

Contributos da formação em mediação de conflitos no desenvolvimento profissional de Assistentes Operacionais, no 1.º Ciclo do Ensino Básico

Fernando Ferraz

Professor do Ensino Básico, Lisboa
f.ferraz12@gmail.com

João Rosa

Professor na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Lisboa
jmsrosa@hotmail.com

RESUMO

Este estudo analisou se haveria um contributo da formação em mediação de conflitos no desenvolvimento profissional de Assistentes Operacionais (AO) quer quanto à mobilização de conhecimentos fundamentados naquela área quer quanto à perceção de mudanças de atitude quando intervêm em situações de conflituosidade entre alunos.

Os recreios das escolas do 1.º Ciclo do Ensino Básico (1.º CEB) são os locais onde ocorre a quase totalidade dos conflitos entre alunos (Fernández, 2007; Oliveira, 2007; Rosa, 2007). Esses recreios são supervisionados pelos AO, os quais devem ter formação específica em estratégias de resolução de conflitos. A mediação é apontada como a melhor estratégia na abordagem dos conflitos escolares, conduzindo a melhoria na convivência escolar e na construção de um clima escolar positivo, propício à eficácia da educação (Torrego, 2003; Boqué, 2008; Tomás, 2010).

A estratégia de pesquisa baseou-se num estudo de intervenção com uma amostra de conveniência, simultaneamente qualitativo e quantitativo. Os dados foram recolhidos por questionário, por levantamento dos conhecimentos anteriores e posteriores à formação e por entrevistas aos participantes. No estudo participaram sete AO de uma escola pública, na área da Grande Lisboa, em Portugal.

Os resultados revelaram que os AO desenvolveram conhecimentos sobre mediação e perceberam em si mesmos mudanças de atitude face às suas intervenções na resolução de conflitos entre alunos. Os resultados ainda revelaram que os AO sentem que as autoridades educacionais e escolares desvalorizam em grande medida o seu valor profissional, mas retiram motivação da interação com os alunos.

Concluiu-se que a formação em mediação de conflitos oferece um contributo significativo para *avaliar o impacto da formação no desenvolvimento profissional* dos Assistentes Operacionais, que estão conscientes do seu papel educativo e têm sugestões pertinentes de melhoria da sua intervenção.

Palavras-chave: Desenvolvimento profissional; Formação em mediação de conflitos; Assistentes Operacionais.

ABSTRACT

This study evaluated whether training in conflict mediation contributed for *professional development* of Operational Assistants (OA) either on grounded knowledge on that subject area or on their perceived attitudinal change when sorting out conflicts between students.

Most conflicts between students take place in school playgrounds (Fernández, 2007; Oliveira, 2007; Rosa, 2007). These are supervised by OA, who should have specific training in conflict mediation strategies. Mediation is considered as the best strategy for addressing conflict, thus improving school coexistence and positive climate and enhancing education effectiveness (Torrego, 2003; Boqué, 2008; Tomás, 2010).

The research strategy was based on an intervention study with both qualitative and quantitative data collected through questionnaire, knowledge assessment tests and interviews. The participants were seven OA from a state run school in the greater Lisbon area, in Portugal.

The results revealed that knowledge about conflict mediation did improve, and attitudinal change was perceived when conflicting situations were sorted out by OA. There was also evidence that OA felt, to a large extent, professionally devalued by educational and school authorities but find interaction with students as motivating.

It is concluded that training in conflict mediation offers a significant contribution to *assess the impact of training on Operational Assistants professional development*, who are well aware of their educational role and have relevant suggestions for improving their intervention.

Key-words: Professional Development; Training in Conflict Mediation; Operational Assistants.

INTRODUÇÃO

O estudo que apresentamos teve como objetivo analisar o contributo da formação em mediação de conflitos no desenvolvimento profissional dos AO em escola pública do 1.º CEB. Mais especificamente, pretendeu verificar se haveria um contributo da formação em mediação no desenvolvimento de conhecimentos nessa área e na mudança de atitude nos AO, face à intervenção nos conflitos entre alunos.

