

# Revista **a** EVOLUÇÃO



Brasil - Angola



**Andréia Novais Souto Ribeiro**  
O professor é o verdadeiro artista, ele faz com que grandes obras de artes apareçam.



**LANÇAMENTO**

**DESTAQUE**

O PROCESSO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL DO ALUNO NA REPÚBLICA DE ANGOLA  
Prof. Dr. Menezes Clemente Cambinda



Coordenaram esta edição: Manuel Francisco Neto / Vilma Maria da Silva

Organização: Vilma Maria da Silva

<https://primeiraevolucao.com.br>



<https://doi.org/10.52078/issn2675-2573.rpe.58>

**Editor Responsável:** Antônio Raimundo Pereira Medrado

**Editor correspondente (ANGOLA):** Manuel Francisco Neto

**Coordenação editorial:**

Ana Paula de Lima  
Andreia Fernandes de Souza  
Antônio Raimundo Pereira Medrado  
Isac Chateaneuf  
José Wilton dos Santos  
Manuel Francisco Neto  
Maria Mbuanda Caneca Gunza Francisco  
Vilma Maria da Silva

**Com. de Avaliação e Leitura:**

Prof. Dr. Adeílson Batista Lins  
Prof. Me. Alexandre Passos Bitencourt  
Profa. Esp. Ana Paula de Lima  
Profa. Dra. Andreia Fernandes de Souza  
Profa. Bianca de Assis Pirahy  
Profa. Dra. Denise Mak  
Prof. Dr. Isac dos Santos Pereira  
Prof. Dr. Manuel Francisco Neto  
Profa. Ma. Maria Mbuanda Caneca Gunza Francisco  
Profa. Esp. Mirella Clerici Loayza  
Profa. Dra. Thaís Thomaz Bovo

**Bibliotecária:**

Patrícia Martins da Silva Rede

**Colunistas:**

Prof. Dr. Adeílson Batista Lins  
Profa. Bianca de Assis Pirahy  
Prof. Dr. Isac Chateaneuf  
Jornalista João Domingos Terin (William Terin)  
Profa. Ma. Cleia Teixeira da Silva  
Prof. Me. José Wilton dos Santos  
Profa. Esp. Mirella Clerici Loayza

**Web-edição:**

T.I Lee Anthony Medrado

**Contatos**

Tel. 55(11) 99543-5703  
Whatsapp: 55(11) 99543-5703  
primeiraevolucao@gmail.com (S. Paulo)  
netomanuelfrancisco@gmail.com (Luanda)  
<https://primeiraevolucao.com.br>

**Imagens, fotos, vetores etc:**

<https://publicdomainvectors.org/>  
<https://pixabay.com>  
<https://www.pngwing.com>  
<https://br.freepik.com>

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

Revista Primeira Evolução [recurso eletrônico] / [Editor] Antonio Raimundo Pereira Medrado. – ano 6, n. 58 (abr. 2025). – São Paulo : Edições Livro Alternativo, 2025. 151 p. : il. color

**Bibliografia**

Publicação contínua desde 2020.

Bimestral

e-ISSN 2675-2573

Disponível apenas online.

Modo de acesso: <https://primeiraevolucao.com.br>

DOI 10.52078/issn2673-2573.rpe.58

1. Educação – Periódicos. 2. Pedagogia – Periódicos. I. Medrado, Antonio Raimundo Pereira, editor. II. Título.

CDD 22. ed. 370.5

Patrícia Martins da Silva Rede – Bibliotecária – CRB-8/5877

Em parceria com:



São Paulo | 2025

Publicada no Brasil por:

Livro Alternativo  
[www.livroalternaivo.com.br](http://www.livroalternaivo.com.br)  
CNPJ: 28.657.494/0001-09

