve como objetivo principal sensibilizar os agentes educativos para a importância da mediação na transformação das pessoas e dos contextos, no sentido da promoção de uma sociedade convivencial. Foram debatidos estratégias e caminhos para a interculturalidade e inclusão em contextos socioeducativos.

#### 4.2.3 ETAPA 3- AVALIAÇÃO DAS AÇÕES EM MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA INTERCULTURAL

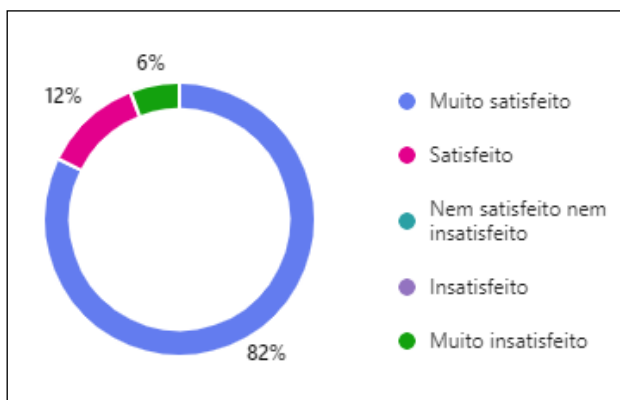
Nesta secção iremos avaliar as ações desenvolvidas com a comunidade educativa. Esta avaliação foi realizada através de um inquérito por questionário enviado a todos os participantes. Os inquéritos foram analisados recorrendo ao Microsoft forms.

##### 4.2.3.1 Avaliação da Ação de Formação com os Assistentes Operacionais subordinada ao tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural”.

Este inquérito teve como objetivo a avaliação de uma ação de formação sobre o tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural” destinada a assistentes operacionais da Escola Básica e avaliada pelos próprios. O grupo era constituído por 18 elementos, do qual resultou um total de 17 respostas válidas para avaliação da ação implementada.

Quando questionados sobre o nível de satisfação com o conhecimento obtido, no âmbito da formação implementada, 82% referiram sentir-se muito satisfeitos; 12 % satisfeitos e os restantes (6%) consideraram sentir-se muito insatisfeitos (gráfico 62).

Gráfico 62: Avaliação do nível de satisfação com o conhecimento obtido com a formação (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere à avaliação do desempenho geral de ensino da formadora, o resultado global atribuído pelos participantes posicionou-se no valor 9.5 de uma escala de 1 a 10 valores, sendo que 59% avaliaram com o valor máximo; 35% atribuíram o valor 9 e os restantes 6% atribuíram o valor 8 (gráfico 63).

Gráfico 63: Avaliação pelos assistentes operacionais do desempenho geral da formadora.

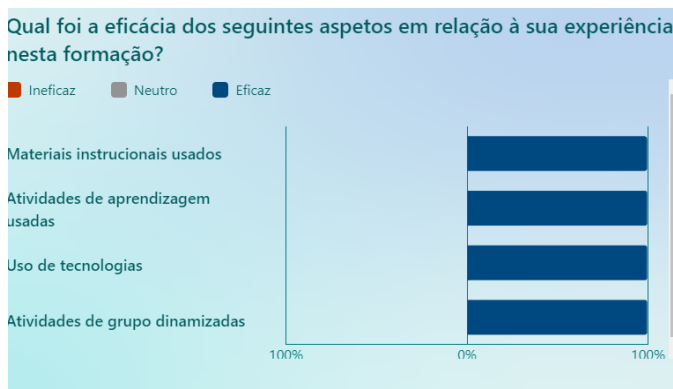


Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre o nível da eficácia das diferentes estratégias implementadas (materiais instrucionais utilizados, atividades de aprendizagem, tecnologias de apoio e

atividades de dinâmica de grupo), os participantes consideraram-nas todas eficazes (gráfico 64).

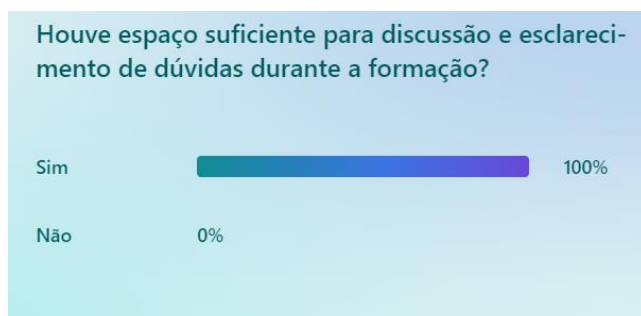
Gráfico 64: Avaliação da eficácia das diversas estratégias formativas implementadas (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*

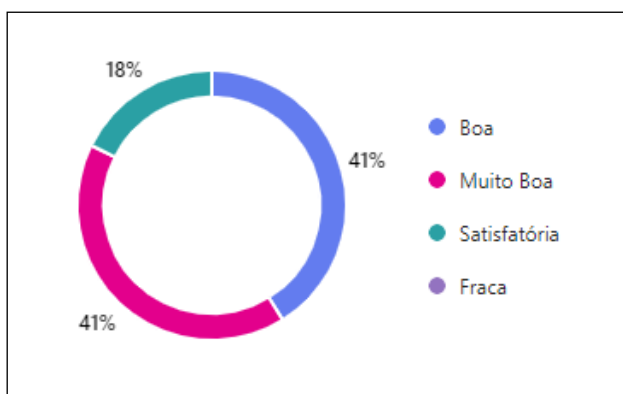
Todos os assistentes operacionais participantes consideraram haver espaço de tempo suficiente para discussão e esclarecimento de dúvidas durante a formação (gráfico 65). No que se refere à avaliação da qualidade da interação entre os participantes durante a formação, consideraram-na muito boa 41%; boa 41% e satisfatória 18% – gráfico 66.

Gráfico 65: Avaliação da adequação do período de tempo despendido para discussão e esclarecimento de dúvidas (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

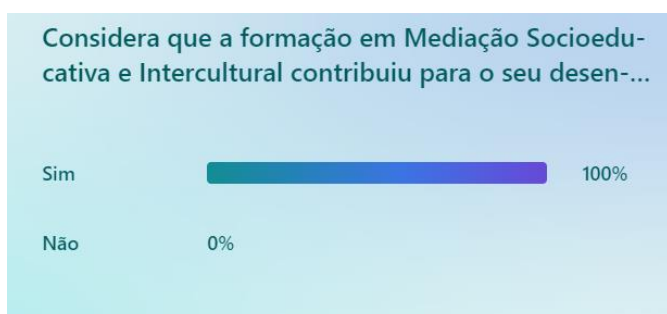
Gráfico 66: Avaliação da comunicação e interação entre os participantes durante a formação (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos)



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre a relevância da formação em mediação socioeducativa e intercultural, todos os participantes consideraram que a formação contribuiu para o seu desenvolvimento pessoal e profissional (gráfico 67) e que a formação correspondeu às expectativas de cada um (gráfico 68).

Gráfico 67: Avaliação da relevância da formação em mediação socioeducativa e intercultural para o desenvolvimento pessoal e profissional de cada assistente operacional.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 68: Concretização de expectativas em relação à formação (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos).



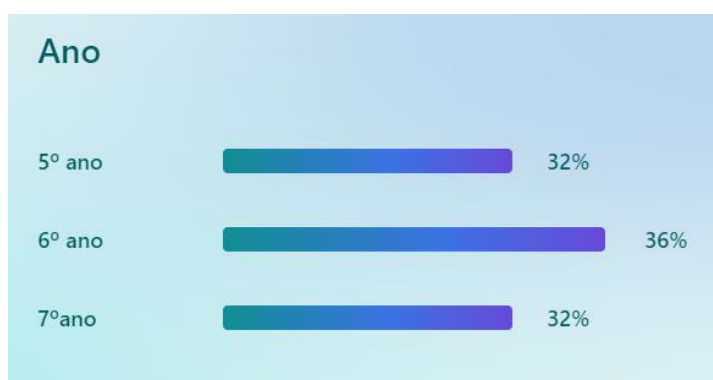
Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

#### 4.2.3.2 Avaliação das Ações de Capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Alunos.

Este inquérito teve como objetivo a avaliação, por parte dos alunos participantes das ações desenvolvidas sobre o tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural”. Os alunos faziam parte de uma turma de 5.º ano (17 alunos); de uma turma de 6.º ano (21 alunos) e uma turma de 7.º ano (19 alunos), perfazendo um total de 57 alunos participantes.

No gráfico seguinte (Gráfico 69) está representada, em percentagem, a distribuição da amostra de discentes participantes e que responderam ao questionário.

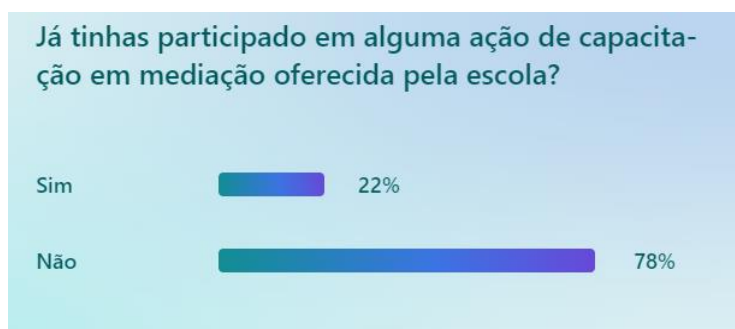
Gráfico 69: Distribuição da amostra de alunos participantes, por ano de escolaridade



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre se já tinham participado anteriormente em alguma ação semelhante em contexto escolar, responderam afirmativamente 22% dos participantes e uma maioria de alunos (78%) respondeu negativamente (gráfico 70).

Gráfico 70: Percentagem de alunos que participaram ou não em ações semelhantes.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre a qualidade das ações desenvolvidas sobre o tema da mediação socioeducativa e intercultural, a avaliação foi muito positiva, totalizando uma média de 4.5 num máximo de 5 valores. Nenhum aluno optou pelo valor mais baixo (1); 2% da amostra optou pelo valor 2; 6% optou pelo valor intermédio (3); 30% considerou o valor 4 e a maioria (60%) avaliou com a pontuação máxima (5) – Gráfico 71.

Gráfico 71: Avaliação pelos discentes sobre a qualidade das ações desenvolvidas.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre a clareza e a compreensibilidade dos conteúdos apresentados durante as ações, a maioria dos alunos (70%) considerou que foram totalmente claros e

compreensivos; 22% consideraram que o foram, de um modo geral; 6% consideraram não ter a certeza e apenas 2% julgaram-nos pouco claros (gráfico 72).

