

**ELISABETE PINTO DA COSTA, JUAN CARLOS TORREGO
SEIJO & ALCINA MANUELA DE OLIVEIRA MARTINS**

elisabete.pinto.costa@ulp.pt; juancarlos.torrego@uah.es; amom@ulp.pt

**UNIVERSIDADE LUSÓFONA DO PORTO, CEIED, PORTUGAL / UNIVERSIDADE DE
ALCALÁ, ESPANHA / UNIVERSIDADE LUSÓFONA DO PORTO, CEIED, PORTUGAL**

GABINETES DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: ESTRUTURAS DE PACIFICAÇÃO, DINÂMICA E RESULTADOS

RESUMO

Os gabinetes de mediação têm como finalidade auxiliar no tratamento dos conflitos que perturbam as interações, o ambiente escolar e o processo educativo. Este estudo versa sobre a dinâmica dos gabinetes de mediação numa lógica de aprendizagem e melhoria. Para o efeito, partilha-se a análise dos resultados de gabinetes de duas Escolas, Territórios Educativos de Intervenção Prioritária, do 2º e 3º ciclos. A amostra constituiu-se por 150 participantes, dos quais 49 mediadores (35 jovens e 14 adultos) e 101 mediados (99 jovens e 2 adultos). Recolheram-se dados através de questionários e para a sua análise recorreu-se ao método de análise quantitativa descritiva. Confirmou-se que estas estruturas criaram oportunidade para a abordagem colaborativa na resolução dos conflitos; foram aceites e reconhecidas; a elas recorreram alunos dos dois ciclos de ensino, de ambos os géneros, predominando a mediação informal no 2º ciclo; tanto diretores de turma como alunos encaminharam casos; focaram-se no tratamento de conflitos de “comunicação/relação” e apresentaram um elevado índice de eficácia. Concluiu-se que a aprendizagem individual e organizacional, potenciada pela implementação destas estruturas, torna a Escola uma organização construtiva na gestão das relações interpessoais, contribuindo para a melhoria do ambiente socioeducativo escolar.

PALAVRAS-CHAVE

Mediação de conflitos; gabinete de mediação; boas práticas

1. ESTRUTURAS DE MEDIAÇÃO NA ESCOLA

Enquanto processo de tratamento de conflitos, a mediação pode ser restaurativa, reparadora, recriadora ou criadora e assumir duas modalidades: formal ou informal. A mediação formal está associada à aplicação de técnicas específicas referentes a um processo que se desenrola segundo um procedimento flexível, num espaço e momento próprios. O mediador, convocado para a sessão e aceite pelas partes, promove a comunicação, o reconhecimento e o empoderamento, com vista a que os sujeitos alcancem soluções mutuamente satisfatórias. A mediação informal pode ser desenvolvida em qualquer contexto social, no qual o mediador visa alcançar as mesmas finalidades, criar pontes de comunicação e formas de colaboração, através do exercício das mesmas técnicas, de forma mais fluída. Muda o contexto e, não obstante as adaptações, mantêm-se as finalidades da mediação e do mediador que, nas palavras de Six (1997), pode ser um profissional da mediação ou tão só um *mediador cidadão*.