Segundo Torrego (2003), Boqué (2008) e Tomás (2010), a mediação é a melhor estratégia na intervenção dos conflitos escolares com vista à convivência e à construção de um clima escolar, propício à aprendizagem e à eficácia da educação.

Os recreios das escolas do 1.º CEB são os locais onde ocorre a quase totalidade dos conflitos entre alunos. Tais recreios devem ser adequadamente equipados e supervisionados, atendendo à faixa etária daqueles alunos, e ao papel das atividades lúdicas na socialização dos alunos (Fernández, 2007; Oliveira, 2007; Rosa, 2007). Sendo aqueles recreios supervisionados pelos AO, torna-se urgente a necessidade de formação dos AO em mediação de conflitos.

A relevância do estudo fundamenta-se no contributo da formação em mediação dos AO para o seu desenvolvimento profissional, considerando a necessidade do reconhecimento e valorização profissional daqueles atores educativos, uma vez que podem desempenhar um papel relevante na intervenção dos conflitos entre alunos, perspetivando-se melhoria na qualidade da educação, do cidadão, da sociedade.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O conflito, natural e inerente ao desenvolvimento humano, deve ser encarado de forma construtiva, num processo que resulte em aprendizagem com vista à convivência pacífica. O comportamento social humano torna-se complexo em virtude dos relacionamentos interpessoais se basearem em interesses, por vezes incompatíveis, como a afirmação da autoimagem, o dinheiro e a realização pessoal (Matos, 1993).

Numa *visão tradicional*, o conflito é visto como um mal resultante de comportamento indesejável associado à agressividade, à violência física e verbal, a sentimentos e a comportamentos negativos e prejudiciais, que precisa eliminar recorrendo à autoridade e ao poder. Ao contrário, numa *visão atual* é admissível um certo grau de conflito nos grupos, pois a partilha e a discussão aberta de pontos de vista diferentes pode proporcionar uma maior exploração de sentimentos, de valores e de atitudes, favorecendo ideias inovadoras e melhores soluções (Fachada, 2012).

O conflito não tem que acabar em destruição. A questão não se coloca em erradicar os conflitos, mas sim em abordá-los de forma construtiva, pois “aproveitar a riqueza de cada pessoa favorece a inovação social e promove o bom entendimento” (Boqué, 2008, p. 20).

A escola reflete a complexidade da sociedade circundante. As tensões motivadas pelos contrastes sociais, económicos, culturais e familiares repercutem-se no quotidiano escolar. Indisciplina, violência, *bullying*, são termos que refletem a conflituosidade nas escolas, ultrapassando a dimensão da sala de aula. As ocorrências de agressividade e maus tratos entre alunos registam-se prioritariamente em zonas urbanas de grande densidade populacional e nos meses iniciais de cada ano letivo (Estrela, 2002; Sebastião, Alves & Campos, 2010).

Nas escolas de 1.º CEB, o recreio é o local onde ocorre a quase totalidade das agressões físicas e verbais entre alunos (Rosa, 2007; Oliveira, 2007). Os espaços de recreio podem ser de grande importância educativa para os alunos e por isso os recreios precisam de ser adequadamente equipados, preservados e supervisionados

por profissionais com formação e treino específico na abordagem dos conflitos entre alunos (Pereira et al., 2003; Pereira 2005; Fernández, 2007).

A literatura referente à problemática dos conflitos escolares tem incidido, de um modo geral, sobre adolescentes e jovens, sendo escassos os estudos em escolas de 1.º CEB. Por um lado, as consequências físicas das agressões físicas entre as crianças nessas idades não são em geral graves e, conseqüentemente, não constituem notícia. Por outro lado, o mau trato entre iguais (*Bullying*) é a forma de violência que mais se pratica nas escolas, com graves consequências imediatas e a longo prazo (Estrela, 2002). Por isso há toda a conveniência em encarar a abordagem dos conflitos desde criança, pois “os programas de intervenção e prevenção devem ser efetuados o mais precocemente possível” (Matos, Simões, Gaspar, & Equipa do Projeto Aventura Social, 2010, p. 63), podendo a mediação desempenhar um papel crucial.