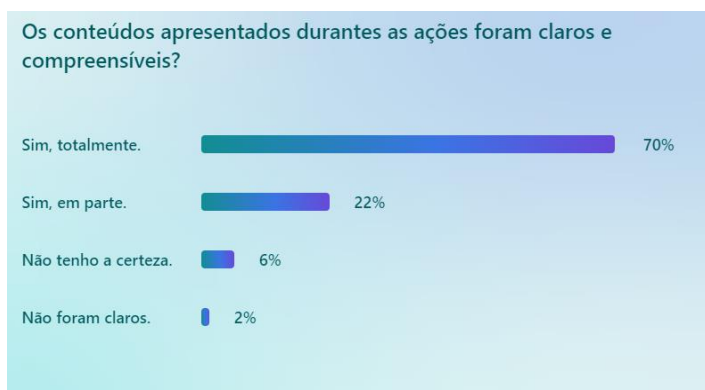
Em relação à contribuição dos temas abordados para o desenvolvimento pessoal de cada aluno, a maioria considerou muito relevante (52%); 36% consideraram apenas um pouco relevante; 8% optaram por uma posição neutra e apenas 2% da amostra discente considerou ser pouco pertinente. Nenhum participante considerou a opção nada relevante (gráfico 73).

Gráfico 72: Avaliação do grau de clareza e compreensibilidade dos conteúdos apresentados durante as ações (Alunos).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 73: Avaliação da relevância dos temas apresentados para o desenvolvimento pessoal de cada aluno.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Os alunos, quando questionados sobre a consecução dos resultados de aprendizagem desejados posicionaram-se da seguinte forma: 72% consideraram que todos os seus

objetivos foram alcançados e 28% consideraram não terem a certeza. Nenhum aluno considerou não ter atingido o resultado de aprendizagem desejado (gráfico 74).

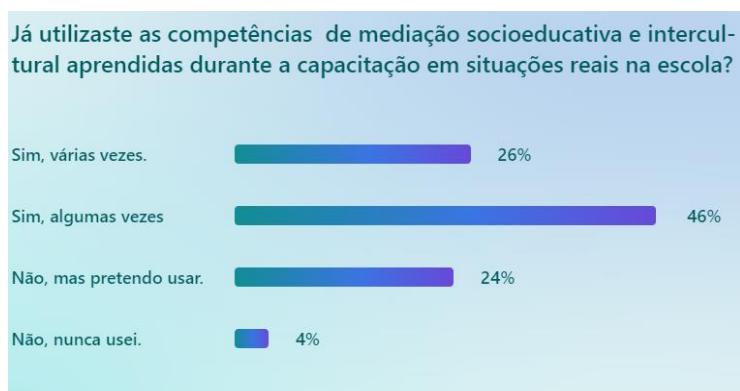
Gráfico 74: Consecução dos resultados de aprendizagem (Alunos)



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere à aplicação das competências de Mediação Socioeducativa e Interculturais aprendidas durante a capacitação, em situações reais na escola, os alunos inquiridos responderam da seguinte forma: 46% referiram que as aplicaram algumas vezes; 26% aplicaram-nas várias vezes; 24% referiram que não as aplicaram, embora pretendam fazê-lo e apenas 4% admitiram nunca as terem aplicado (gráfico 75).

Gráfico 75: Aplicação das competências de mediação socioeducativa e intercultural em situações reais, na escola.

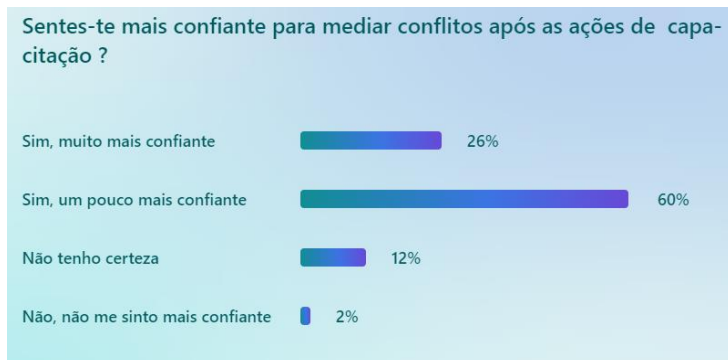


Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre o grau de confiança na mediação de conflitos após as ações de capacitação, os discentes responderam da seguinte forma: 60% consideraram que se sentem um pouco mais confiantes; 26% sentem-se muito mais confiantes; 12% não têm

a certeza e apenas 2% consideraram não se sentir mais confiantes após as ações de capacitação (gráfico 76).

Gráfico 76: Grau de confiança na mediação de conflitos após as ações de capacitação(alunos).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Em relação à abordagem dos temas pela formadora, a quase totalidade dos inquiridos considerou que os temas foram abordados de forma clara (96%) e apenas 4% referiram não saber se a abordagem foi clara. Nenhum aluno considerou que a abordagem pela formadora não foi clara (gráfico 77).

Gráfico 77: Avaliação pelos alunos do grau de clareza da abordagem da formadora



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere à recomendação de formações de mediação destinadas a outros colegas, os alunos consideraram maioritariamente (90%) que sim, ou seja, recomendariam estas formações a outros colegas. Os restantes 10% consideraram não saber se fariam essa recomendação.

Convém referir que nenhum aluno considerou a opção de não recomendar formações de mediação a outros colegas (gráfico 78).

Gráfico 78: Recomendação de formações de mediação a outros colegas(alunos).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

#### 4.2.3.3 Avaliação da Ação em Mediação Socioeducativa Intercultural com Encarregados de Educação

O questionário aplicado aos encarregados de educação teve como objetivo a avaliação de uma ação formativa subordinada ao tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural”, na qual participaram 10 encarregados de educação. Apurou-se um total de 8 respostas válidas para avaliação da ação implementada.

Relativamente ao ano escolar frequentado pelo educando de cada encarregado de educação respondente, obteve-se a seguinte distribuição: metade dos educandos frequenta o 6º ano de escolaridade, encontrando-se a outra metade a frequentar o 5.º ano (25%) e o 7º ano (25%) – Gráfico 79.

Gráfico 79: Ano de escolaridade dos educandos de cada encarregado de educação respondente.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quando questionados sobre o nível de satisfação com o conhecimento obtido, no âmbito da formação implementada, 87% referiram sentir-se muito satisfeitos e 12% referiram sentir-se satisfeitos (gráfico 80).

Gráfico 80: Qual o nível de satisfação com os conhecimentos obtidos (Encarregados de Educação)



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

No que se refere à avaliação do desempenho geral das oradoras, o resultado atribuído pelos participantes posicionou-se, unanimemente, no valor máximo (5) de uma escala de 1 a 5 valores (gráfico 81).

Gráfico 81: Avaliação pelos encarregados de educação do desempenho geral da oradora.

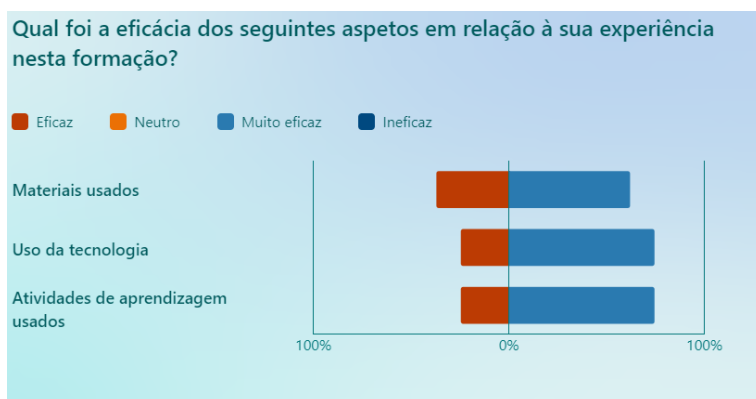


Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

As respostas sobre a avaliação do grau de eficácia das diferentes estratégias implementadas, estão distribuídas da seguinte forma: relativamente aos materiais utilizados 62.5% consideraram-nos muito eficazes e 37.5% eficazes; no que se refere à utilização de tecnologias, 75% consideraram-nas muito eficazes 25% eficazes e

finalmente, no que se refere às atividades implementadas 75% consideraram-nas muito eficazes e 25% eficazes (gráfico 82).

Gráfico 82: Avaliação da eficácia das diversas estratégias formativas implementadas (Encarregados de Educação).

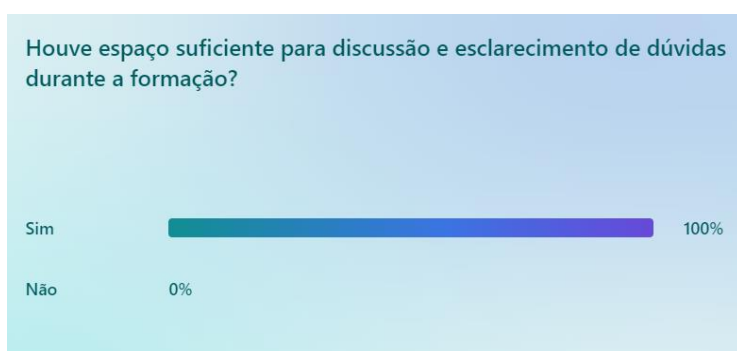


Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Todos os encarregados de educação participantes consideraram haver espaço de tempo suficiente para discussão e esclarecimento de dúvidas durante a formação (gráfico 83).

No que se refere à avaliação da qualidade da interação entre os participantes durante a formação, as respostas dividem-se entre muito boa (50%) e boa (50%) – gráfico 84.