Em Portugal, a Lei nº 60/2009, de 06 de Agosto, prevê a constituição de gabinetes de informação e apoio ao aluno. Nos termos do diploma, as funções atribuídas a estas equipas estão associadas à educação para a saúde e educação sexual. Segundo Vieira e Vieira (2010, p. 5), estes gabinetes, também denominados Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família, constituem “espaços de mediação sociopedagógica, uma vez que procuram responder às tensões e aos problemas sociais dos alunos que provocam o seu desajuste no contexto social e escolar”. Neste contexto, a gestão de conflitos aparece entre as funções a exercer pelos elementos que integram tais estruturas. A par destas instâncias reconhecidas no diploma legal têm surgido os gabinetes de mediação de conflitos. Desde a prática (peacemaking), passando pela ação construtiva (peacebuilding) até à manutenção (peacekeeping) (Torremorell, 2008), estes gabinetes assumem-se como estruturas de pacificação social, em contextos de complexas dinâmicas interpessoais. Localizamos referências aos gabinetes e equipas de mediação de conflitos na literatura nacional: Ferreira, 2002; Gaspar, 2007; Silva & Machado, 2009; Silva & Moreira, 2009; Alves, 2011; Pinto da Costa, 2012 e Cunha, 2014. Como referem Torrego e Galán (2008, p. 369), “a incorporação de equipas de mediação nas escolas nasce da inquietude em dar resposta de um modo educativo aos problemas de convivência, disciplina e violência nas escolas”. A estas estruturas incumbe o “desenvolvimento de boas práticas de convivência” (Jares, 2006, p. 97).

Entre as principais funções dos gabinetes de mediação consta a sensibilização da comunidade educativa, seleção e formação dos mediadores

e a mediação de conflitos. Todavia, as experiências mostram-se diversas e reportam-se ao tipo de programa de mediação adotado. Segundo o modelo *cadre program* as equipas de mediação compõem-se por um grupo de alunos para tratar os conflitos dos alunos, sob a monitorização de um professor; no modelo *whole approach* (Faget, 2010), as equipas são mistas e tratam de conflitos de toda a comunidade educativa, envolvendo o maior número possível de elementos na formação em mediação; e ainda no modelo *whole program* (Alzate, 2003), a mediação está para além de um conjunto de estruturas e dispositivos, devendo integrar as seguintes dimensões: sistema disciplinar; aspetos curriculares; aspetos metodológicos e pedagógicos; cultura escolar e dimensão sociocomunitária. O elemento comum a estes programas reside na formação. Todos os envolvidos devem receber treino para adquirir habilidades de mediador, alicerçadas nos cinco tipos de *competências fundamentais para a resolução de conflitos*: tomada de perspetiva, comunicação, regulação emocional, pensamento criativo e pensamento crítico (Crawford & Bodine, 1996). Assim, na mediação de conflitos confluem diversas competências com forte impacto pessoal, interpessoal e social.

Os gabinetes de mediação surgem ainda como uma plataforma de desenvolvimento de uma ação interventiva que se pretende centrífuga: *desde o fenómeno ao contexto*, promovendo a resolução, reconciliação e reconstrução de situações de conflito, a prevenção da sua reincidência ou da sua escalada, e, concomitantemente, a promoção da convivência escolar; *do individuo para o contexto*, pela participação dos sujeitos em processos educativos e formativos de mediação, espera-se uma pressão positiva destes indivíduos junto dos demais, assumindo-se embaixadores de uma cultura de colaboração; e *do individuo para a estrutura*, na medida em que a aprendizagem individual permita a criação e agilização de novas ações organizativas que possibilitem à Escola melhorar os dispositivos e procedimentos de gestão de conflitos e das relações interpessoais.

As vantagens das estruturas de mediação surgem evidenciadas na literatura. Menezes (2003, p. 277) enaltece “a eficácia desta estratégia na emergência de estratégias construtivas de resolução de conflitos e na diminuição de estratégias violentas, intimidatórias ou coercivas” e, nos inúmeros projetos que acompanhou, Torrego (2008, p. 34) constatou que esta estrutura tornou-se num “motor de paz” no meio escolar, permitindo inovar o modelo de gestão de conflitos, numa lógica integrada (Torrego, 2006), articulando o modelo clássico, impositivo-punitivo, e o modelo colaborativo-relacional assente na mediação; Pinto da Costa, Torrego & Martins (2015)

expõem o contributo da mediação na melhoria da cultura de Escola, quando esta se integra nos objetivos e nas finalidades socioeducativas estratégicas, nas estruturas, nos normativos, nos procedimentos e na avaliação da Escola, numa ótica de fomento da qualidade socioeducativa.