A mediação é “um método de resolução de conflitos em que duas partes em confronto recorrem, voluntariamente, a uma terceira pessoa imparcial, o mediador, a fim de chegarem a um acordo satisfatório” (Torrego, 2003, p. 5). Trata-se de um processo inovador de abordar o conflito, baseado no respeito, na aprendizagem e no crescimento, contribuindo para uma sociedade pacífica, desenvolvida e humanista; um processo que abrange um conjunto de competências e procedimentos com vista a transformar os conflitos em oportunidades, resultando num maior conhecimento de si próprio e de outros. A mediação é “a forma mais eficaz e assertiva de chegar a um consenso e de prevenir um determinado conflito (Tomás, 2010, p. 27).

A mediação registou um impulso decisivo nas últimas décadas, sendo aplicada em diversas situações. Na escola, a mediação tem sido considerada uma boa abordagem para a transformação criativa dos conflitos, aproveitando-os como oportunidade de crescimento e aprendizagem; cria um ambiente mais descontraído e produtivo, reduz o número de sanções e, dada a intervenção da mediação entre pares, diminui a intervenção dos adultos (Torrego, 2003). Portanto, a mediação promove o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais, essenciais para o exercício da cidadania.

Nos processos de medição são necessários os contributos das técnicas para uma comunicação eficaz, bem como os contributos da mediação formal e informal. No caso da mediação informal, as técnicas são próprias da comunicação diária e as normas são mais flexíveis; o mediador pode não ser um especialista em mediação; pretende-se uma melhoria das relações entre as partes em desacordo.

Estando o objetivo do nosso estudo relacionado com a formação em mediação dos AO em escolas do 1.º CEB, atendendo à sua função de supervisão nos recreios, locais de frequentes conflitos entre alunos, consideramos que a intervenção dos AO se situa preponderantemente no quadro da prática da mediação informal, até porque “o exercício não formal da mediação chega a ser o substrato onde se enraízam sociedades mais pacíficas e, por isso, mais justas” (Boqué, 2008, p. 29).

A formação em mediação é recomendada não apenas a professores, mas, também, a toda a comunidade educativa, incluindo alunos, AO e famílias (Morgado & Oliveira, 2011), pois contribui para uma diminuição de conflitos entre alunos e para o desenvolvimento pessoal e profissional dos auxiliares na gestão de conflitos entre alunos (Arroz, 2010). Também ao nível das escolas do 1º CEB é proposto a implementação de projetos de mediação com a participação ativa dos alunos e da restante comunidade educativa (Oliveira, 2007; Rosa, 2007).

Porém, precisamos de ser realistas e saber que os processos de mudança de comportamentos sociais são sempre lentos. Será necessária a vontade de mudança por parte dos intervenientes, o apoio por parte da comunidade escolar e o incentivo por parte das políticas educativas. Se é verdade que “o comportamento perturbador é um hábito de vida do aluno, sendo difícil acabar com ele num só dia” (Lopes & Rutherford, 1994, p. 71), e se também é verdade que “atuar dentro de um estilo de colaboração exige condições de tempo e de contexto que nem sempre ocorrem” (Torrego, 2003, p. 40), o facto é que não podemos baixar os braços.

Poderemos esperar melhor eficácia na educação, melhor clima escolar nas escolas dos adolescentes e jovens, começando pelas crianças, envolvendo os AO na formação em mediação. “A formação em mediação assume-se como um elemento nuclear de

qualquer projeto de intervenção em prol da melhoria da convivência escolar” (Costa, E., Almeida, L. & Melo, M. 2009, p. 177).

A realidade do *peçoal não docente*, “o peçoal técnico-profissional, administrativo e de apoio educativo dos estabelecimentos públicos de educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário” (Decreto-Lei n.º 184/2004, de 29 de julho, p. 4898), sempre esteve presente na escola, ainda que com outras designações como *peçoal menor*, *peçoal auxiliar*, *peçoal auxiliar de apoio*, *auxiliar de ação educativa* (AAE) e, atualmente, como *assistente operacional* (AO).

A literatura normativa tem procurado dar relevância ao grupo profissional dos AO, considerando-os imprescindíveis no processo educativo, nomeadamente na organização e funcionamento das escolas e no apoio à função educativa (Decreto-Lei n.º 184/2004, de 29 de julho; Decreto-Lei n.º 121/2008, de 11 de julho).