## 05 EDITORIAL

Antônio R. P. Medrado

## 06 **Catalog'Art; Naveg'Ações de Estudantes**

Isac Chateaneuf

## 07 **Ciência, Tecnologia & Sociedade**

Adeilson Batista Lins

## 08 **Educação & Literatura**

Mirella Clerici Loayza

## 10 **Palavras e Textos**

Willian Terin

## 11 **ENTRE LINHAS E LOUSAS**

Bianca de Assis Pirahy

## 12 DESTAQUE

**ANDRÉIA NOVAIS SOUTO RIBEIRO**



# ARTIGOS

- 1. A EDUCAÇÃO COMO FERRAMENTA DE SUBMISSÃO E NÃO-CONTESTAÇÃO**  
*Antonio Raimundo Pereira Medrado* 19
- 2. A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOCENTE NO SETOR PRIVADO E SEUS IMPACTOS NA QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR**  
*Constantino João Manuel* 27
- 3. ANÁLISE PANORÂMICA SOBRE GOLPE DE ESTADO EM ÁFRICA COMO UM ATENTADO À DEMOCRACIA**  
*Edson da Conceição Graça* 31
- 4. JOGOS VARIADOS (ALÉM DOS PEDAGÓGICOS) COMO ESTRATÉGIA DE DESAFIO PROPICIANDO INTEGRAÇÃO E COOPERAÇÃO**  
*Fátima Cristina Moraes da Silva Soares* 39
- 5. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS PROFESSORES - UM INSTRUMENTO PARA A MELHORIA NA ACTUAÇÃO DOCENTE**  
*Fernando Massi Argentino* 47
- 6. INCLUSÃO DE CRIANÇAS COM SÍNDROME DE DOWN NA EDUCAÇÃO BÁSICA**  
*Josefa Bezerra de Meneses* 61
- 7. A SAÚDE DO PROFESSOR EM QUESTÃO: PRIORIDADE OU NEGLIGÊNCIA NAS ESCOLAS?**  
*Luzinete Bispo dos Santos* 69
- 8. CONFLITOS E MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR: UM OLHAR À LUZ DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE LUANDA**  
*Manuel Paulo Chamorro* 79
- 9. PREVENÇÃO DE CÂNCER DE PELE NA ADOLESCÊNCIA**  
*Marilena Wackler* 91
- 10. O PROCESSO DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL DO ALUNO NA REPÚBLICA DE ANGOLA**  
*Menezes Clemente Cambinda* 97
- 11. UMA ANÁLISE SOBRE A IMPORTÂNCIA DO SEGUNDO ADULTO REFERÊNCIA NA INCLUSÃO NAS CLASSES REGULARES DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO DE SÃO PAULO**  
*Mirella Clerici Loayza* 107
- 12. IMPLICAÇÕES DA PRÁTICA DE GESTÃO RECURSOS HUMANOS NO DESENVOLVIMENTO DAS EMPRESAS**  
*Sebastião Avelino Ferreira Fernando* 115
- 13. O OLHAR DA INFÂNCIA: FOTOGRAFIA E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO INFANTIL**  
*Solange Alves Gomes Zaghi* 119
- 14. REFLEXÕES SOBRE OPERACIONALIZAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS EM ANGOLA**  
*Tavares dos Santos Muhongo* 125
- 15. BRINCADEIRAS TRADICIONAIS E A METODOLOGIA PIKLER PARA O DESENVOLVIMENTO INFANTIL**  
*Thais Maranhão Pereira Rodrigues* 137
- 16. COMPREENDENDO A PSICOLOGIA COMPARADA: UM CONTRIBUTO À FORMAÇÃO DE PSICÓLOGOS**  
*Wilder Dala Quinjango* 145



**ESTA REVISTA É MANTIDA E FINANCIADA POR PROFESSORAS E PROFESSORES.  
SUA DISTRIBUIÇÃO É, E SEMPRE SERÁ, LIVRE E GRATUITA.**

A **REVISTA PRIMEIRA EVOLUÇÃO** é um projeto editorial idealizado pela **Edições Livro Alternativo** com o objetivo de **empoderar e inspirar educadores** na jornada de compartilhar suas pesquisas, estudos, experiências e relatos de vivências.

**UM CORPO EDITORIAL DE EXCELÊNCIA:**

Nossa equipe conta com especialistas, mestres e doutores(as), todos com vasta experiência na rede pública de ensino, além de profissionais experientes nas áreas do livro e da tecnologia da informação. Essa expertise garante a qualidade e o rigor científico das publicações da revista.

**INDEPENDÊNCIA E AUTONOMIA:**

Um dos nossos diferenciais é a total independência, viabilizada pelo **financiamento colaborativo de professores e professoras**. Essa autonomia nos permite defender a liberdade de expressão e a diversidade de ideias, priorizando a qualidade dos conteúdos e o impacto positivo na educação.

**PROPÓSITOS QUE IMPULSIONAM A TRANSFORMAÇÃO:**

- **Promover o debate** crítico e reflexivo sobre os diversos aspectos da educação, com base nas vivências, pesquisas, estudos e experiências dos profissionais da área;
- **Proporcionar a publicação** de livros, artigos e ensaios que contribuam para o aprimoramento da educação e o desenvolvimento profissional dos educadores;
- **Apoiar a publicação** de obras de autores independentes, democratizando o acesso à informação e promovendo a diversidade de vozes;
- **Incentivar o uso de softwares livres** na produção de materiais didáticos e na difusão do conhecimento, promovendo a inclusão digital e a redução de custos;
- **Fomentar a produção de livros** por professores e autores independentes, reconhecendo e valorizando a experiência e o saber dos profissionais da educação;

**PRINCÍPIOS QUE GUIAM A NOSSA ATUAÇÃO:**

- **Priorizar trabalhos voltados para a educação**, cultura e produções independentes, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e democrática;
- **Utilizar exclusivamente softwares livres** na produção de livros, revistas e materiais de divulgação, promovendo a transparência, a colaboração e a acessibilidade;
- **Incentivar a produção de obras coletivas** por profissionais da educação, fomentando a colaboração e o compartilhamento de conhecimentos;
- **Publicar e divulgar livros de professores** e autores independentes, valorizando a diversidade de vozes e perspectivas na educação;
- **Respeitar a liberdade e autonomia** dos autores, garantindo a originalidade e a autenticidade das obras publicadas;
- **Combater o despotismo, o preconceito e a superstição**, defendendo os valores da democracia, da tolerância e do respeito à diversidade;
- **Promover a diversidade e a inclusão**, valorizando as diferentes culturas, identidades e experiências presentes na comunidade educacional.