Gráfico 83: Avaliação da adequação do período de tempo despendido para discussão e esclarecimento de dúvidas.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

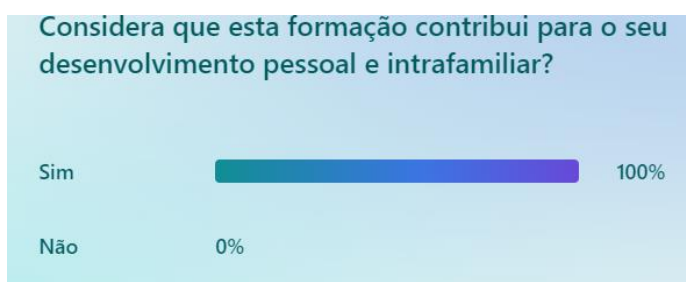
Gráfico 84: Avaliação da comunicação e a interação entre os participantes (Encarregados de Educação).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

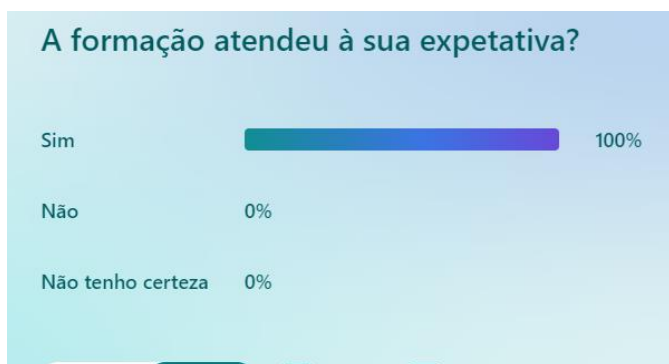
Quando questionados sobre a relevância da formação em Mediação Socioeducativa e Intercultural, todos os participantes consideraram que a formação contribuiu para o seu desenvolvimento pessoal e intrafamiliar (gráfico 85) e que a formação correspondeu totalmente às expectativas de cada um (gráfico 86).

Gráfico 85: Avaliação da relevância da formação em mediação socioeducativa e intercultural para o desenvolvimento pessoal e intrafamiliar de cada encarregado de educação.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

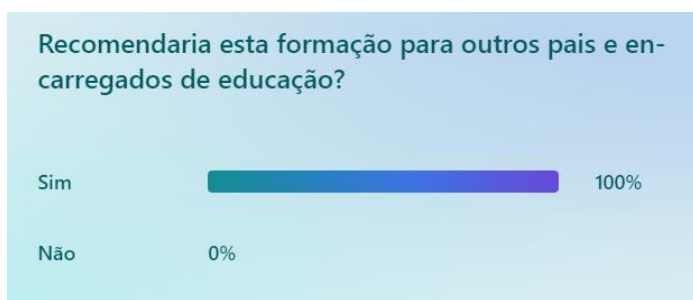
Gráfico 86: Concretização de expectativas em relação à formação (Encarregados de Educação).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Por fim, todos os participantes consideraram pertinente a recomendação desta formação em mediação socioeducativa e intercultural a outros pais/encarregados de educação (gráfico 87).

Gráfico 87: Pertinência da recomendação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural para outros pais/encarregados de educação.

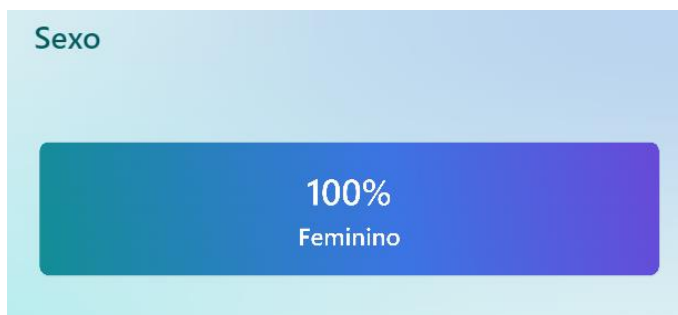


Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

#### 4.2.3.4. Avaliação das Ações de Capacitação em Mediação Socioeducativa e Intercultural com Docentes e Técnicos Superiores

Este inquérito teve como objetivo a avaliação da ação de formação sobre o tema “Mediação Socioeducativa e Intercultural” destinada a docentes e técnicos superiores da Escola Básica, do ponto de vista dos próprios participantes. O grupo era constituído por 11 elementos, do qual resultou um total de 9 respostas válidas para avaliação da ação implementada. Todos os participantes identificaram-se com o género feminino – Gráfico 88).

Gráfico 88: Género de pertença dos participantes (docentes e técnicas superiores).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

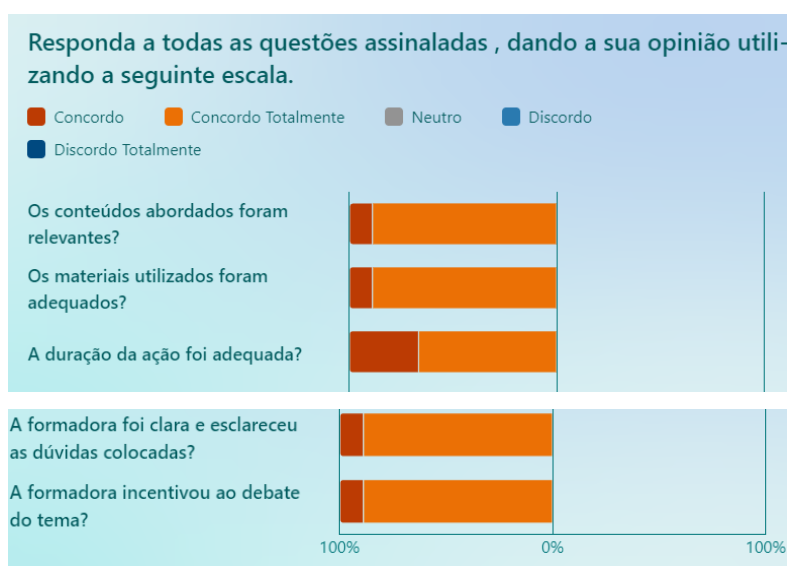
As respostas sobre a avaliação do grau de eficácia das diferentes estratégias implementadas, estão distribuídas da seguinte forma:

Quanto à primeira questão (“Os conteúdos abordados foram relevantes?”), todos concordaram que sim, optando a larga maioria (89%) pela concordância total.

No que se refere à segunda questão (“Os materiais utilizados foram adequados?”), os participantes responderam da mesma forma, ou seja, todos concordaram que sim, sendo que a maioria (89%) concordou totalmente.

Relativamente à última pergunta (“A duração da ação foi adequada?”), todos concordaram que sim, havendo uma maioria (67%) que concordou totalmente. Quando questionados se a formadora foi clara e esclareceu as dúvidas colocadas, todos os participantes consideraram que sim, sendo que a larga maioria (89%) concordou totalmente. Em relação ao incentivo ao debate do tema, também se verificou consenso quanto à concordância, em que a larga maioria dos participantes (89%) concordou totalmente – Gráfico 89.

Gráfico 89: Avaliação da relevância/adequação das diversas estratégias formativas implementadas (docentes e técnicas superiores).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Quanto à aplicação dos conhecimentos adquiridos para a prática pedagógica de cada um dos participantes, a maioria 77.7% (78%) considerou-os muito aplicáveis e os restantes 22% consideraram-nos aplicáveis – Gráfico 90.

Gráfico 90: Avaliação da relevância/adequação dos conhecimentos adquiridos (docentes e técnicas superiores).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Relativamente à comunicação e suporte fornecido pela equipa organizadora, os participantes consideraram-nos muito bons 77.7% (78%) e bons (22%) – Gráfico 91.

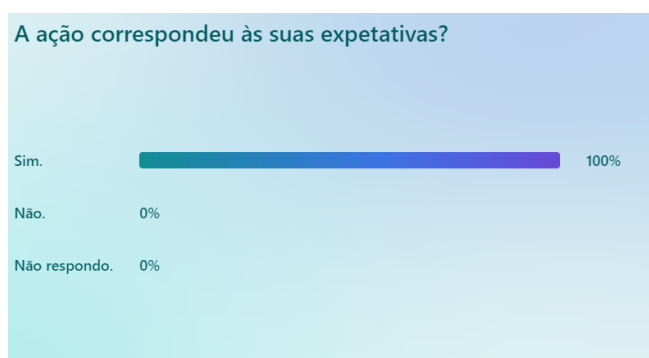
Gráfico 91: Avaliação da comunicação e do suporte fornecido pela equipa organizadora (docentes e técnicas superiores).



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

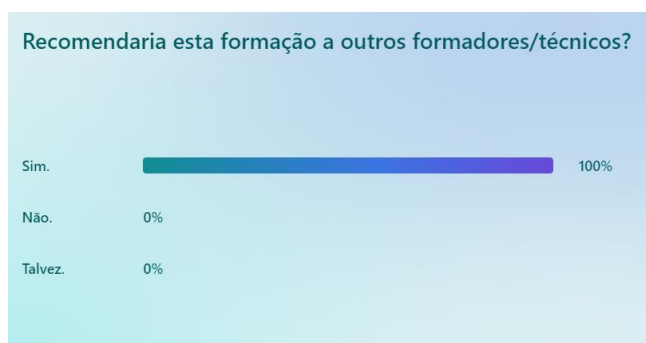
Os participantes foram unânimes em considerar que a formação correspondeu totalmente às suas expectativas - Gráfico 92- e que é pertinente a recomendação desta formação a outros docentes/técnicas superiores – Gráfico 93.

Gráfico 92: Concretização de expectativas em relação à formação.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Gráfico 93: Pertinência da recomendação da formação em mediação socioeducativa e intercultural a outros docentes/técnicos superiores.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Relativamente às sugestões para melhoria da qualidade de futuras ações formativas, 44% (44.45%) dos inquiridos consideraram a possibilidade de uma maior exemplificação prática e 11% (11.1%) sugeriram um maior número de recursos e materiais didáticos. Os restantes 44% (44.45) dos participantes consideraram não haver nada a sugerir – Gráfico 94.

Gráfico 94: Sugestões propostas, pelos participantes, para melhoria da qualidade de futuras ações formativas



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Finalmente, no que se refere à avaliação do nível de satisfação geral sentida pelos docentes/técnicos superiores participantes da ação formativa “Mediação Socioeducativa e Intercultural”, 77.7% (78%) optou pelo valor máximo (5) de uma escala de 1 a 5 valores e os restantes 22% optaram pelo valor 4 – Gráfico 95.

Gráfico 95: Avaliação pelos docentes/técnicos superiores do grau de satisfação com a ação formativa “Mediação Socioeducativa e Intercultural”.



Fonte: Dados obtidos através da aplicação do inquérito no *Microsoft forms*.

Através da análise dos inquéritos das avaliações das ações podemos concluir que as ações de sensibilização/formação sobre Mediação Socioeducativa e Intercultural foram bem recebidas por todos os grupos. A maioria dos participantes indicou um grau elevado de satisfação salientando a relevância dos conteúdos e o impacto positivo da formação nos seus contextos pessoais e profissionais.