Na verdade, uma escola reduzida a alunos e professores está cada vez mais ultrapassada a favor de uma escola autónoma e reflexiva, interagindo com todos os seus atores e parceiros, uma escola que é lugar de aprendizagem para todos, crianças e jovens, educadores e professores, auxiliares e outros funcionários não docentes (Alarcão & Tavares, 2003). Inclusivamente os AO podem assumir papéis importantes na escola, pois “representam um poder subtil com formas de expressão verbal pouco significativas, mas com grande poder de cariz informal” (Rodrigues, 2009, p. 147).

No entanto, a verbalização da promoção dos AO contrasta com o sentimento de desvalorização e com a falta de reconhecimento, sendo ainda conotados como um “grupo profissional de limpeza, subalterno e com poucas habilitações (Gonçalves, 2010, p. 153).

No âmbito da formação dos AO, é suposto que eles tenham como habilitação mínima o ensino básico e que lhes seja proporcionada formação complementar adequada (Lei n.º 46/1986, de 14 de outubro). Os serviços devem elaborar e atualizar o diagnóstico das necessidades de formação (Decreto-Lei n.º 50/1998, de 11 de março).

Em relação ao desenvolvimento profissional, a literatura científica é esclarecedora em reconhecer a pertinência e a necessidade de formação e desenvolvimento profissional do peçoal não docente (Alarcão & Tavares, 2003). Inclusivamente, na avaliação de

desempenho dos AO, é-lhes solicitada a “capacidade para se ajustar a novas tarefas e atividades e de se empenhar na aprendizagem e desenvolvimento profissional” (Competência nº 8, Lista de Competências do Pessoal Operário e Auxiliar, Anexo VI, Portaria n.º 1633/2007, de 31 de dezembro, p. 9151). Também lhes é pedida a capacidade e o contributo para o “desenvolvimento ou manutenção de um bom ambiente de trabalho” e para “interagir, adequadamente, com pessoas com diferentes características, tendo uma atitude facilitadora do relacionamento e gerindo as dificuldades e eventuais conflitos de forma ajustada” (Competência nº. 5 e Competência nº. 7, Lista de Competências do Pessoal Operário e Auxiliar, Anexo VI, Portaria n.º 1633/2007, de 31 de dezembro, p. 9151).

A escola a tempo inteiro no 1.º CEB tem vindo a aumentar consideravelmente o tempo em que os alunos estão sob supervisão dos AO. Se tivermos em conta as alterações introduzidas no 1.º CEB nos últimos anos, a construção de centros escolares, a generalização do serviço de almoço e a introdução das Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) até às 17h30, verificamos um significativo acréscimo do tempo em que os alunos do 1.º CEB estão sob supervisão dos AO.

Acresce que a investigação científica tem deixado para plano secundário o pessoal não docente (Carreira, 2007; Rodrigues, 2009; Silva, 2009), centrando-se os poucos estudos na área da administração e gestão escolar. Escassos são os estudos no âmbito da supervisão educativa na perspetiva do desenvolvimento profissional dos AO, especificamente no campo da mediação, ainda que comece a ser indicada a formação dos AO em áreas da psicologia da educação, em especial, da comunicação e do relacionamento humano (Gonçalves, 2010).

Sendo certo que os AO têm a função de supervisionar os alunos no recreio, local onde ocorre a quase totalidade dos conflitos entre alunos, parece inquestionável a relevância da formação dos AO em estratégias de gestão de conflitos entre alunos, pois “na educação da criança todos intervêm com o seu saber, com a atitude e com o exemplo” (Durão, Odete, Pereira, & Saboga, 1998, p. 15).

Face aos pressupostos teóricos que acabámos de rever, estabeleceram-se para o presente estudo as seguintes hipóteses:

- Hipótese 1: há um contributo significativo da formação em mediação para os conhecimentos que os AO têm dessa temática;
- Hipótese 2: há um contributo significativo da formação em mediação na mudança de atitude nos AO, face à sua intervenção nos conflitos entre alunos.

