

## **Mediação de conflitos na escola II ciclo do ensino secundário do Liceu do Dundo da província da Lunda - Norte/Angola**

*Mediation of conflicts in the Secondary School of Dundo in Lunda province North / Angola*

**Edmar Moisés Jacob Leonardo<sup>1\*</sup>, Gabriela Isabel Reyes Ormeno<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Lic. Professor. Escola do Liceu do Dundo. [edmarleonardo1@gmail.com](mailto:edmarleonardo1@gmail.com)

<sup>2</sup> PhD. Professora. Universidade Federal do Paraná UFPR, Brasil.

\*Autor para correspondência: [edmarleonardo1@gmail.com](mailto:edmarleonardo1@gmail.com)

### **RESUMO**

Esta pesquisa surge como necessidade de atender as situações de conflitos correntes na escola do liceu do Dundo cita no bairro Camatundo/Lunda-Norte. Nela fez-se a referência ao processo da mediação como ferramenta indispensável na resolução de conflitos. No espaço escolar, os conflitos são muitas vezes associados às dificuldades nos modos de conviver entre alunos, entre professores ou mesmo entre professores e alunos, o que objectivou conhecer o processo de mediação de conflitos escolar na referida instituição.

**Palabras clave:** Estrategia investigativa, Indicadores de saúde, Comunidade.

### **ABSTRACT**

*This research arises as a need to attend to current conflict situations in the school of the Dundo high school in the Camatundo / Lunda-Norte neighborhood. In it, reference was made to the mediation process as an indispensable tool in conflict resolution. In the school space, conflicts are often associated with difficulties in the ways of coexisting between students, between teachers or even between teachers and students, which aimed to know the process of mediation of school conflicts in that institution.*

**Keywords:** Research strategy, Health figures, Community.

## INTRODUÇÃO

Os sistemas educacionais devem incorporar políticas que estejam revestidas de abordagens inovadoras que acompanham de forma dinâmica as mudanças que as sociedades vão impondo de acordo as realidades. A escola deve proporcionar condições e ambientes favoráveis que facilitem a construção de conhecimento do aluno, ajudando este, a corrigir hábitos importados de outros lugares, apoiando-o a respeitar as diferenças e acima de tudo a valorização da convivência social.

Os problemas relacionados com conflitos e violência na escola sempre mereceram uma atenção particular dos pesquisadores, trazendo debates e discussões sobre conflitos em diferentes contextos institucionais, e de maneira particular, nas instituições escolares e, naturalmente procuram mecanismos que visam essencialmente trazer soluções para encontrar melhores caminhos que contribuam para lidar com esse fenômeno.

A mediação escolar tem sua entrada na mediação de conflitos em contextos não escolares. A mediação de conflitos deriva dos meios judiciário em Estados Unidos da América, isto, no começo da década do ano 1970 em que havia obrigação de achar uma maneira de resolver os conflitos, que se apresentassem mais acessíveis (ZAMPA, 2009). Nem sempre a boa convivência é traduzida em ausência de conflitos, pois, o conflito é característico às relações humanas. Para tal, é preciso lidar com a diversidade, fazer acordos, realizar negociações e até, aceitar as diferenças. Portanto, não tem como eliminar situações de conflitos na sua totalidade. Conforme assinala Fernández (1998 citado por Possato e outros, 2016) o conflito é uma situação que aparece no meio de pelo menos dois ou vários protagonistas, na qual se produz uma confrontação de interesses.

É importante que no acto de resolução de conflitos, se crie uma atmosfera confortável que proporcione tratamento apropriado para que as pessoas em discordias se sintam melhor no momento da mediação de conflitos. A escola é um lugar de socialização, aprendizado e transformação do indivíduo, daí a necessidade da manutenção de um clima favorável para que os principais actores possam se sentir como a sua segunda casa.