Os participantes indicaram que as ações de sensibilização/capacitação possibilitaram a aprendizagem de competências interculturais e de mediação, sendo estas cada vez mais necessárias em contextos educativos e sociais. Os temas como a inclusão, a convivência,

a gestão de conflitos em ambientes multiculturais e as estratégias de mediação foram considerados fundamentais para lidar com a diversidade crescente nos contextos escolares e na sociedade em geral, contribuindo para uma melhoria do seu desenvolvimento pessoal e para o desenvolvimento comunitário.

## CONCLUSÕES

Considerando o percurso desenvolvido e as reflexões realizadas ao longo da presente investigação, é importante destacar alguns elementos que se revelaram fundamentais para as conclusões deste processo. Assim, numa perspectiva crítico-reflexiva abordo aqui fatores relacionados com aprendizagens, conhecimentos, competências, receios, conquistas e desafios que enriqueceram toda esta caminhada, servindo de impulso para o meu desenvolvimento pessoal, académico e profissional.

De forma a proceder à análise crítica e à conclusão da desta investigação-ação, toma-se como ponto de partida a questão de investigação elaborada inicialmente” de que forma a que a comunidade educativa da Escola Básica, E.B.2,3, perspetiva a criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural, na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar e conseqüente promotor do desenvolvimento comunitário?” Os resultados emergem da análise dos dados recolhidos através dos vários instrumentos de avaliação aplicados no decorrer do processo investigativo, assim como do estudo feito no diagnóstico de necessidades. Na fase de levantamento das necessidades bem como após a análise dos inquéritos por questionário foi perceptível, que a maioria dos alunos não possuía grandes conhecimentos sobre a Mediação Socioeducativa e Intercultural. Em relação aos professores, aos assistentes operacionais/técnicos e encarregados de educação, verificou-se o mesmo. No entanto, durante a implementação das ações de sensibilização e capacitação foi possível esclarecer e dar a conhecer a temática, tanto por parte dos alunos como por parte dos docentes, assistentes operacionais/técnicos, técnicos especializados e encarregados de educação. Os alunos durante a dinamização das ações de capacitação interagiram muito e perceberam qual

finalidade e as estratégias que se podem usar num processo de mediação, de modo a consolidar uma cultura de convivência pacífica e de bem-estar individual e comunitário.

Em relação aos docentes e assistentes operacionais, durante a implementação das ações de sensibilização, verificou-se que os docentes começaram a entender a mediação como algo fundamental no contexto escolar para potenciar uma convivência mais positiva e que os assistentes operacionais ficaram motivados a querer aprender mais sobre mediação, considerando necessário a aquisição de competências subjacentes à mesma, “de extrema importância pois são conteúdos que diariamente encontramos no contexto escolar e na prática, nem sempre aplicamos o que é suposto”.

Da participação dos profissionais e alunos nas sessões de sensibilização/capacitação e das suas respostas ao questionário de avaliação é perceptível que os participantes entenderam a importância que a Mediação Socioeducativa e Intercultural possui para um bom desenvolvimento das relações interpessoais, assim como para a melhoria do ambiente escolar e, conseqüentemente, para um bom desenvolvimento da escola.

A delimitação da co-construção de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural teve como objetivo oferecer uma resposta estruturada para lidar com as especificidades e problemas relacionados às interações interpessoais, que dada a riqueza do multiculturalismo presente na sociedade, é importante o desenvolvimento de práticas de mediação intercultural que favoreçam a socialização e o enriquecimento cultural, centrada na comunicação cultural (Madureira, Viché & Hernaiz, 2004). Desde o início, defendemos uma intervenção abrangente, em que consideramos o envolvimento de toda a comunidade educativa. Partimos da premissa de que a escola é um espaço social e educativo, cujo objetivo principal é a transmissão integrada de conhecimentos, em conformidade com a Constituição da República e a Lei de Bases do Sistema Educativo Nacional, para além disso, procuramos respeitar as diretrizes da Comissão Internacional de Educação da UNESCO, que estabelece como prioridade para a Educação do século XXI a formação de cidadãos capazes de enfrentar os desafios de uma sociedade plural (Pinto da Costa, 2016).

Ter a oportunidade de definir a co-construção de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural na Escola Básica foi um privilégio e contribuiu de forma evidente para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. A mediação é uma área que quer me tem

vindo a desfiar e conseguir delinear a implementar um projeto de Mediação Socioeducativa e Intercultural numa escola, num ambiente onde me sinto bem e realizada profissionalmente, constituiu uma magna oportunidade de pôr em prática muitos dos saberes que fui aprofundando no Mestrado em Ciências da Educação – área de especialização em Educação e Desenvolvimento Comunitário. No entanto, devido a questões relacionadas com tempo não foi possível concluir todas as etapas da co-construção do gabinete, nomeadamente a sua institucionalização num espaço físico. Esperamos num futuro próximo os órgãos de Direção da Escola possam disponibilizar um espaço próprio para esse efeito.

Numa análise abrangente do trabalho realizado, perceciono a Mediação Socioeducativa e Intercultural como um processo fundamental que deve ser adotado pelas escolas que dispõem de estruturas adequadas para a sua implementação. Considero igualmente importante a integração de formações voltadas para a Mediação, direcionadas à comunidade escolar. Como refere, Vieira (2011) é desejável que as direções escolares reproduzam, de forma mais organizada, as estruturas de mediação, de cima para baixo, como forma de adequar a escola às realidades sociais atuais, onde todos passam e devem viver como espaço de construção e de uma cidadania múltipla e global.

Após a realização deste trabalho acredito ser possível proporcionar uma transformação na escola que alerte para novas dinâmicas e formas de prevenir e resolver os conflitos em que o multiculturalismo seja a base das relações de convivência e que a inclusão se construa dia-a-dia, sendo importante a promoção de experiências educativas e sociais positivas através de intervenções socioeducativas e comunitárias no sentido da consolidação de uma “cultura do Nós” (Madureira, 2023). Neste sentido, é importante que os membros da comunidade escolar, reconhecendo a importância da mediação, usem também eles as estratégias partilhadas, incitando por si um comportamento adequado, de escuta ativa e diálogo, com o objetivo de se encontrarem num ambiente cívico agradável para todos. Com referem Vieira & Vieira (2017) falar de mediação intercultural é admitir que terá de haver transformações das partes envolvidas, em termos de atitudes, comportamentos, representações e ações, por forma a se encontrarem plataformas de entendimento que não são pontos aritméticos fixos, mas, antes, terceiros lugares móveis, consoante as temáticas e acordos em discussão.

De referir que esta investigação teve em conta as questões éticas (Amado & Freire, 2017), propostas pela Carta Ética da SPCE (Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, 2020). Exigiu-se a sua anuência por meio de um consentimento informado em que os professores foram esclarecidos sobre as nossas intenções, bem como a natureza e os objetivos da investigação. Foram, ainda, asseguradas a confidencialidade e a privacidade dos dados recolhidos.

Podemos concluir que esta investigação-ação valorizou competências sociais e pessoais enquanto ferramenta de educação para a mediação e desenvolvimento humano e comunitário. Neste contexto, a Mediação Socioeducativa e Intercultural surge como um instrumento potenciador do bem-estar e sucesso de toda a comunidade educativa, onde se promove um sentimento partilhado de pertença a uma escola intercultural e inclusiva.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abacar, A. (2018). Liderança, diversidade cultural e formação docente em Moçambique. Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Ciganas, Resolução do Conselho de Ministros n.º. 154/2018.
- Afonso, N. (2005). *Investigação Naturalista em Educação: Guia prático e crítico*. Asa Editores.
- Almeida, L. S. & Freire, T. (2010). *Metodologia da investigação em Psicologia e Educação (5ª Edição)*. Psiquilíbrios.
- Amado, J. (2014): *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. 2ª Edição. Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado, J., & Freire, I. (2017). Estudo de caso na investigação em educação. In J. Amado (Coord.), *Manual de investigação qualitativa em educação* (pp. 123- 145). Universidade de Coimbra.
- Amaro, R. R. (2017). Desenvolvimento ou Pós-Desenvolvimento? Des-Envolvimento e... Noflay! *Cadernos de Estudos Africanos*. 34, -1, 75-111. <https://doi.org/10.4000/cea.2335>.
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Barros, P. T. (2012). *A investigação-ação como estratégia de supervisão/ formação e inovação educativa: um estudo de contextos de mudança e de produção de saberes*. Tese de Doutoramento em Ciências da Educação Especialidade em Supervisão Pedagógica. Universidade do Minho. Instituto de Educação
- Batista, B.; Rodrigues, D.; Moreira, E., V. & Parrança-da-Silva, F. (2021). Técnicas de recolha de dados em investigação: Inquirir por questionário e/ou inquirir por entrevista. *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação: recolha de dados*, v. 2, pp. 13-36.

- Baptista, I. (2005), Dar rosto ao futuro. A educação como compromisso ético, Profedições, Lda.
- Baptista, I. (2005), Educação, Cidadania e Transcendência, in Revista Portuguesa de Investigação Educacional
- Bell, J. (1997). Como realizar um projeto de investigação (4ª edição). Gradiva.
- Bell, J. (2008). Como realizar um projeto de investigação (4.ª ed.). Gradiva.
- Benavente, A.; Costa, A.; & Machado, F. (1990). Práticas de Mudança e de Investigação Conhecimento e intervenção na escola primária. Revista Crítica de Ciências Sociais, 29, 55- 80.
- Bernardo, L. F. M. (2021). “A integração de imigrantes no Algarve: que políticas municipais?”. Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos. Porto Editora.
- Bonafé-Schmitt, J. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social? In A. M. Silva & M. A. Moreira (Orgs.), Formação e Mediação Socioeducativa: Perspetivas Teóricas e Práticas (pp. 15-40). Areal Editores.
- Borges, F., Amorim, J., Fernandes, S., Silva, A. M. & Viana, I. (2021). Mediação Socioeducativa na Prevenção de Conflitos: uma revisão de literatura. In I. C. Viana & M. T. Vilaça (Orgs.). Desafios, Desigualdades, Emergências e Respostas em tempo de Covid-19 (pp. 229-242). CIEC – Centro de Investigação em Estudos da Criança, Instituto de Educação.
- Cabrito, B. (2016). A Educação em Portugal – Caminhos Recentes e Tendências Futuras. In Elisângela Scaff e Marília Fonseca (orgs.) Gestão e Planeamento da educação básica nos cenários nacional e internacional (pp. 205-234). Mercado de Letras.