METODOLOGIA

Os *participantes* (N=7), uma amostra de conveniência, são todas as pessoas que exerciam funções de AO numa escola pública, em Lisboa. São todas do sexo feminino.

A escola de 1.º CEB onde se realizou o presente estudo está integrada num agrupamento de escolas numa zona residencial com importantes centros de comércio e serviços, onde se empregam pessoas provenientes de outros locais da cidade de Lisboa e de concelhos limítrofes. A escola alvo do estudo tem cerca de 400 alunos. Para além da Componente Letiva, são disponibilizados aos alunos as Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) e o Serviço de Apoio à Família. A quase totalidade dos alunos participa nas AEC e almoça na escola, pelo que os alunos permanecem no espaço escolar cerca de 9 horas diárias.

O estudo de intervenção, com um *design* composto por pré-teste – intervenção – pós-teste, usou uma metodologia simultaneamente quantitativa e qualitativa, com as seguintes etapas:

Primeira etapa: Questionário de diagnóstico.

Foi desenhado um questionário com questões sugeridas pela revisão da literatura que foi previamente validado com entrevistas exploratórias, semiestruturadas, a três AO em funções que não participaram no estudo.

O questionário centrou-se em três aspetos essenciais para o estudo, ou seja, a) Perceção da função das AO na escola, b) Perceção do comportamento dos alunos e c) Perceção das estratégias de resolução de conflitos. Para complementar e conferir opiniões foi solicitado aos participantes que manifestassem a sua avaliação sobre os mesmos aspetos essenciais numa escala de 0 a 20. Por fim, numa questão aberta, os

participantes puderam expressar o seu pensamento sobre a preparação que sentiam para intervir na resolução de conflitos entre alunos.

Segunda etapa: Conhecimentos sobre mediação anteriores à formação.

Esta etapa consistiu na resposta a quatro questões sobre mediação, nomeadamente o conceito de mediação, a diferença entre a atuação de um mediador, de um árbitro e de um juiz, a diferença entre mediação formal e informal e, por fim, as vantagens e os inconvenientes da utilização da mediação na resolução de conflitos entre alunos.

Terceira etapa: Formação / intervenção

Foram realizadas quatro sessões, consistindo essencialmente na apresentação de alguns conceitos, na partilha de experiências e na realização de atividades práticas de treino de competências sociais. As sessões decorreram com intervalos de duas semanas para que as participantes pudessem praticar os conteúdos da formação na sua atividade diária de acompanhamento e vigilância aos alunos nos recreios.

Quarta etapa: Conhecimentos posteriores à formação

Nesta etapa foram colocadas as mesmas questões da segunda etapa como forma de recolher dados sobre o desenvolvimento, ou não, de novos conhecimentos.

Quinta etapa: Entrevistas aos participantes

Na sequência dos resultados do questionário e dos conhecimentos anteriores e posteriores à formação, percebeu-se a necessidade de aprofundar alguns aspetos, pelo que foram realizadas entrevistas finais, semiestruturadas, aos participantes.

RESULTADOS

As AO têm uma forte perceção de desvalorização da escola em relação a si próprias e às suas funções, pois sentem desconsideração por parte de pais, de professores e da direção da escola; sentem desconforto pela sobrecarga de trabalho, pelo baixo salário, pela avaliação de desempenho e por lhes ser atribuído, predominantemente, a função de limpeza. No entanto, as AO também referem motivação para o trabalho, bom ambiente entre colegas, preferência por atividades de interação com os alunos e consciência do seu contributo para a educação dos alunos.

Os problemas de comportamento dos alunos, o seu nível de conflituosidade e agressividade, não são considerados pelas AO como muito complexos; contudo, reconhecem situações pontuais de maior complexidade. As AO propõem a dinamização dos recreios para melhorar o comportamento dos alunos.

No que se refere à temática da resolução de conflitos, as AO consideram-se, num primeiro momento do questionário, com preparação, capazes, eficazes e com conhecimentos. Contudo o discurso é contraditório, pois, considerando a última parte do questionário, os conhecimentos prévios e entrevistas, verifica-se que as AO revelam dificuldades e falta de formação específica.