Estes gabinetes começam a proliferar nas Escolas portuguesas. Torna-se necessário sistematizar e divulgar boas práticas que em muito poderão ajudar a tornar estas iniciativas *eficazes* e *generalizadas* (Vieira & Amado, 2010).

2. MÉTODO

2.1 OBJETIVOS

Definiu-se como objetivo geral deste trabalho estudar os gabinetes de mediação, quanto à sua dinâmica e aos resultados obtidos numa ótica de aprendizagem e melhoria. Como objetivos específicos propôs-se indagar o alcance da sua ação; sobre que fenómenos atuam; quem são os seus utilizadores e qual o produto da sua intervenção, recorrendo para o efeito à análise dos processos de mediação; dos conflitos mediados; do perfil de quem solicita a mediação ou encaminha para o gabinete, dos mediadores e dos mediados; do índice de acordos alcançados e do cumprimento dos mesmos.

2.2 PARTICIPANTES

Para este estudo contou-se com 150 participantes das estruturas de mediação de duas Escolas, do 2º e 3º ciclos, uma do norte (E1) e outra do centro do país (E2), localizadas em zonas semiurbanas, Territórios Educativos de Intervenção Prioritária, nas quais funcionava um projeto de mediação de conflitos. Dos 150 participantes, 134 eram jovens e 16 eram adultos e destes 49 eram mediadores (14 adultos e 35 jovens) e 101 eram mediados (2 adultos e 99 jovens). Em específico, 99 participantes pertenciam à E1, dos quais 90 jovens e 9 adultos. Os restantes 51 participantes, entre os quais 44 jovens e 7 adultos, pertenciam à E2. Nas duas Escolas, os alunos integraram o gabinete de mediação durante o segundo período do ano letivo.

2.3 INSTRUMENTOS

Para a recolha de dados utilizaram-se dois questionários, intitulados “Relatório de mediação formal” e “Relatório de mediação informal”.

O primeiro compunha-se pelos seguintes elementos: 1- Processo/intervenção; 2- Conflito; 3- Pedido; 4- Mediados; 5 – Mediadores; 6- Desfecho; e o segundo reportava-se aos seguintes aspetos: 1- Processo/intervenção; 2- Conflito; 3- Mediados/envolvidos; 4- Mediadores; 5- Desfecho. Os instrumentos foram adaptados a cada modalidade de mediação. Aos itens foram associadas questões de identificação de resposta à intervenção efetuada.

2.4. PROCEDIMENTOS E METODOLOGIA

Os questionários foram preenchidos pelos mediadores após a realização das mediações. No caso da E1, os dados reportam-se a um ano letivo, enquanto na E2, referem-se apenas aos dois últimos períodos letivos. A análise dos dados obtidos foi efetuada segundo uma análise quantitativa descritiva, tendo-se calculado as frequências absolutas. Pesquisaram-se as respostas dadas pelos estudantes e professores implicados e elaborou-se uma análise comparativa entre os resultados obtidos pelos dois gabinetes de forma a alcançar um melhor conhecimento deste tipo de estruturas.

2.5. ANÁLISE DOS RESULTADOS DO ESTUDO

Os resultados são apresentados de acordo com as categorias vertidas nos instrumentos e serviram de referência para o estudo.

Quanto aos *processos de mediação*: na *mediação formal* registaram-se na E1 25 processos, compreendendo 61 sessões. Na E2 foram assinalados 8 processos e 16 sessões. Ora, se por um lado, a realização de mediações confirma a adesão, ainda que inicialmente tímida, a esta metodologia, por outro lado, a ocorrência de várias sessões por processo atesta a necessidade de trabalhar os conflitos.