- Cardoso, A. P. (2015). *Inovar com Investigação-Ação: Desafios para a formação de professores*. Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Caetano, A. P. & Freire, C. I. (2022). *A Competência Intercultural na Mediação: Uma Abordagem Multidimensional*.
- Caride, J. A. (2021). *Repensando a Paulo freire como pedagogo-educador social: elogio de un quehacer cívico, educativo y cultural (trans)formador*. *Tendências Pedagógicas*, 38, 21-36. DOI: 10.15366/tp2021.38.003.
- Carmo, H. (2001). *A atualidade do desenvolvimento comunitário como estratégia de intervenção social*. Universidade Aberta, Centro de Estudos das Migrações e Relações Interculturais (CEMRI) e ISCSP/UTL In *Actas da 1ª conferência sobre desenvolvimento comunitário e saúde mental*, ISPA.
- Cunha, S. Costa, A. M. & Torrego, J. C. (2023): *Mediação e Convivência nos Contextos Educativos: Socialização e (Trans) Formação em Ação Para uma Educação de Qualidade*.
- Costa, E. & Silva, A. (2022). *Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas*. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) *Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão*. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.87-136). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.6>.
- Costa, E. P.; Torrego, J. C. & Martins, A. d. (2018). *Mediação escolar: a análise qualitativa da dimensão interpessoal/social de um projeto de intervenção numa escola TEIP*. *Revista Lusófona de Educação*, 111-126.
- Costa, P., E., (2016). *Mediação de Conflitos: Construção de um Projeto de Melhoria na Escola*. Tese Doutoramento defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Chispino, A. & Chispino, R. (2011). *A Mediação do Conflito Escolar*. Biruta.

- Delors, J. (2010). Educação: um tesouro a descobrir, relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI.
- De Ketele, J. & Roegiers, X. (1996). Metodologia da recolha de dados. Instituto Piaget.
- Duarte, F. (2016). Arte sem teto e interculturalidade. Capítulo II Educação Intercultural, Multiculturalidade, Globalização e Movimentos Sociais. In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária (pp.87-93). INTERVENÇÃO – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.
- Espinoza, M. (1986). Evaluación de Proyectos Sociales. Humanitas.
- Fernandes, A. (2006). A Investigação- Ação como metodologia. In Projeto Ser Mais- Educação para a sexualidade online (pp, 1-11). Faculdade de Ciências da Universidade do Porto.
- Ferreira, F. (2016). O local e o global: igualdade e diferença nas sociedades multiculturais. Capítulo VI O Local e o Global: Desafios para as Sociedades Multiculturais. In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária (pp.241-246). Intervenção – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.
- Flick, U. (2009). An Introduction to Qualitative Research. Sage Publications.
- Freire, I. & Caetano, A. P. (2008). Mediação sócio-educativa – a emergência de um novo perfil profissional, Revista Arquipélago – Ciências da Educação, 9, 169-194.
- Freire, I. P. (2010). A mediação em educação em Portugal. In J. Correia & A. M. C. Silva (Orgs. Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores (pp. 59-70). CIIE
- Freire, A. M. A. (2006): Educação para a paz segundo Paulo Freire. ano XXIX, n. 2 (59), pp. 387 – 393.
- Freire, I. & Caetano, A. P. (2011). Mediação Socioeducativa- Saberes Contextuais para lidar com o Inesperado. Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de

Ciências da Educação, Instituto Politécnico da Guarda. (pp 27-29). Edições Afrontamento, Lda.

Freire, P. (2018). *Pedagogia do Oprimido* (3ªed.). Afrontamento.

Freire, P. (1987). *Pedagogia do Oprimido*. 17 ed. Paz e Terra.

Garcés, M. (2021). *Escola d'aprenents*. Galaxia Gutenberg.

García, J. (2003). *Dar (la) palabra. Deseo, don y ética en educación social*. Gedisa.

Giménez, C. (2005). *Convivência Conceptualización y sugerencias para la praxis. Puntos de vista: Cuadernos del Observatorio de las migraciones y la convivencia intercultural de la ciudad de Madrid (oMci)*, 1, 7-31

Góis, M. (2022). *A Escola e a gestão de conflitos: precisamos de valorizar o poder do mediador*. Uniarea.

Jares, X., R., (2002). *Aprender a Convivir*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, n.º 44, agosto 2002, pp. 79-92. Universidad de Zaragoza Zaragoza, España.

Jares, X. R. (2007). *Educação e Conflito: guia de Educação para a Convivência*. Ed. Asa.

José Rui Santos, J., R., & Henriques, S. (2021). *Inquérito por Questionário: Contributo de conceção e utilização em contextos educativos*. Universidade Aberta. <https://doi.org/10.34627/3s9s-k971>.

Lima, J. A., & Pacheco, J. A. (2006). *Fazer investigação. Contributos para a elaboração de dissertações e teses*. Porto Editora.

Madureira, C. P. (2022). *Mediar para Transformar: Desafios e Experiências de Mediação em Contexto Escolar*. DOI: <https://doi.org/10.58041/aprender.170>

Madureira, C. (2022a). “Desafios de ser mediadora socioeducativa- experiências e vivências de educação intercultural”. *In Silva-Júnior, A. (org.) Criatividade e educação: Inovação, presente e futuro*, V&V Editora, pp. 107-122.

- Madureira, C. (2022b). Educação para o desenvolvimento sustentável: caminhos para uma educação comunitária (trans)formadora. In C. Madureira, J. Escola, & M. Lopes (Coords.), *Animação sociocultural, Educação, participação, turismo e desenvolvimento comunitário* (pp. 41-48). Intervenção.
- Madureira, C. (2023). Laços entre Nós: olhares em torno da educação cidadã no sentido do desenvolvimento humano solidário, em Areias, J., Dantas Lima, J., y Sousa Lopes, M. (coords) *Associativismo e Animação Sociocultural, reflexões e inquietações à volta da educação, autonomia, participação, voluntariado e cidadania*, (pp. 39-45). I intervenção.
- Madureira, C., Viché, M. & Hernaiz, N. (2024). *Pedagogia da Dignidade. Caminhos para uma Sociedade Convivencial*. Quadernsanimacio.net. 1º ed.
- Martins, S. D. A. (2016). *Mediação Socioeducativa no contexto de uma Escola Básica: contributos para o desenvolvimento de competências*. Mestrado em Educação Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação Universidade do Minho.
- Martins, A. M. *et al.* (2021). *Mediação Transformativa em Contextos Educativos. Formação, Mediação e Supervisão Desafios, Desigualdades, Emergências e Respostas Tempos de Covid- 19*. Instituto de Educação, Universidade do Minho.
- Morgado, M. (2022) *Educação e Comunicação Multi e Intercultural*. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) *Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão*. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.43-57). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.3>
- Nascimento, A. & Filho, N. A. S (2013). *A Construção da Cultura de Paz na Escola: Pedagogia da convivência em educação. Os desafios da escola pública Paranaense na perspetiva do professor*.
- Nunes, A. O. (2011). *Como Restaurar a Paz nas Escolas*. Contexto.
- Patton, M. (2002). *Qualitative evaluation and research methods*. 3.<sup>a</sup> Ed., Thousands Oaks. Sage Publications

- Pinto da Costa, E. (2017). *Mediação escolar: Um estudo de caso em Portugal*. In Atas IX Conferência Internacional del Foro Mundial de Mediación. Distintas miradas sobre las mediaciones interpersonales y las mediaciones internacionales (pp. 1–8). Universidad de Montreal y Universidad de Luxemburgo.
- Pinto da Costa, E.; Torrego, J. C.; Martins, A. O. (2018). *Mediação escolar: a análise qualitativa da dimensão interpessoal/ social de um projeto de intervenção numa escola TEIP*. In *Revista Lusófona de Educação*
- Quaresma, L. (2010). *Interação e indisciplina na escola*. In P. Abrantes (Org.), *Tendências e controvérsias em sociologia da educação* (pp. 159-171). *Mundos Sociais*.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. (5ª edição) Edições Gradiva.
- Ribeiro, E., J., (2015). *Diversidade e educação inclusiva: a mediação socioeducativa em contexto escolar. Modelos e projetos de inclusão social*. Escola Superior de Educação de Viseu, 2015, ISBN 978-989-96261-4-0.
- Romero, C. (2001). *Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación intercultural*. *Revista Migraciones*, nº 10 (pp.59-110).
- Sá-Silva, J.; Almeida, C. & Guindani, J. (2009). *Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas*. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*, 1, 1-15.
- Santomé, J. T. (2006). *Desmoralização do Professorado, Reformas Educativas e Democratização do Sistema Educativo*. In João Paraskeva (org.), *Currículo e Multiculturalismo*. (pp.95 – 135), Edições Pedagogo, Lda.
- Serrano, G. P. (2008). *Elaboração de Projetos Sociais – Casos Práticos*. Porto Editora.
- Sousa, I. (2004). *A educação intercultural na escola e o reconhecimento do outro diferente*. *Archivos analíticos de políticas educativas*, 12(59).
- Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE) 2020. *Carta Ética*. SPCE.
- Silva, I. (2007). *O professor como mediador*, *Cadernos de Pedagogia Social*, ano I, Universidade Católica Portuguesa.

- Silva, A. M. C., & Moreira M. A. (2009). Falar e escrever de formação e mediação no contexto atual. In Silva. Formação e mediação socioeducativas – Perspetivas teóricas e práticas. Areal editores, pp. 6-13.
- Silva, A. M. & Pinto da Costa, E. (2022). Mediação Intercultural Formação, Ação e Reflexão. Edição UMinho Editora/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. e-Book.
- Silva, A., (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. Revista intersaberes, Ano 6, Número 12, pp. 249-265.
- Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. Revista Portuguesa de Educação. Universidade do Minho, 23 (2), pp. 119-151.
- Silva, A., M., C. & Cabecinhas, R. & Evans, R. (2019). Comunicação intercultural e mediação nas sociedades contemporâneas. Revista COMSOC, Especial, 1-287.
- Silva, F. & Flores, P. (2014). O conflito em contexto escolar: transformar barreiras em oportunidade. In M. Carvalho, A. Loureiro & C. Ferreira (org.). XII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, Ciências da Educação: espaços de investigação, reflexão e ação interdisciplinar (pp. 253-268). De Facto Editores.
- Silva, A. M. C. (2018). O que é a mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A., Flores, A. M. Silva & S. Fernandes, (Eds.), Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional (pp. 17-34). De Facto Editores.
- Sousa, A. (2005). Investigação em Educação. Livros Horizonte.
- Sousa, J., G., & Madureira, C., P., & Silva., P., F., & Dias, S., I., S, (2004). Educar para os Direitos Humanos. Uma Vivência de Intervenção Socioeducativa para os Direitos Humanos: Uma Vivência de Intervenção Socioeducativa e Artística entre Pares. Revista Conhecimento Online, Novo Hamburgo (pp 133-153).