No que diz respeito aos conflitos escolares, o professor deve encontrar dentro do processo de mediação uma oportunidade para ajudar os desavindos como mais uma aprendizagem, ajudando-os a encontrar solução para o problema e acima de tudo, apadrinhando para transformação cultural no meio escolar. A formação dos agentes/professores para a resolução de conflitos deve constituir uma prioridade das instituições escolares, pois, a escola sendo um lugar sensível para questões de conflitos, é fundamental que haja pessoas preparadas para lidar com este fenómeno.

Mas, isso só é possível quando o professor não só põem em prática os conhecimentos ligados a resolução de conflitos, mas também tenha capacidade de associar práticas e valores do dia-a-dia. É necessário que os mediadores tenham incorporado esses elementos para que depois possam orientar outras pessoas. Norte.

## Objectivos

Identificar quais são os fundamentos teóricos que sustentam o processo de mediação de conflitos no ambiente escolar.

Analisar de que modo o espaço de mediação de conflitos na escola, colabora com a melhoria da relação na comunidade escolar.

Avaliar o processo da mediação de conflitos na escola Liceu do Dundo/Lunda-norte

Mediação escolar vem ganhando espaço dentro das instituições escolares, pois, ela visa contribuir para o restabelecimento da comunicação entre as pessoas em conflito, ajudando para a profunda reflexão sobre o valor da manutenção da paz e a passagem de uma aprendizagem para a vida dos desavindos.

É assim que observando a realidade da escola Liceu do Dundo, notou-se a inexistência de técnicos preparados para lidar com os conflitos e consequentemente a condução do processo de mediação de conflitos.

## DESENVOLVIMENTO

## Procedimentos Metodologico

Uma pesquisa científica é caracterizada por apresentar metodologia específica que possibilite a aquisição de informação. É assim que durante o desenvolvimento deste capítulo, apresentar-se-ão principais métodos, técnicas e procedimentos utilizados ao longo do processo investigativo.

Segundo RAMOS e NARANJO (2014, p.99) “Método é a organização interna da pesquisa. Uma reconfiguração sucessiva de procedimentos que envolvem diversas técnicas e instrumentos que finalmente lhe outorgam validade”.

Por outra, os autores acrescentam, ao explicar que a técnica é o particular, é projectada fundamentalmente com o objectivo de outorgar validade ao método.

### Classificação da pesquisa

Considerando a abordagem feita trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois, O enfoque qualitativo, fundamenta-se em processos indutivos, o que significa que explora, descreve e tenta compreender e explicar com maior profundidade fenómenos sociais complexos que de outra forma dificilmente seriam percebidos. (Silvestre e Araújo, 2012, citados por MUAMUNUNGA, 2019, p.50).

Os significados conferidos pelos componentes do cenário às suas acções, experiências e projectos, são de grande importância, pois “ao apreender as perspectivas dos participantes, a investigação qualitativa faz luz sobre a dinâmica interna das situações, dinâmica esta, frequentemente invisível para o observador externo” (BIKLEN, 1994, citado por MÁGICO, 2020, p.38). Os problemas, em uma pesquisa qualitativa, são estudados no ambiente natural, e não em situações artificiais e controladas em laboratórios (FLICK, 2004, citado em MÁGICO, 2020, p.39).

O maior interesse do investigador ao pesquisar um caso é apurar como este se manifesta em acções nos mecanismos e nas relações cotidianas. (OLIVEIRA, 2011).

A revisão bibliográfica “este ponto põe em evidencia o estado de arte sobre a temática do objecto da investigação. Corresponde ao trabalho da pesquisa bibliográfica, permitindo saber o que tem sido feito na área temática da investigação escolhida. Diz respeito à fundamentação teórica a adoptar para tratar o tema e o problema da investigação (Quivy e Campenhoudt, 2008 citado por MUAMUNUNGA, 2019, p. 51).

Para colecta de dados foram utilizadas técnicas como entrevista e inquérito por questionários, aplicados aos participantes desta pesquisa com objectivos de saber a real situação sobre a mediação de conflitos em contexto escolar.