Sobre o *número de processos por ciclos de ensino*: na E1 registaram-se 14 processos no 2º ciclo, 7 processos no 3º ciclo, 3 nos Cursos de Educação e Formação (Cef's) (existindo 1 processo sem dados suficientes). Verificou-se que o 2º ciclo apresentou mais processos (14) e sessões (28), sendo que o 5º ano se destacou em número de processos (10) e de sessões (20). Embora se tenha registado apenas 3 processos nos Cef's, no total realizaram-se 15 sessões. De referir que não ocorreram mediações no 9º ano. Na E2 contabilizou-se 1 processo no 2º ciclo e 7 processos no 3º ciclo, repartidos da seguinte forma: 1 no 5º ano (2 sessões), 4 no 7º ano (8 sessões) e 3 no 9º ano (6 sessões). Constatou-se então que o 3º ciclo apresentou mais processos (7) e mais sessões (14). Assim, contrariando a tendência da E1, o 3º ciclo somou mais processos e sessões de mediação. Perante a ausência de

um padrão na análise destes resultados, infere-se que este procedimento foi utilizado por alunos de todos os ciclos de ensino.

Em relação à *mediação informal*, registaram-se 6 intervenções na E1 e 8 intervenções na E2. Na E1 registaram-se 5 intervenções no 5º ano e uma no 6º ano. Já na E2 apontaram-se 3 intervenções no 5º ano, 3 intervenções no 6º ano e 2 no 7º ano. Ora, nesta modalidade de mediação, e em ambas as Escolas, os alunos do 2º ciclo apresentaram um índice de participação mais elevado.

No que diz respeito aos *tipos de conflitos*, os mais frequentes, na mediação formal, na E1, foram “ofensas/insultos” (13) e “maus relacionamentos” (10), somando 23 registos dos 47 totais. Na mediação informal, num total de 9 registos, contaram-se os conflitos de “ofensas/insultos” (5) e “agressões físicas” (4). Na E2 verificou-se uma tendência semelhante. Na mediação formal, registaram-se conflitos de “ofensas/insultos” (4), “maus relacionamentos” (3), seguido de “mal entendidos” (2). Na mediação informal, num total de 19 registos, identificaram-se 8 registos de “ofensas/insultos” e 3 registos, em *ex aequo*, de “mal entendidos”, “humilhações” e “agressões físicas” e ainda 1 registo de “maus relacionamentos”. Constatou-se assim que a totalidade dos conflitos mediados concentrou-se na categoria “*relação/comunicação*”, atestando que as equipas de mediação funcionam como um agente de reconstrução e renovação de laços relacionais.

Sobre o *pedido de mediação: quem solicita ou encaminha*. Na E1, as mediações foram solicitadas sobretudo pelos diretores de turma (DT) (8). Registaram-se ainda encaminhamentos feitos por outros atores ou organismos: conselho de turma (3), alunos em conflito (3), gabinete de apoio ao aluno (2), funcionários (1) e direção (1). Verificaram-se, no entanto, 8 registos sem dados. Na E2 registaram-se, em *ex aequo*, 4 pedidos feitos pelos alunos e 4 pelos DT. Apesar do número reduzido de pedidos, constata-se que os alunos recorreram por livre iniciativa e os DT encontraram no gabinete um apoio na gestão dos conflitos, libertando-os de uma tarefa que lhes é naturalmente atribuída. No global, esta diversidade de atores que recorreram aos gabinetes confirma a recetividade pessoal e institucional ao procedimento da mediação.

No que se refere aos *mediadores: intervenções, perfil por ciclo de ensino e por género*. Na E1, entre os 24 mediadores, contaram-se 8 adultos e 16 alunos. Dos 16 alunos, 10 pertenciam ao 2º ciclo e 6 ao 3º ciclo. Enquanto os adultos intervieram em 23 mediações formais, os alunos realizaram 2 mediações formais e 6 mediações informais. Na E2, dos 25 mediadores, 6 eram adultos e 19 eram alunos, sendo que 10 frequentavam o 2º ciclo e 9

o 3º ciclo. Enquanto os adultos realizaram 8 mediações formais, os alunos efetuaram apenas 8 mediações informais. Segundo os dados recolhidos alguns mediadores adultos e alunos não fizeram qualquer tipo de mediação. Constatou-se que nas duas Escolas, os adultos e os jovens integraram a equipa em momentos diferentes e as condições logísticas (disponibilidade de tempo e conjugação de horários) terão influenciado a participação dos mediadores. Verificou-se ainda que os alunos realizaram mais mediações informais, confirmando que esta modalidade lhes permite atuar junto dos pares e no imediato da manifestação do conflito. Apurou-se, porém, que os registos das mediações informais foram mais difíceis de obter e nem todas as intervenções foram identificadas.