- Turchi, G. & Romanelli, M. (2019). A mediação dialógica como instrumento para promover a saúde e coesão sociais: resultados e direções. *Revista Comunicação e sociedade* (pp.119-129).
- Torremorell, C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*.
- UNESCO (2010). *Cultura de paz: da reflexão à ação; balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo* Brasília, Associação Palas Athena. 40. pp 111-126.
- Richardson, R. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. Atlas.
- Romani, et al. (2004). *Estação: Paulo Freire*. In: Lucchesi, M. A. S. (Org.), *Conhecimento e pesquisa no mestrado em educação: pesquisa em pós-graduação*. Santos. L. (Série Educação).
- Kemmis, S. & McTaggart, R. (1992). *Como Planificar e la Investigación Acción*. Laertes Edicion.
- Veríssimo, M. (2016). *Mediação escolar um projeto de intervenção na UMUM natureza, função e atores implicados*. E *Revista de Estudos Interculturais do CEI ISCAP*,4, 1-33.
- Vieira, A., M. (2011). *Educação e Mediação Sociocultural: A emergência de novos papéis sociais na escola*. Dissertação de doutoramento. Universidade de Trás-os Montes e Alto Douro.
- Vieira, A. M. (2012). *Pedagogia Social nas escolas: um olhar sobre a mediação e educação social*. *Cadernos de Pedagogia Social*, 4, pp. 9-26.
- Vieira, R. (2011). *Educação e Diversidade Cultural*. Afrontamento.
- Vieira, R. (1998). *Entre a Escola e o Lar. Fim de Século*.
- Vieira, R., & Vieira, A. (2015). *Identities, aprendizagem e mediação intercultural: uma análise antropológica*. *Linhas Críticas*, 21(44), 95–115.

Vieira, R. & Vieira, A. (2016). Mediações socioculturais: conceitos e contextos. In Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, C. (Orgs.), Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social. Edições Afrontamento.

Vieira, A. & Vieira, R. (2017). Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. Mediações. Revista OnLine da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Setúbal – Vol. 5 n.º 1. 44-56.

Yin, R. K. (2011). Qualitative Research from Start to Finish. Nova Iorque: The Guilford Press.

### **Documentos Legais**

Despacho n.º 15847/2007, de 23 de julho

Regulamento Interno do Agrupamento de Escola. 2ª alteração aprovada em Conselho Geral de 18 de dezembro de 2019.

# ANEXOS

## ANEXO 1 – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA À COORDENADORA DA ESCOLA BÁSICA

Destinatária: Coordenadora da Escola Básica de Lamego

Gostaríamos de o(a) convidar a participar no estudo científico no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação- especialização em Educação e Desenvolvimento Comunitário. Este estudo está a ser realizado na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, pela mestrande Arlete Maria Correia Gomes e orientado pela Prof. Doutora Cristiana de Sousa Pizarro Bravo Madureira. O estudo centra-se na problemática da mediação socioeducativa e intercultural em meio escolar e tem como principal objetivo “perceber de que forma a comunidade educativa perspetiva a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar”. O motivo da sua participação nesta investigação prende-se com o motivo de ser colaboradora desta escola. Se concordar em participar neste estudo, integrará esta investigação-ação, respondendo a um inquérito por questionário e/ou entrevista semiestruturada, permitindo o uso das informações no âmbito do estudo em questão. Ao aceitar a atual política de proteção de dados indica que:

1- Foi-lhe fornecida informação suficiente sobre este estudo científico. O propósito da sua participação neste estudo foi explicado de forma clara.

R: Sim

2- A sua participação neste estudo é completamente voluntária. Não existe coerção explícita ou implícita que condicione a mesma.

R: *Sim, é completamente voluntária.*

3- A participação implica a resposta a um inquérito (por questionário e/ou entrevista) realizado pelas autoras responsáveis pelo estudo, com a duração aproximada de 15 minutos.

4- Em todos os casos, os usos subsequentes de registos e dados estarão sujeitos às políticas de proteção de dados.

5- Tem mais de 18 anos de idade, leu e entendeu este formulário de consentimento. Teve todas as suas perguntas respondidas e concorda em participar nesta investigação. Poderá ter uma cópia deste formulário.

Aceito a atual política de proteção de dados. ....X..

Não aceito a atual política de proteção de dados. ...

1- Autoriza a gravação da entrevista via áudio?

R: *Sim*

2- Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objetivos desta entrevista e do trabalho, ou sobre a sua participação no mesmo?

R: Não pretendo mais esclarecimentos.

3- Em que ano a escola foi fundada e deu início à sua atividade?

R: *Em 2012, por despacho de 25 de junho do senhor Secretário de Estado do ensino e da Administração Escolar, foi criado o novo agrupamento, que integra a Escola Básica e Escola Secundária.*

4- Qual a missão e a visão da escola?

R: *Prestar à comunidade um serviço educativo de excelência e formação de qualidade. que conduza ao sucesso dos alunos e à construção de uma identidade tanto profissional quanto pessoal.*

5- Qual os principais valores presentes no projeto educativo da escola?

R: *Os consignados na Lei de Bases do Sistema Educativo Português, ( Lei nº 467/86 de 14 de outubro, art. 3º), pelo regime de autonomia, Administração e Gestão dos estabelecimentos públicos do Ensino Básico e Secundário, particularmente no art.4º. e pelo decreto lei nº 75/2008, de 22 de abril (regime de autonomia, administração e gestão), na redação dada pelo Decreto – Lei nº 137/2012, de 2 de julho.*

6- Como caracteriza o contexto em que escola está inserida?

R: *A escola está inserida num contexto geográfico urbano e rural, economicamente as atividades estão ligadas ao setor terciário e primário.*

7- A escola tem desenvolvido iniciativas no domínio da cidadania e desenvolvimento? Quais?

R: *Sim, todas as atividades têm como objetivo contribuir para a educação e cidadania e desenvolvimento.*

8- Como caracteriza os alunos que frequentam a escola, mais especificamente as idades, o nível de ensino que frequentam, as condições socioeconómicas, e as famílias de onde provem.

R: *A idade dos alunos é entre os 9 e 12 anos maioritariamente. A maioria dos alunos não possui escalão de ação social, prevendo-se serem de classes sociais média e média-baixa.*

9- Poderia caracterizar a diversidade cultural existente na escola?

R: *A maioria da diversidade cultural prende-se com alunos de etnia cigana e brasileira.*

10- A escola desenvolve atividade e projetos no sentido da valorização do diálogo intercultural e da consolidação de uma escola intercultural e inclusiva? Quais?

R: *As aulas de cidadania são um espaço privilegiado para abordar esses temas. São realizadas algumas atividades direcionadas para as diversas culturas existentes na escola.*

11- Que tipos de conflitos ocorrem com maior frequência?

R: *Os conflitos que existem são ocasionais e não há um padrão. Normalmente são entre alunos, desmotivação para as aprendizagens, comportamento inadequado na sala de aula, conflitos resultantes de atividades que os alunos estão a realizar, por exemplo jogo de futebol. Por vezes verificam-se alguns conflitos entre professores e assistentes operacionais.*

12- Qual o nível de ensino onde ocorrem a maior parte dos conflitos? Em que locais da escola ocorrem?

*R: Surgem em todas os níveis de ensino e ocorrem essencialmente durante os intervalos.*

13- Esta escola implementa alguma forma de mediação socioeducativa e intercultural? Se sim, pode dar-nos um exemplo de como é implementado?

*R: Sim, existe a prática de mediação informal realizada através dos serviços de psicologia e o Serviço Social.*

14- Quem é normalmente responsável pela resolução de conflitos? Como e onde o faz?

*R: O diretor de turma é o primeiro responsável pela investigação do conflito, passando depois para a Coordenadora do Estabelecimento, que posteriormente passa a informação para o Diretor do Agrupamento que decidirá as medidas a tomar e aplicar. Se o conflito for de “pequena gravidade” será resolvido pelo(a) diretor(a) em sala de aula e será sempre feita a comunicação ao encarregado(a) de educação.*

15- Considera importante a implementação de práticas de mediação socioeducativa e intercultural na escola, de modo a contribuir para a prevenção/ resolução de conflitos? Se sim, como poderiam ser implementadas?

*R: Sim, através de um gabinete de apoio ao aluno e à família e com um projeto de implementado de mediação.*

16- Considera importante a existência de um espaço específico para a mediação?

*R: Sim.*

17- Considera que a institucionalização de um gabinete na escola poderia melhorar a ação da escola no que concerne no apoio aos alunos e respetivas famílias?

*R: Sim*

18- Considera que a mediação socioeducativa poderá contribuir para o desenvolvimento pessoal dos alunos, da escola e/ou desenvolvimento comunitário? Porquê?

*R: Sim, porque a mediação na escola não se centra só na relação professora aluno, mas abrange os demais intervenientes do processo de ensino- aprendizagem.*

19- Quer acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?

R: *Não.*

20- Agradeço a sua colaboração e disponibilidade, e reforço mais uma vez que as informações prestadas são sigilosas e destinam-se a fins académicos.

## ANEXO 2- GUIÃO DA ENTREVISTA À COORDENADORA DA ESCOLA BÁSICA

Guião da entrevista (Coordenadora da Escola Básica- E.B.2.3)

Introdução: O meu nome é Arlete Gomes e frequento o Mestrado em Ciências da Educação, especialização em Educação e Desenvolvimento Comunitário, no Instituto Politécnico de Leiria e queria desde já agradecer a sua disponibilidade e colaboração neste estudo.