Quando se comparam os resultados anteriores e posteriores à formação e pela análise das entrevistas, verifica-se que as AO desenvolveram os seus conhecimentos sobre mediação, pois apresentaram respostas globalmente corretas sobre o conceito de mediação, a diferença entre o mediador, o árbitro e o juiz, a diferença entre mediação formal e informal, e as vantagens e os inconvenientes da mediação escolar. Utilizaram os conceitos discutidos de forma mais rigorosa.

A análise das entrevistas revela que as AO perceberam em si mesmas mudanças de atitude na resolução de conflitos: são menos autoritárias com os alunos, ouvem-nos mais, criam condições de diálogo, utilizam a escuta ativa, esforçam-se pela imparcialidade e procuram que eles encontrem as soluções para os próprios conflitos.

No conjunto dos resultados, verificou-se que as AO desenvolveram os seus conhecimentos sobre mediação e que perceberam, em si mesmas, mudança de atitude na resolução de conflitos entre alunos. Estes eram resultados esperados. Como resultados emergentes, verificou-se que as AO exprimiram um forte sentimento de desvalorização, manifestaram consciência do papel educativo com os alunos e apresentaram sugestões pertinentes de melhoria para o comportamento dos alunos.

CONCLUSÃO E DISCUSSÃO

Decorrente dos resultados, pôde concluir-se que, reportando-nos à hipótese 1, se verificou um contributo significativo da formação em mediação nos conhecimentos que os AO têm dessa temática.

Os estudos científicos apontam para a necessidade de formação específica dos AO, pois “muitas vezes apresentam sérias dificuldades de relacionamento com os alunos” (Pereira et al., 2003, p. 240) com vista à manutenção da ordem, nomeadamente na supervisão dos recreios, o local onde se registam a maioria das ocorrências (Oliveira, 2007; Rosa, 2007; Fernández, 2007).

A formação realizada, aliando teoria, prática e reflexão partilhada, conferiu ou desenvolveu conhecimentos na temática da mediação, permitindo fundamentar as práticas na abordagem quotidiana dos conflitos, tal como concluiu Arroz (2010) em que os Auxiliares de Ação Educativa evidenciaram “crescimento pessoal e profissional” (p. 12), e uma evolução significativa na gestão de conflitos entre alunos.

Também para a hipótese 2 se verificou um contributo significativo da formação em mediação na mudança de atitude dos AO, face à sua intervenção na resolução de conflitos entre alunos.

Na verdade, a formação em mediação é recomendada pela literatura científica (Torrego, 2003; Pereira et al., 2003; Gonçalves, 2010), sendo considerada “um elemento nuclear de qualquer projeto de intervenção em prol da melhoria da convivência escolar” (Costa et al., 2009, p. 177).

A análise das entrevistas aos participantes revelou que as AO perceberam em si mesmas mudanças de atitude na intervenção dos conflitos dos alunos, pois passaram a ser menos autoritárias com os alunos, a ouvir mais os alunos, a criar mais condições de diálogo, a utilizar a escuta ativa, a esforçarem-se mais pela imparcialidade e a procurarem que os alunos encontrassem as soluções para os próprios conflitos.

Concluiu-se, assim, que a formação em mediação em contexto escolar facilita uma mudança de atitude na intervenção dos AO, quando eles intervêm na resolução de conflitos entre alunos. Do mesmo modo, o já referido estudo de Arroz (2010) concluiu que os Auxiliares da Ação Educativa “aprenderam a gerir melhor os conflitos entre os alunos, aplicando a aprendizagem conseguida na formação e sentindo que eram capazes de resolver situações, que antes não tinham autonomia para o fazer” (p. 11).

Os resultados fizeram ainda emergir outros aspetos, nomeadamente em relação à função das AO na escola. Por exemplo, verificou-se o contraste entre o

reconhecimento normativo e a ausência de reconhecimento real. Por um lado os AO são considerados como indispensáveis ao sucesso educativo, na organização e funcionamento das escolas (Decreto-Lei n.º 184/2004, de 29 de julho), sendo-lhes reconhecido um significativo impacto de carácter informal (Rodrigues, 2009); por outro lado os AO são conotados como um grupo profissional de limpeza, subalterno e com poucas habilitações (Gonçalves, 2010). Os próprios AO participantes neste estudo revelaram um forte sentimento de desvalorização sobretudo por parte dos professores: “somos o elo mais fraco da cadeia, (...) somos aquele peãozinho que anda ali a olhar e a limpar, (...) os professores têm lá as coisas deles e nós estamos ali no nosso cantinho” (AO1).