Atendendo ao *género* de mediadores, registou-se na E1 7 adultos do género feminino e 1 do género masculino e ainda 4 alunos do género feminino e 2 do género masculino; já na E2 contabilizou-se 4 adultos do género feminino e 1 do género masculino e ainda 6 alunos do género feminino e 2 do género masculino. Estes dados refletem a tendência verificada nas formações de mediação e nas diferentes áreas da mediação, pelo que entre os mediadores predomina o género feminino, corroborando a ideia de que esta intervenção pacificadora está associada a uma perspetiva “maternal” da gestão da vida.

Sobre os *mediados: número, perfil por ciclo de ensino, por ano letivo e por género*. De acordo com os dados recolhidos, constatou-se que, nas duas modalidades de mediação, na E1, foram mediados 74 alunos, sendo que 38 frequentavam o 2º ciclo, 21 o 3º ciclo e 13 os Cef’s (existindo 2 registos sem dados suficientes). Mais detalhadamente, constatou-se que na E1 os alunos do 5º ano (19) foram aqueles que mais participaram nos processos de mediação, seguindo-se os alunos do 7º ano (13) e dos Cef’s (13). Na E2, registaram-se 25 alunos mediados. Desse total, 17 alunos eram do 2º ciclo e 8 eram do 3º ciclo. Verificou-se também que os alunos do 5º ano (11) estiveram mais presentes. Assim, sem possibilidade de estabelecer um padrão, em virtude de uma participação oscilante, verificou-se, no entanto, uma maior incidência de registos no 5º ano de escolaridade, considerado um período de adaptação à Escola e uma nova etapa de crescimento social.

Quanto ao número de alunos mediados por *género*, na E1, na mediação formal, o número de raparigas (32) e de rapazes (30) foi aproximado. A situação foi inversa na mediação informal, tendo participado apenas alunos (11) do género masculino. Na E2, apenas raparigas (8) recorreram à mediação formal. Por sua vez, na mediação informal intervieram ligeiramente mais rapazes (8) do que raparigas (6) (com dois registos não

identificados). Assim, se a análise dos dados da E1 aponta para uma clara tendência do género masculino na mediação informal, os dados da E2 evidenciam que rapazes e raparigas participam nesta modalidade de mediação. Se na E2 verificamos uma tendência do género feminino na mediação formal, a análise de dados da E1 não permite confirmar esta ilação. Em suma, pode-se afirmar que mediação serviu aqueles que aceitaram abordar os conflitos de uma forma colaborativa. Já entre os adultos mediados registou-se a participação de uma professora na mediação formal em ambas as escolas, em situações de conflito com alunos do 3º ciclo. Embora os professores (a título pessoal e institucional) estejam entre aqueles que mais encaminham os conflitos para o gabinete de mediação, estes não tendem a recorrer a esta metodologia para gerir os seus conflitos.

Na última categoria de análise relativa à *conclusão dos processos: acordos e cumprimento (follow up)*, na mediação formal, na E1 registaram-se 23 acordos, em 25 processos, e na E2 contaram-se 7 acordos, em 8 processos. Já na mediação informal, registou-se na E1 5 intervenções com sucesso, em 6 mediações, e na E2 7 intervenções com êxito, em 8 intervenções. A avaliação dos resultados é otimista. Salienta-se que nestes processos estiveram envolvidos 74 alunos mediados na E1 e 25 alunos mediados na E2, expectando-se que os benefícios alcançados influam na melhoria dos seus contextos.