Dimensões	Objetivos Específicos	Questões
Bloco A  Legitimação da Entrevista	-Informar a entrevistada sobre a temática e a finalidade da entrevista;  Solicitar a permissão para gravar a entrevista e assinatura do consentimento informado;  -Garantir a confidencialidade da entrevista	-Agradeço imenso a sua colaboração para com o meu trabalho académico e aproveito para reforçar que a presente entrevista trata-se de uma recolha de informação que não tem quaisquer desígnios de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação socioeducativa e intercultural. A respetiva recolha servirá ainda de base para a posterior reflexão sobre a pertinência de um projecto de mediação de socioeducativa

	<p>-Realçar a importância da participação da entrevistada no sucesso do trabalho.</p>	<p>e intercultural, mais concretamente, sobre o desenvolvimento de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural.</p> <p>-Concorda com o conteúdo do consentimento informado?</p> <p>-Autoriza a gravação da entrevista via áudio?</p> <p>-Pretende mais algum esclarecimento acerca dos objectivos desta entrevista e do trabalho ou sobre a sua participação no mesmo?</p>
<p>Bloco 2</p> <p>Perceber qual o contexto em que a escola está inserida</p>	<p>Conhecer a história e evolução da escola.</p> <p>Compreender os objetivos e as finalidades da escola.</p> <p>Conhecer os projectos que a escola se encontra a desenvolver e aqueles que ambicionam desenvolver.</p>	<p>- Em que ano a escola foi fundada e deu início à sua atividade?</p> <p>- Qual a missão e a visão da escola?</p> <p>- Qual os principais valores presentes no projeto educativo da escola?</p> <p>- Como caracteriza o contexto em que escola está inserida?</p> <p>- A escola tem desenvolvido iniciativas no domínio da cidadania e desenvolvimento? Quais?</p>

<p>Bloco 3</p> <p>Caracterizar a Comunidade escolar</p>	<p>Conhecer os dados existentes sobre os alunos.</p> <p>Conhecer a diversidade cultural existente na escola.</p>	<p>-Como caracteriza os alunos que frequentam a escola, mais especificamente as idades, o nível de ensino que frequentam, as condições socioeconômicas, e as famílias de onde provêm.</p> <p>- Poderia caracterizar a diversidade cultural existente na escola?</p> <p>- A escola desenvolve atividade e projectos no sentido da valorização do diálogo intercultural e da consolidação de uma escola intercultural e inclusiva?</p>
<p>Bloco 4</p> <p>Identificar os principais conflitos em meio escolar</p>	<p>Conhecer os tipos de conflitos existentes em meio escolar;</p> <p>Saber com que frequência ocorre os conflitos;</p> <p>-Onde ocorrem frequentemente os conflitos</p> <p>- Conhecer os motivos que estão na origem dos conflitos - Saber qual o nível</p>	<p>- Que tipos de conflitos ocorrem com maior frequência?</p> <p>- Qual o nível de ensino onde ocorrem a maior parte dos conflitos? Em que locais da escola ocorrem?</p>

	de agressividade existente nos conflitos (Agressões verbais e/ou físicas).	
<p>Bloco 5</p> <p>Perceber de que forma é realizada a gestão de conflitos e a mediação socioeducativa e intercultural.</p>	<p>- Saber como atua a escola na resolução dos conflitos existentes;</p> <p>-Compreender a forma pela qual são resolvidos os conflitos e quem geralmente o faz.</p> <p>- Conhecer a opinião do entrevistado sobre a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural na escola.</p>	<p>- Esta escola implementa alguma forma de mediação socioeducativa e intercultural? Se sim, pode dar-nos um exemplo de como é implementado?</p> <p>- Quem é normalmente responsável pela resolução de conflitos? Como e onde o faz?</p> <p>- Considera importante a implementação de práticas de mediação socioeducativa e intercultural na escola, de modo a contribuir para a prevenção/ resolução de conflitos? Se sim, como poderiam ser implementadas?</p> <p>-Considera importante a existência de um espaço específico para a mediação?</p> <p>-Considera que a institucionalização de um gabinete na escola poderia melhorar a ação da escola no que concerne no apoio aos alunos e respectivas famílias?</p>

		-Considera que a mediação socioeducativa poderá contribuir para o desenvolvimento pessoal dos alunos, da escola e/ou desenvolvimento comunitário? Porquê?
Bloco 6 Finalizar a entrevista e agradecer a colaboração	-Compreender a opinião da entrevistada relativamente à atividade em questão.  - Entender se a entrevistada pretende dar mais alguma informação.	- Quer acrescentar mais alguma informação à presente entrevista?  - Agradeço a sua colaboração e disponibilidade, e reforço mais uma vez que as informações prestadas são sigilosas e destinam-se a fins académicos.

### ANEXO 3- GUIÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS ALUNOS

#### **Inquérito por questionário-** Mediação Socioeducativa e Intercultural em Contexto Escolar – Alunos

Agradeço imenso a sua colaboração neste trabalho académico e aproveito para reforçar que, o presente questionário tem como intuito recolher informação para uma investigação académica, não tendo quaisquer propósitos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um trabalho de projeto, cujo tema é a Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar.

**Objetivo específico:** De que forma a que os alunos de educação perspetivam a criação de um gabinete de Mediação Socioeducativa e Intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar.

<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Questões</b>
Seção 1 Apresentação e contextualização do estudo.	1- Apresentação da problemática e dos objetivos do questionário.  2- Consentimento informado.	Apresentação e informação por parte da entrevistadora ao inquirido dos objetivos do inquérito e das condições éticas que assume.  Aceita a atual política de proteção de dados?

		Não aceita a atual política de proteção de dados?
Seção 2  Informação sobre o inquirido	3-Dados biográficos	Ano de escolaridade?  Género?  Idade?  Com quem moras?
Seção3  Conhecer a perceção que têm sobre a escola e sobre a mediação socioeducativa e intercultural	4- Conhecer o tipo de conflito.  5- Aferir conhecimento sobre mediação socioeducativa e intercultural.	Indica de acordo com a tua opinião quais são os problemas mais graves na tua escola?  Na tua escola onde observas mais conflitos entre os alunos?  Quando estás perante uma situação de conflito entre colegas na escola, o que fazes?

		<p>Com te relacionas com os teus colegas?</p> <p>Que atitude tem quando está envolvido numa situação de conflito?</p> <p>Com quem conversas quando está envolvido(a) numa situação de conflito?</p> <p>Já participaste em alguma atividade para promover a convivência positiva?</p> <p>Na tua escola, consideras que situações de indisciplina ( não cumprir normas, não fazer caso das indicações dos professores, interromper as aulas), por parte dos alunos, é um problema?</p>
--	--	--

		<p>Já ouviste falar sobre mediação socioeducativa? Fala-me um pouco do que sabes?</p> <p>Consideras que um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural seria importante na prevenção e resolução de conflitos?</p>
--	--	--

#### ANEXOS 4 – GUIÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS ENCARREGADOS DE EDUCAÇÃO

##### **Inquérito por questionário-** Mediação Socioeducativa e Intercultural em Contexto Escolar – Encarregados de Educação

Agradeço imenso a sua colaboração neste trabalho académico e aproveito para reforçar que o presente questionário tem como intuito recolher informação para uma investigação académica, não tendo quaisquer propósitos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação socioeducativa e intercultural em contexto escolar.

**Objetivo específico:** De que forma a que os encarregados de educação perspetivam a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e Intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar.

<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Questões</b>
<p>Seção 1</p> <p>Apresentação e contextualização do estudo</p>	<p>1- Apresentação da problemática e dos objetivos do questionário.</p> <p>2- Consentimento informado.</p>	<p>Apresentação e informação por parte da entrevistadora ao inquirido dos objetivos do inquirido e das condições éticas que assume.</p> <p>Aceita a atual política de proteção de dados?</p> <p>Não aceita a atual política de proteção de dados?</p>
<p>Seção 2</p> <p>Informação sobre o inquirido</p>	<p>3- Dados biográficos.</p> <p>4- Conhecer o percurso académico e profissional do inquirido.</p>	<p>Qual a sua idade?</p> <p>Género?</p> <p>Quais são as suas habilitações académicas?</p>

		<p>Qual a sua relação com o estudante?</p> <p>Qual a sua situação profissional?</p>
<p>Seção 3</p> <p>Conhecer a percepção que têm sobre a escola e sobre a mediação socioeducativa e intercultural</p>	<p>5- Percepção da escola</p> <p>6- Aferir o conhecimento sobre mediação socioeducativa e intercultural</p>	<p>Numa escala de 1 a 5, quanto satisfeito está com a comunicação da escola sobre o progresso do seu filho?</p> <p>Considera que a escola promove efetivamente a diversidade e a inclusão?</p> <p>Já ouviu falar do termo mediação socioeducativa e intercultural?</p> <p>Se, sim em poucas palavras, como poderia descrever a mediação socioeducativa e intercultural?</p>

		<p>Quais são os maiores desafios que identificam em relação à diversidade cultural na escola?</p> <p>Em que medida acredita que a mediação socioeducativa e intercultural poderá contribuir para o desenvolvimento futuro do seu filho na escola?</p> <p>Como avalia a comunicação entre a escola e os encarregados de educação em relação às questões socioeducativas e interculturais?</p> <p>Considera que a implementação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural contribuirá para a prevenção e resolução de conflitos?</p>
--	--	--

--	--	--

## ANEXO 5- GUIAO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS ASSISTENTES OPERACIONAIS E ASSISTENTES TÉCNICOS

### **Inquérito por questionário** - Mediação Socioeducativa e Intercultural em Contexto Escolar – Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos

Agradeço imenso a sua colaboração neste trabalho académico e aproveito para reforçar que o presente questionário tem como intuito recolher informação para uma investigação académica, não tendo quaisquer propósitos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação socioeducativa e intercultural em contexto escolar.

**Objetivo específico:** De que forma os Assistentes Operacionais e os Assistentes Técnicos perspetivam a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e Intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar.

<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Questões</b>
Seção 1  Apresentação e contextualização do estudo	1- Apresentação da problemática e dos objetivos do inquérito por questionário.  1.1. Consentimento informado	Apresentação e informação por parte da entrevistadora ao inquirido dos objetivos do questionário e das condições éticas que assume.  Aceita a atual política de proteção de dados?  Não aceita a atual política de proteção de dados?
Seção 2 e 3  Informação sobre o inquirido	2- Dados bibliográficos.  3- Experiência profissional em contexto escolar.	Qual a sua idade?  Género?  Habilitações académicas?  Há quantos anos trabalha nesta escola?  Quais são as suas funções na escola?  Considera que o seu trabalho é reconhecido e valorizado?