Jean-Marie de Ketele e Xavier Roegiers (1993, p. 22 citado por Muamununga 2019) definem a entrevista como sendo:

Um método de recolha de informações que consiste em conversas orais, individuais ou de grupos, com várias pessoas seleccionadas cuidadosamente, a fim de obter informações sobre factos ou representações, cujo grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspectiva dos objectivos da recolha de informações.

### Contexto da aplicação e Amostra

A presente pesquisa foi aplicada na Escola do II Ciclo do Ensino Secundário do Dundo, cita no bairro Camatundo, Comuna do Luachimo, Município do Chitato, Província da Lunda-Norte/Angola.

Ao abrigo do disposto artigo 119º da lei 17/16 de 7 Outubro que aprova as Bases do Sistema de Educação, com as disposições do decreto lei nº 5/02 de 1 de Fevereiro, passou a denominar-se Liceu do Dundo, localizado no bairro Camatundo, Comuna do Luachimo, Município do Chitato/Lunda-Norte. Com 14 salas de aula, a escola actualmente funciona com 2.283 alunos, 62 professores, 1 director geral e 2 subdirectores, administrativo e pedagógico.

### Resultados de Inquérito aplicado aos professores.

Aplicou-se um inquérito aos 10 professores de diferentes disciplinas com objectivo de colher informações relativas aos conflitos no contexto escolar e sobre as suas diversas formas de resolução.

Relativamente aos actos de conflitos registados na escola, dos 10 professores inqueridos, 7 afirmaram que tem se registado muitos casos de conflitos na escola, enquanto 3 professores responderam que os actos de conflitos acontecem algumas vezes. A escola sendo um lugar de socialização onde podemos encontrar pessoas com diferentes culturas, hábitos e ideais, é natural que exista actos de conflitos, mas, ela deve estar preparada para lidar com essas adversidades.

Quanto aos momentos que maior se regista os actos de conflitos na escola, 8 professores disseram que esses actos acontecem com maior frequência no momento do recreio, enquanto 1 professor apontou o momento de aula e, o ultimo afirmou que os conflitos acontecem com maior frequência em qualquer momento. É normal que se registe com frequência os actos de conflitos no momento de recreio, pois, neste momento os alunos têm uma interacção directa uns com os outros, o que pode de certa forma resultar em situações de desagrado e resultar em conflitos.

Resultados da entrevista feita com o Director da escola

- Casos de conflitos no recinto escolar

Ao ser perguntado sobre registo de casos de conflitos no ambiente escolar, este afirmou categoricamente que tem havido casos de conflitos no ambiente escolar. A escola sendo um lugar de aprendizagem e socialização onde se pode encontrar pessoas de várias etnias, estratos sociais, hábitos e costumes é natural que exista situações de conflitos, mas a escola deve estar preparada para lhe dar com essas situações através da mediação desses conflitos.

- Sobre o procedimento de resolução

Quando lhe foi perguntado respectivamente acerca dos procedimentos que têm sido utilizados para dirimir esses conflitos, este respondeu que recorrem ao regulamento interno da escola e ao decreto 33/91.

O regulamento interno da escola e o decreto referenciado (anexo) não fazem referência aos procedimentos para a resolução de conflitos na escola, nem tão pouco prevê a existência de um responsável que tem a missão de mediar os conflitos que ocorrem na escola.

O decreto 33/91 de 26 de Junho mencionado pelo director durante a entrevista, trata sobre o Regime Disciplinar dos Funcionários Públicos e agentes Administrativos. Com essa informação vinda do director, demonstra o total desconhecimento sobre o processo da mediação de conflitos escolar por parte do gestor.

É fundamental que exista um regulamento ou um decreto que faz referência a figura do mediador, mas o mais importante ainda é clarificar as suas responsabilidades e apostar na formação destes para que consiga dar uma resposta positiva relativamente aos actos de conflitos.

- Área que responde directamente na resolução de conflitos

Relativamente a existência de uma área que responde directamente na resolução de conflitos, o director afirmou existir, e que esta é a comissão disciplinar.