A consolidação dos ganhos obtidos na mediação é verificada na sessão de mediação destinada à avaliação (*follow up*). Em ambas as Escolas, todos os acordos celebrados haviam sido cumpridos a contento dos mediados. Confirma-se assim o desenvolvimento dos jovens na autodeterminação e na autocomposição dos seus conflitos, assim como na responsabilidade pela concretização dos compromissos assumidos.

2.6. DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sucesso atribuído à mediação resulta da sua dimensão empírica. Isto é, como a mediação é praticada entre sujeitos e nos contextos. Importa, por isso, criar estruturas que desenvolvam atividades e processos de mediação, tornando-a não só um *modus operandi* mas um *modus vivendi* dos indivíduos e das organizações.

Do estudo apresentado, considerando os objetivos definidos, e corroblando a literatura revisitada, nos pontos passíveis de comparação, para um período temporal idêntico (um ano letivo), constatou-se o seguinte: o número de processos de mediação formal nas duas Escolas (8 a 25)

é muito inferior aos valores apontados em Ferreira (2002) (113) e superior aos dados de Torrego e Galán (2008) (0 a 15), de Gaspar (2007) (8) e de Alves (2011) (3). Em E1 o projeto existia há dois anos e em E2 há um ano. O tempo de funcionamento do gabinete pode contribuir para a consolidação da mediação na Escolas. O gabinete em Ferreira (2002) existia há dois anos, em Torrego e Galán (2008) há 4 anos, em Gaspar (2007) e em Alves (2011) cumpria o primeiro ano.

Não encontramos dados sobre a mediação informal em estudos nacionais. No estudo de Torrego e Galán (2008), apresenta-se uma média de 22,57 mediações anuais por Escola, sendo a média destas duas Escolas de 7. Aqui esta modalidade de mediação iniciou-se mais tarde e não houve um registo regular. Esta é, no entanto, apontada como a modalidade *mais desejável* (Villaoslada, 2008).

Já a participação dos alunos mediadores (entre 24 e 25) apresentou-se inferior aos dados revelados em Ferreira (2002) (46), assim como também foi inferior a participação dos alunos mediados na mediação formal (entre 74 e 25, por comparação a 319 indicados em Ferreira, 2002), mas apresentando-se superior aos registados por Gaspar (2007) (17) e por Alves (5). Embora o indicador quantitativo tenha o seu interesse analítico, realça-se o efeito disseminador da mediação nas condutas e nas atitudes dos mediados e nos demais, assim como no clima escolar. No global, verificou-se, tal como em Ferreira (2002) (33), maior número de mediadores do género feminino (entre 4 e 6, que efetivamente atuaram). As equipas apresentaram uma composição média de 15 alunos, numa proporção relativamente inferior aos dados (46) de Ferreira (2002) e idêntica ao estudo de Torrego e Galán (2008) (0 a 36 alunos e 6 a 2 professores).

Tal como em Ferreira (2002) e Gaspar (2007), constatou-se a predominância dos conflitos “de relação/comunicação”, corroborando o contributo destas estruturas para a melhoria do clima relacional e social escolar.

O número de acordos celebrados (média de 90%) e o índice de cumprimento dos mesmos (100%) são mais satisfatórios aos indicados no estudo de Ferreira (2002) (57,5% de acordos celebrados). Com ou sem acordo, na mediação convoca-se um conjunto de habilidades basilares do repertório social dos jovens e adultos, mediadores e mediados, e desenvolve-se um trabalho educativo pela promoção dos valores essenciais numa cultura de cidadania e de sã convivência.