Outro aspeto emergente foi a sugestão de formação adicional em animação de recreios. Verificou-se que as AO foram unânimes em sugerir a animação de recreios como sugestão de melhoria, tal como refere a literatura (Fernández, 2007).

Como sugestões para novos estudos, seria interessante avaliar a implementação de projetos de mediação de conflitos em escolas de 1.º CEB, considerando a especificidade etária dos alunos, incluindo alunos mediadores. Sabemos que a vivência num clima escolar de qualidade, pode marcar decisivamente os alunos, com prováveis ganhos na fase etária seguinte, a da adolescência, nas EB2,3 e Secundárias. Poderia, também, ser relevante estudar o impacto dos conflitos não resolvidos durante os intervalos nas escolas do 1.º CEB no recomeço da atividade letiva após os intervalos. O tempo gasto no recomeço da atividade letiva, após os recreios, por motivos de conflitos ocorridos no recreio e não resolvidos, pode ser significativo.

Este estudo reforça a urgência em motivar, valorizar e respeitar os AO, pois têm consciência da sua importância na escola e sentem-se motivados para atividades com crianças, visando a educação. É necessário ouvir e dar voz aos AO, pois, não só têm sugestões pertinentes de melhoria, como também, com formação e experiência pessoal adquiridas, podem colaborar no desenvolvimento da escola. Será também importante investir na formação em mediação em contexto escolar dos agentes educativos, pois, se preparados para tal, podem contribuir significativamente para o desenvolvimento de uma cultura de mediação, com vista à melhoria do clima escolar,

da aprendizagem, da educação, do cidadão, da sociedade. Assim, as autoridades educacionais e de gestão teriam de refletir sobre as necessidades de reconhecimento e de valorização profissional dos AO.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcão, I. & Tavares, J. (2003). *Supervisão da Prática Pedagógica: Uma perspetiva de desenvolvimento e aprendizagem*. (2ª ed.). Coimbra: Almedina.

Arroz, C. (2010). *Intervenção de programa de resolução de conflitos*. Recuperado em 2012, janeiro 14, de <http://sitio.dgicd.min-edu.pt/revista_noesis/Documents/artigos_teoricos/2Celina%20Arroz%20-%20media%C3%A7%C3%A3o%20conflitos.pdf>.

Boqué, M. C. (2008) *Cultura de Mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.

Carreira, J. M. (2007). *Importância da Formação na Melhoria do Desempenho dos Auxiliares de Ação Educativa*. Dissertação de mestrado inédita. Universidade Aberta, Lisboa. Recuperado em 2011, julho 22, de <<http://repositorioaberto.univ-ab.pt/bitstream/10400.2/671/1/LC283.pdf>>.

Costa, E., Almeida, L. & Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico. Em *Atas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho. Recuperado em 2012, junho 10, de <<http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/congreso/Xcongreso/pdfs/t1/t1c4.pdf>>.

Durão, M., Odete, M., Pereira, M. & Saboga, R. (1998). *Pensar Formação 1: Programa de Formação para Pessoal Auxiliar de Ação Educativa*. Lisboa: Ministério da Educação/DEB.

Estrela, M.T. (2002). *Relação pedagógica, disciplina e indisciplina na aula*. Porto: Porto Editora.

Fachada, M. O. (2012). *Psicologia das relações interpessoais*. (2.ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Fernández, I. (2007). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos – El clima escolar como factor de calidad*. (6ª Ed.). Narcea, Madrid.

Gonçalves, F. (2010). *A Escola em Mudança - Uma reflexão sobre as competências e os desafios que se colocam ao assistente operacional*. Dissertação de mestrado. Coimbra. Recuperado em 2012, junho 09, de <<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/15637/1/ana.pdf>>.