A comissão disciplinar é área vocacionada a lidar directamente com questões que envolvem indisciplina na escola e, não propriamente questões de conflitos, portanto, os seus membros não são preparados para mediar os conflitos, dai que os procedimentos que mais usam para lidar com essa situação é punir os culpados. A punição dos culpados acaba influenciando mais para piorar e não para pacificar os desavindos.

O artigo 1º do estatuto das escolas do ensino secundário, estabelece o regime jurídico do funcionamento de ensino e da organização e gestão curricular dos cursos do ensino secundário.

O artigo 12º do mesmo estatuto define os órgãos de apoio à direcção, e que na sua alínea f) apresenta o Conselho disciplinar como um desses órgãos, cujas suas obrigações são descritas no ponto 3 do artigo 18º, no seguinte:

- Sem prejuízo de outras competências fixadas no regulamento interno, compete ao conselho disciplinar:

a)- propor medidas que previnam casos de indisciplina;

b)- apreciar os actos de indisciplina verificados, analisar as suas causas e propor ao director a graduação das sanções a aplicar.

O conselho disciplinar é o órgão apontado pelos participantes da pesquisa como sendo aquele que tem a responsabilidade de lidar com conflitos no ambiente escolar assim como a sua mediação. Vendo aquilo que são as suas obrigações plasmadas no presente estatuto, este órgão tem a obrigação circunscrita em prevenir actos de indisciplina e sancionar os elementos envolvidos em conflito.

Não se pode confundir o papel do mediador escolar com as obrigações do conselho disciplinares aqui plasmadas no estatuto, pois, o mediador escolar tem a responsabilidade apadrinhar actos de conflitos que envolvem duas ou mais pessoas, agindo de forma neutra e independente em busca de harmonia entre as partes. No processo de mediação não se deve punir as partes conflituantes, mas, acima de tudo, restabelecer a paz no seio dos envolvidos em conflito.

O autor acredita ser indispensável que os estatutos de ensino assim como os regulamentos escolares incluam a figura do mediador escolar, visto que este elemento desempenha um papel importante dentro do processo de ensino-aprendizagem.

#### - Sobre a mediação

Quanto a ideia do director da escola acerca da mediação, este diz entender a mediação como sendo apaziguar e resolver conflitos.

O autor concorda com a ideia apresentada pelo director acerca da mediação, mas acredita que mais do que conhecer o que é a mediação, o fundamental é que este processo seja um facto dentro da escola para ajudar na resolução dos conflitos.

O modelo de mediação usado para mediar os conflitos na escola local

Quando ao modelo que a escola usa para mediar os conflitos, o director da escolar referenciou o dialogo e os órgãos de apoio como sendo o modelo usado na escola.

Entende-se que a maneira que tem sido usada para a resolução dos conflitos na escola é ainda confusa, ou melhor, a resposta representa o desconhecimento dos modelos de mediação de conflitos. É fundamental ter-se uma ideia clara sobre a mediação assim como os modelos que mais convêm para ajudar na mediação dos conflitos.

A pessoa responsável para conduzir o processo de mediação na escola local.

Quanto ao responsável para a condução do processo de mediação, o director afirmou que ele é que convoca e dirige o processo de mediação.

Entende-se que esta não é a responsabilidade do director convocar e dirigir o processo de mediação uma vez este ter adiantado que a comissão disciplinar é a área indicada para esse processo.

A falta de clareza na resposta apresentada representa claramente a não existência do processo de mediação na escola.

#### - O conselho disciplinar (mediadores) possui capacidade para mediar conflitos?

Relativamente a questão da capacidade do mediador para resolver os conflitos, este afirmou que estes possuem capacidade para este fim.

A capacidade para resolução de conflitos escolar pressupõe a formação dos autores que vão mediar os conflitos, uma vez tratar-se de um processo complexo, logo, não se pode afirmar que estes estão preparados para este fim quando ainda não possuem preparação para tal.