Em síntese, a oportunidade de implementar a mediação na Escola decorre da necessidade de fazer face às mudanças da vida contemporânea (Faget, 2010), onde o conflito emerge de forma natural nas relações

interpessoais. O tempo confirmará se a mediação será uma cultura própria destas Escolas. A continuidade destas estruturas demonstrou que não houve um esmorecer ou desinteresse por esta metodologia do paradigma colaborativo e restaurativo. Pelo contrário, atenderam-se mais casos, reuniu-se maior número de alunos mediadores e mediados e alargou-se a esfera de atividade. Advoga-se, por isso, a criação de condições para a sua sustentabilidade, exigindo-se da Escola uma mudança à altura do desafio. Tal implica uma melhoraria na cultura escolar (ao nível da estrutura formal e dos processos sociais) que decorre da legitimação desta metodologia na regulação da convivência escolar.

REFERÊNCIAS

- Alves, B. (2011). *Um projeto de mediação numa EB 2,3 e Secundária*. Relatório de Estágio de Mestrado. Braga: Universidade do Minho.
- Alzate, R. (2003). Resolución de conflictos. Transformación de la Escuela. In E. Vinyamata (Coord.), *Aprender del conflicto. Conflicto e educación* (pp. 51-64). Barcelona: Graó.
- Crawford, D. & Bodine, R. (1996). *Conflict Resolution Education*. Washington: U.S. Department of Justice.
- Cunha, M. (2014). *A Mediação como Estratégia na Inclusão de Diversos Sentires no Espaço Social e Escolar*. Relatório de Estágio de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Faget, J. (2010). *Médiation. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Érès.
- Ferreira, E. (2002) A mediação em ação na escola. In J. Vasconcelos-Sousa (Org.), *Mediação* (pp. 144-166). Lisboa: Quimera.
- Gaspar, J. F. (2007). *Mediação de conflitos no gabinete de Apoio ao Aluno de uma escola básica dos 2º e 3º ciclos – um estudo de investigação – ação*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Jares, X. (2006). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Menezes, I. (2003). A intervenção para a resolução de conflitos ao nível da escola e da comunidade. In E. Costa (Coord.), *Gestão de Conflitos na Escola* (pp. 257-299). Lisboa: Universidade Aberta.

- Pinto da Costa, E. (2012). Gabinetes e Equipas de Mediação. Resultados de resolução e gestão de conflitos escolares. III *Encontro de Investigadores do Centro de Estudos em Educação e Formação*. Comunicação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal.
- Pinto da Costa, E.; Seijo, T. & Martins, A. (2015). O projeto de mediação de conflitos como dispositivo de melhoria de Escola. In J. Machado (Coord.), *Educação, Território e Desenvolvimento Humano. Atas do I Seminário Internacional* (Vol. II, pp. 334-345). Porto: Universidade Católica do Porto.
- Silva, A. M. C. & Machado, C. (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. In B. Silva; A. Almeida, A. Barca & M. Peralbo (Coord.), *Atas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia* (pp. 274-287). Braga: Universidade do Minho,.
- Silva, A. M. C. & Moreira, M. A. (Orgs.) (2009). *Formação e Mediação Socioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- Six, J. F. (1997). *Dinámica de la Mediación*. Barcelona: Paidós.
- Torrego, J. C. (Coord.) (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Torrego, J. C. & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347, 369-394.
- Torrego, J. (2008). *El plan de convivencia. Fundamentos y recursos su elaboración y desarrollo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- Vieira, A. & Vieira R. (2010). Trabalho Social na escola: um estudo comparativo entre TEIPs e GAAFs. XVIII *Colóquio da Associação Francófona Internacional de Pesquisa Científica em Educação: Deontologia, ética e valores na educação – Utopia e realidade* (pp. 2-13). Lisboa: Afirese.
- Vieira, C. & Amado, J. (2010). *Notas sobre a mediação de conflitos em contexto escolar*. Portal de ensino à distância. Universidade de Coimbra, Portugal.
- Villaoslada, E. (2008). Mediación informal y ayuda. In J. C. Torrego (Coord.), *Mediación y Resolución de Conflictos en Instituciones Educativas* (pp. 27-40). Santiago de Chile: Fundación Creando Futuro.

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

Lei nº 60/2009, de 06 de Agosto, Diário da República nº 151, Série I de 06/08/2009.