Lopes J. e Rutherford R. (1994). *Problemas de comportamento na sala de aula Identificação, avaliação e modificação*. Porto Editora.

Matos, M. M. (1993). *Perturbações do Comportamento Social: Estudo dos efeitos de um programa de competências sociais de mediatização corporal em função de diferentes percursos de desajustamento social*. Tese de doutoramento. Faculdade de Motricidade Humana. Universidade Técnica de Lisboa.

Matos, M.G., Simões, C., Gaspar, J. & Equipa do Projeto Aventura Social. (2010). Em J. Sebastião (Ed.). *Violência na escola: Tendências, contextos, olhares*. Chamusca: Cosmos.

Morgado, C. & Oliveira, I. (2011). A experiência da mediação em contexto escolar. Em *Atas do V Encontro do CIED – Escola e Comunidade Escola Superior de Educação de Lisboa, 18 e 19 de novembro de 2011*. Recuperado em 2012, julho 07, de http://www.eselx.ipl.pt/cied/download/Atas_V_Encontro_Cied.pdf.

Oliveira, R. (2007). *Resolução de conflitos - perspetiva dos alunos do 4.º ano do concelho de Arruda dos Vinhos*. Dissertação de mestrado inédita. Universidade Aberta. Recuperado em 2011, julho 22, de <<http://repositorioaberto.univ-ab.pt/bitstream/10400.2/667/1/LC278.pdf>>.

Pereira, B. (2005). *Recreios escolares e prevenção da violência: dos espaços às atividades*. Braga: Instituto de Estudos da Criança da Universidade do Minho. Recuperado em 2012, junho 10, de <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/3966/1/Recreios%20escolares%20e%20preven%C3%A7%C3%A3o%20da%20viol%C3%Aancia.pdf>>.

Pereira, B., Neto, C. & Smith, P. (2003). Os Espaços de Recreio e a Prevenção do “Bullying” na Escola. Em C. Neto (Ed.), *Jogo & Desenvolvimento da Criança*. Faculdade de Motricidade Humana, Lisboa.

Rodrigues, M. A. (2009). *Auxiliares de Ação Educativa: Poderes ocultos na escola?* Dissertação de mestrado inédita. Universidade do Minho, Instituto de Educação e Psicologia. Recuperado em 2011, julho 22, de <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/11141>>.

Rosa, C. (2007). *Gestão de conflitos: a perceção dos alunos do 1.º Ciclo no Concelho do Seixal*. Dissertação de mestrado inédita. Lisboa. Universidade aberta. Recuperado em 2011, julho 22, de <<http://repositorioaberto.univ-ab.pt/bitstream/10400.2/654/1/LC298.pdf>>.

Sebastião, J. (2009). Violência na escola: uma questão sociológica. *Interações*, 13, p. 35-62. Recuperado em 2012, junho 10, de <<http://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/78/1/M4%20-%20Sebastiao.pdf>>.

Sebastião, J., Alves, M.G. & Campos, J. (2010). Violência na escola e sociedade de risco: Uma aproximação ao caso português. Em J. Sebastião (Ed.). *Violência na escola: Tendências, contextos, olhares*. Chamusca. Cosmos.

Silva, C. (2009). *O caso da cooperação profissional e da participação dos auxiliares de ação educativa*. Dissertação de mestrado. Universidade de Lisboa, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação. Recuperado em 2011, julho 22, de <<http://hdl.handle.net/10451/909>>.

Tomás, C. (2010). *Mediação escolar - para uma resolução dos conflitos positiva*. Coimbra. Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Sociologia. Universidade de Coimbra. Recuperado em 2011, novembro 23, de <<https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/bitstream/10316/13528/1/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20IAC.pdf>>.

Torrego, J. (2003). *Mediação de conflitos em Instituições Educativas*. Porto: Asa.

LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei n.º 50/1998, de 11 de março.

Decreto-Lei n.º 184/2004, de 29 de julho.

Decreto-Lei n.º 121/2008, de 11 de julho.

Lei n.º 46/1986, de 14 de outubro (Lei de Bases do Sistema Educativo).

Portaria n.º 1633/2007, de 31 de dezembro.