<p>Seção 4</p> <p>Conhecer a percepção que têm sobre mediação socioeducativa e intercultural</p>	<p>4- Conhecer o tipo de conflitos e formas de prevenção e resolução.</p> <p>5- Aferir o conhecimento sobre mediação socioeducativa e intercultural.</p>	<p>Como considera a sua relação de comunicação com as crianças / jovens?</p> <p>Quais são os principais problemas/conflitos desta escola?</p> <p>Os meios da escola para resolver os conflitos são eficazes?</p> <p>Já se deparou com alguma situação de conflito? Se sim como foi resolvido?</p> <p>Já ouviu falar sobre mediação socioeducativa e intercultural?</p> <p>Qual a sua perspectiva sobre esta temática?</p> <p>Considera que seria importante conhecer algumas estratégias de resolução de conflitos?</p>
--	--	---

		<p>Para melhorar a sua atividade acha que seria vantajoso ter formação na área da mediação socioeducativa e intercultural?</p> <p>Considera que a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural iria prevenir e resolver alguns dos conflitos da comunidade educativa?</p>
--	--	--

## ANEXO 6- GUIÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO AOS DOCENTES E TÉCNICAS ESPECIALIZADAS.

### **Inquérito por questionário** - Mediação Socioeducativa e Intercultural em Contexto Escolar – Docentes e Técnicas Especializadas

Agradeço imenso a sua colaboração neste trabalho académico e aproveito para reforçar que o presente questionário tem como intuito recolher informação para uma investigação académica, não tendo quaisquer propósitos de natureza avaliativa, apenas se pretende fazer uma recolha de dados para a realização de um pequeno trabalho empírico, cujo tema é a mediação socioeducativa e intercultural em contexto escolar.

**Objetivo específico:** De que forma os docentes e técnicas especializadas perspetivam a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar.

<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Questões</b>
Seção 1  Apresentação e contextualização do trabalho	1- Apresentação da problemática e dos objectivos do inquérito.  Consentimento	Apresentação e informação por parte da entrevistadora ao inquirido dos objetivos do inquérito e das condições éticas que assume.  Aceita a atual política de proteção de dados?

		Não aceita a atual política de proteção de dados?
Seção 2 e 3  Informação sobre o inquirido	2- Dados biográficos  3- Conhecer o percurso académico e profissional do inquirido.  4- Conhecer as perspetivas do inquirido em relação ao trabalho que desenvolve.	Qual a sua idade?  Género?  Habilitações académicas?  Há quantos anos trabalha nesta escola?  Qual a sua formação de base?  Qual o nível de ensino com que trabalha predominantemente?  Que cargo é que desempenha atualmente nesta escola e que funções lhe são atribuídas?  Que importância lhe atribui?
Seção 4  Conhecer a perceção que têm sobre a	5- Conhecer o tipo de conflitos e formas de prevenção e resolução.	Como caracteriza o contexto socioeconómico dos alunos?  Quais os principais problemas/conflitos desta escola?

<p>mediação socioeducativa e intercultural.</p>	<p>6- Aferir o conhecimento sobre mediação socioeducativa e intercultural.</p>	<p>Quais são as respostas institucionais que existem para os conflitos?</p> <p>Os meios da escola para resolver os conflitos são eficazes?</p> <p>Já se deparou com alguma situação de conflito? Se sim como foi resolvido?</p> <p>Já ouviu falar e mediação socioeducativa e intercultural?</p> <p>Qual a sua perspectiva sobre esta temática?</p> <p>Qual a sua experiência em lidar com alunos de diferentes origens?</p>
---	--	--

		<p>Utiliza práticas de mediação socioeducativa e intercultural na sua atividade profissional?</p> <p>Considera que a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural iria prevenir e resolver alguns conflitos da comunidade educativa?</p>
--	--	---

## ANEXO 7- CONSENTIMENTO INFORMADO

### Consentimento informado

Destinatários: Coordenadora da Escola, alunos, professores, técnicas especializadas, assistentes operacionais, assistentes técnicos e encarregados de educação da Escola E.B 2,3.

Gostaríamos de o(a) convidar a participar no estudo científico no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação, especialização em Educação e Desenvolvimento Comunitário. Este estudo está a ser realizado na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, pela mestranda Arlete Maria Correia Gomes e orientado pela Prof. Doutora Cristiana de Sousa Pizarro Bravo Madureira.

O estudo centra-se na problemática da mediação socioeducativa e intercultural em meio escolar e tem como principal objetivo “perceber de que forma a comunidade educativa perspetiva a criação de um gabinete de mediação socioeducativa e intercultural na prevenção e resolução de conflitos em ambiente escolar”.

O motivo da sua participação nesta investigação prende-se com a sua situação profissional, uma vez que é colaborador(a) desta escola.

Se concordar em participar neste estudo, integrará esta investigação-ação, respondendo a um inquérito por questionário e/ ou entrevista semiestruturada, permitindo o uso das informações no âmbito do estudo em questão.

Ao aceitar a atual política de proteção de dados indica que:

1- Foi-lhe fornecida informação suficiente sobre este estudo científico. O propósito da sua participação neste estudo foi explicado de forma clara.

2- A sua participação neste estudo é completamente voluntária. Não existe coerção explícita ou implícita que condicione a mesma.

3- A participação implica a resposta a um inquérito (por questionário e/ou entrevista) realizado pelas autoras responsáveis pelo estudo, com a duração aproximada de 10 minutos.

4- Em todos os casos, os usos subsequentes de registos e dados estarão sujeitos às políticas de proteção de dados.

5- Tem mais de 18 anos de idade, leu e entendeu este formulário de consentimento. Teve todas as suas perguntas respondidas e concorda em participar nesta investigação. Poderá ter uma cópia deste formulário.

**Aceito** a atual política de proteção de dados. ....

**Não aceito** a atual política de proteção de dados.

Depois de devidamente informado(a) autorizo a participação neste estudo.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2023

Assinatura do Participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do encarregado de educação (no caso de ser menor)

\_\_\_\_\_

Nome do entrevistador: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Para informações adicionais poderá contactar a equipa de investigação:

Arlete Gomes – [arlete.gomes@live.com.pt](mailto:arlete.gomes@live.com.pt)





Cristiana Madureira- [cristiana.madureira@ipleiria.pt](mailto:cristiana.madureira@ipleiria.pt)

## ANEXO 8- AUTORIZAÇÃO DA DGE PARA APLICAÇÃO DOS INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO E ENTREVISTA



mime.noreply@min-educ.pt

Para: Você

 Responder  Responder a todos  Reencaminhar  ...

sex, 24/11/2023 14:13

Exmo(a)s. Sr(a)s.

O registo da entidade "Arlete Maria Correia Gomes" efetuado no sistema de Monitorização de Inquéritos em Meio Escolar (<http://mime.dgeec.mec.pt>) foi aprovado.

Para aceder à área de acesso restrito neste sistema utilize os seguintes dados de acesso:

.....

## ANEXO 9- PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO AO DIRETOR DO AGRUPAMENTOS DE ESCOLAS

### Pedido de Autorização

Exmo. Diretor do Agrupamento de Escolas

Assunto: Pedido de autorização para o desenvolvimento das atividades inerentes ao Trabalho de Projeto do mestrado e a recolha de dados (a serem recolhidos de forma anónima e confidencial).

Eu, Arlete Maria Correia Gomes, Assistente Social a desempenhar funções no Agrupamento de Escolas Latino Coelho, mestranda no 2º ano do Mestrado em Ciências da Educação, área de Especialização em Educação e Desenvolvimento Comunitário encontro-me presentemente a desenvolver um trabalho de projeto de mestrado sob orientação da Srª Professora Dra. Cristiana Madureira, cujo o tema é “Mediação Socioeducativa e Intercultural em contexto escolar com vista à implementação de um projeto de mediação socioeducativa e intercultural.”

Com o tema escolhido “Mediação Socioeducativa e intercultural em contexto escolar procuro compreender e refletir sobre a importância da mediação em contexto escolar com vista à criação de um gabinete de mediação. É de extrema importância explorar a forma pela qual a mediação socioeducativa poderá desempenhar um papel fundamental na promoção do sucesso e inclusão escolar

Para levar a cabo a referida investigação, solicito a V.Ex.<sup>a</sup> que se digne a autorizar a recolha de dados na escola que preside, bem como a implementação das atividades que serão propostas durante a execução do projeto uma vez que o mesmo terá por base a metodologia centrada na investigação-ação. Serão previamente explicados os objetivos do estudo aos participantes, podendo estes desistir da sua colaboração em qualquer momento. Comprometemo-nos a salvaguardar os interesses dos participantes, assegurando uma rigorosa confidencialidade da informação recolhida e revelando a nossa total disponibilidade para qualquer informação ou intervenção considerada útil.

Agradeço a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos

Arlete Gomes

## ANEXO 10- AÇÕES SENSIBILIZAÇÃO/ CAPACITAÇÃO



Ação de Formação em Mediação Socioeducativa e Intercultural

Arlete Gomes (Assistente Social)

14/02/2024

### OBJETIVO GERAL

O objetivo desta formação é dotar os Assistentes Operacionais de conhecimentos que lhes permitam intervir na gestão e prevenção de conflitos.

A Mediação Socioeducativa e Intercultural é uma das estratégias de mediação de conflitos. O objetivo é promover um ambiente de trabalho harmonioso, colaborativo e inclusivo, onde a diversidade cultural seja valorizada e os conflitos sejam abordados de forma construtiva e pacífica.

É nos recreios da escola que maioritariamente acontecem os conflitos, daí a importância do papel do Assistente Operacional.

### Objetivos Específicos

- Conhecer a natureza da mediação socioeducativa e intercultural;
- Desenvolver habilidades de comunicação eficaz;
- Compreender os princípios da mediação;
- Desenvolver competências de mediação e resolução de conflitos;
- Fomentar a colaboração e o trabalho em equipa;
- Identificar e abordar as causas subjacentes dos conflitos;
- Promover a autoconfiança e o empoderamento;
- Promover a segurança e o bem-estar no ambiente de trabalho;

# Mediação socioeducativa e intercultural



Assistente Social: Arlete Gomes



REPUBLICA PORTUGUESA  
DGEste

**MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA E INTERCULTURAL**  
**COMPETÊNCIAS INTERPESSOAIS**

An illustration of a globe in the center, surrounded by several colorful human figures (pawns) standing on a checkered floor, representing social and intercultural competencies.

POCH PORTUGAL 2020

Arlete Gomes: Assistente Social

REPUBLICA PORTUGUESA  
DGEste

**Mediação Socioeducativa e Intercultural**

An illustration of a diverse group of people, including a person in a wheelchair, sitting around a table and talking, representing social mediation.

POCH PORTUGAL 2020

Arlete Gomes: Assistente Social

REPUBLICA PORTUGUESA  
DGEste

**MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA E INTERCULTURAL**

An illustration of four people holding hands in a circle, symbolizing community and social mediation.

POCH PORTUGAL 2020

Arlete Gomes: Assistente Social