#### - Quem toma decisões finais na hora da resolução de conflitos?

O director afirmou que o conselho disciplinar é o órgão encarregue de tomar a decisão final no processo de resolução de conflitos. O que contradiz com uma das questões onde este afirma ser ele o responsável para condução do processo de mediação de conflitos. Daí a necessidade de definir-se de que é na realidade a responsabilidade de condução do processo de mediação de conflitos na escola para evitar indefinições como estas afirmadas aqui.

#### - Depois da decisão final os envolvidos sentem-se satisfeitos com a decisão?

Quanto a questão relativa a satisfação com o desfecho da decisão, o director respondeu que estes nem sempre sentem-se satisfeitos com decisão final.

A maneira de como é resolvido os conflitos, obviamente não pode levar a satisfação dos envolvidos uma vez que também é usado o castigo como a solução dos mesmos. A resolução de conflitos deve proporcionar aos conflituosos a possibilidade de serem os participes na resolução de seus conflitos com a presença de um mediador que tenha conhecimento do processo de mediação.

10- O director sente-se satisfeito com a maneira como tem sido conduzido o processo da mediação de conflitos?

Quando a satisfação do director relativamente amaneira como tem sido conduzido o processo de mediação de conflito, este diz sentir.

Sentir-se satisfeitos.

A satisfação do desfecho de uma situação de conflitos não deve somente satisfazer o gestor ou ainda a equipa encarregue para resolver conflitos, mas acima de tudo os principais atores, que são as pessoas que se encontram em conflitos. Daí a necessidade de mudar-se a visão que se tem do processo de mediação porque os principais beneficiados devem ser as pessoas desavindas.

11- O que pensa fazer para melhorar o processo de resolução de conflitos na instituição que dirige?

Para melhoria do processo de resolução de conflitos na escola, este afirma que pretende dialogar mais com a comunidade académica através da realização de palestras.

Acreditamos que esta pode ser uma das vias para melhorar o ambiente no ciclo escolar, mas muito tem de ser feito para essa melhoria do processo de resolução de conflitos, e uma das maneiras é apostar na formação do pessoal na matéria ligada a mediação e a definição da área específica para este fim.

12- Acha que o processo de mediação de conflitos pode influenciar para a melhorar do ambiente no ciclo escolar?

Quanto a influência da mediação para melhoria do ambiente na escola, este afirmou que sim, este processo representa um factor crucial na melhoria do ambiente na escola.

Concorda-se com a afirmação do director, pois, entende-se que o mediador representa um elemento fundamental para manutenção de um ambiente saudável na escola e não só.

13- A equipa ou a pessoa responsável pela resolução de conflito possui formação em resolução de conflitos colares?

Relativamente a formação do pessoal responsável para a resolução de conflitos escolares, o director afirmou que estes não possuem uma formação para este fim.

A não capacitação dos membros encarregue na resolução de conflitos na escola indica o uso da arbitrariedade no processo de mediação de conflitos na referida escola. A formação da equipa responsável para lhe dar com actos de conflitos é uma solução viável para o alcance do sucesso no processo de mediação.

### **Proposta**

Para a escola a proposta é a seguinte: usa para mediar os conflitos, o dialogo, os modelos e os órgãos de apoio como sendo o modelo na escola.

Entende-se que a maneira que tem sido usada para a resolução dos conflitos na escola é ainda confusa, ou melhor, a resposta representa o desconhecimento dos modelos de mediação de conflitos. É fundamental ter-se uma ideia clara sobre a mediação assim como os modelos que mais convêm para ajudar na mediação dos conflitos.

### **CONCLUSÕES**

Os conflitos fazem parte do dia-a-dia das instituições, logo impõem às escolas a necessidade de rever as formas de lidar com esse fenómeno e, a mediação é uma dessas vias, pois, serve para a manutenção da concórdia no seio dos conflituantes, embora não seja essa a sua única função. Mediar conflitos também é exercer o papel transformador na vida dos desavidos, é uma oportunidade para a promoção

de atitudes e valores sociais para que os cidadãos implicados tenham uma postura exemplar perante o próximo e a sociedade.

Sendo assim, o autor da presente pesquisa defende a indispensabilidade de existência da figura do mediador de conflitos escolares, assim como a formação deste para munir-lo de ferramentas essenciais que o ajudaram no processo de mediação de conflito, e a necessidade de figurar na lei do sistema de educação a figura do mediador.

Durante o desenvolvimento desta pesquisa deparou-se com situações que puderam demonstrar de forma clara a existência de diversas dificuldades que a escola enfrenta no seu dia-a-dia no que concerne a resolução de conflitos que daí advém. Assim, considerando os resultados dos instrumentos aplicados aos membros da escola do liceu do Dundo/Lunda-Norte, torna-se necessárias as seguintes recomendações que do ponto de vista do autor, podem ajudar na melhoria do processo da mediação de conflitos na referida instituição:

- A consideração da mediação como ferramenta essencial para resolver os conflitos na escola e a consequente manutenção das relações na comunidade escolar;
- Conhecer os principais modelos de mediação assim como as suas técnicas para que se consiga resolver os conflitos com eficiência;
- Saber diferenciar o mediador do coordenador da comissão disciplinar, pois, os dois têm papéis diferentes;
- Que a mediação é um mecanismo conduzido por um indivíduo “o mediador” dotado de conhecimento para tal seguimento e não deve ser nunca a tarefa do director;
- Que o principal objectivo da mediação é restabelecer as relações e não procurar culpados ou maneiras de punição, por isso, é responsabilidade das partes tomarem as decisões conclusivas para que as mesmas partes sintam-se satisfeitas com o desfecho;
- O papel do mediador é puro e simplesmente manter as partes em entendimento e não decidir a resolução;
- Que a escola tome iniciativas de formar o pessoal em matérias de mediação de conflitos escolar, pois, isso poderia ajudar significativamente na malharia do processo em causa na escola liceu do Dundo.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ALZATE, R. (2009). Resolução de conflitos: transformação da escola. In E. Vinyamata, Aprender a partir do conflito (pp. 51-63). Porto Alegre: Artmed.
- AZEVEDO, A. G. (Org.). (2015). Manual de mediação judicial. (5<sup>a</sup> ed.). Brasília-DF:CNJ/PJ
- MÁGICO, A. (2020). A problemática do fracasso escolar no ensino primário em angola: caso específico da província da lunda norte – um estudo feito no complexo escolar “delegado eusébio nelson” (Dissertação de Mestrado), UNEATLANTIC.
- POSSATO, B.C., Rodriguez-Hidalgo, A. J., Ortega, R. R. & Zan, D. D. P. (2016). O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. Rev. Psicol. Esc. Educ. 20(2),357-366.
- ZAMPA, D. M. (2009). ¿De qué hablamos cuando hablamos de Mediación? Revista de Mediación, 2 (3), 38-44.
- MUAMUNUNGA, A. C. (2019). A importância da relação professor-aluno no combate a violência em contexto escolar: estudo de caso dos alunos adolescentes 7<sup>a</sup> classe da escola do Iº ciclo do ensino secundário bg-1009 no Município de Benguela-Angola (Dissertação de Mestrado). UNEATLANTIC
- MUNIZ, P. R. G. (1999) A Mediação e a Arbitragem no Brasil: uma abordagem prospectiva (in) OLIVEIRA, Ângela (Coord.) e outros. Mediação: métodos de resolução de controvérsias. São Paulo:
- RAMOS, S. T. C. & Naranjo, E. S. (2014). Metodologia de investigação científica. Lisboa: Escolar editora.

### Síntese curricular dos autores

**Edmar Moisés Jacob Leonardo:** professor de economia, na escola do Liceu do Dundo, cito na província da Lunda-Norte. edmarleonardo1@gmail.com, edmarleonardo1@gmail.com

**Gabriela Isabel Reyes Ormeno:** PhD Professora e Orientadora de Mestrado na Universidade Federal do Paraná UFPR, Brasil e do Mestrado em educação, edição 2018 da escola pedagógica do Dundo Universidade lueji A'Nkonde.