A **REVISTA PRIMEIRA EVOLUÇÃO** é mais do que uma revista, é um movimento pela transformação da educação, um espaço para a colaboração, o aprendizado e a inovação.

**Junte-se a nós e faça parte da construção de um futuro mais promissor para a educação!**

**INSTITUIÇÕES PARCEIRAS**



Indexadores: \_\_\_\_\_



Filiada à:



Produzida exclusivamente com utilização de softwares livres



## CONFLITOS E MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR: UM OLHAR À LUZ DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE LUANDA

MANUEL PAULO CHAMORRO<sup>1</sup>

**RESUMO:** O presente artigo visa analisar as razões que estão na base dos constantes conflitos nas escolas públicas de Luanda, bem como identificar as causas dos conflitos e os mecanismos para a sua mediação. Descrevemos também os tipos de conflitos mais frequentes nas escolas públicas em Luanda bem como as suas reais causas. O estudo é resultante de uma amostra de professores de 10 escolas públicas localizadas na província nomeadamente: 1141, 2019, 3097, 3096, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020 e, contou com a presença de 23 funcionários dos quais professores, subdirectores pedagógicos, chefes de secretaria e directores de turmas. Do ponto de vista metodológico, utilizamos o método qualitativo apoiado na técnica de entrevista semi-estruturada. A entrevista semi-estruturada foi-nos importante na medida em que os entrevistados falavam abertamente sobre o assunto como se de mais esclarecimentos precisássemos.

**Palavras-chave:** Conflitos; Desenvolvimento; Mediação escolar; Relações.

### INTRODUÇÃO

A problemática dos conflitos nas escolas públicas de Luanda, são quase inevitáveis devido a moldura humana que nela mergulham dentre eles Directores e seus auxiliares, professores, alunos, agentes de segurança e auto-protecção, auxiliares de limpeza e como se não bastasse, pais e encarregados de educação. Reconhece-se que os conflitos em si não são bons ou ruins, apenas naturais porque cada um percebe o mundo de uma forma única e, por isso, existem divergências quanto às idéias e opiniões.

Muitas pessoas encaram o conflito somente de forma negativa, como resultante da acção e do comportamento de pessoas indesejáveis, associado à agressividade, ao confronto físico e verbal e aos sentimentos negativos, os quais eram considerados

prejudiciais ao bom relacionamento entre as pessoas e consequentemente ao bom funcionamento das organizações. Quando percebemos o conflito como algo positivo, reagimos a ele de forma construtiva por mais que incomode, admitamos as divergências, pois os mesmos abrem portas para que mudanças aconteçam e relacionamentos sejam fortalecidos.

Diante desta realidade, os líderes das escolas nºs 1141, 2019, 3097, 3096, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020, precisam estar preparados para mediar os conflitos pela raiz. É preciso admitirmos que todas as relações interpessoais implicam duas pessoas distintas, pelo que é natural que possam ocorrer situações em que não se está de acordo, em que se tenham opiniões e pontos de vista diferentes.

<sup>1</sup> Doutorando em Ciências Sociais, especialidade de Psicologia Social pela Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Agostinho Neto. Mestre em Psicologia Social pela mesma Faculdade. Docente do Instituto Superior Politécnico Deolinda Rodrigues-IDERO-Luanda. Email: [chamorro1484@gmail.com](mailto:chamorro1484@gmail.com) Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-7049-3973>

Logo, aprender a lidar com os conflitos nas escolas de forma positiva é essencial para o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis e de um ambiente escolar sustentável mas, para que esse relacionamento se torne mais saudável, é necessário que os líderes mediem os conflitos escolares como terceiros, agindo com imparcialidade, auxiliando as partes a identificarem os seus conflitos e interesses e a construir em conjunto, alternativas de solução, visando o consenso e a realização do acordo.

Muitas são as causas dos conflitos nas escolas públicas em Luanda, dentre elas turmas superlotadas, a falta de entendimento das regras, a falta de diálogo, abuso de poder, fofocas, informações deturpadas, demonstrações de superioridade acadêmica e a não-aceitação das diferentes de ideias e/ou opiniões dos colegas.

Os conflitos nas escolas públicas de Luanda, crescem como bolhas em ebulição em virtude das “tensões ferventes” tanto entre professores como entre alunos. Alguns problemas como a comunicação deficitária ou as políticas ineficazes, constituem uma das causas dos conflitos nos Complexos Escolares n.ºs 1141, 2019, 3097, 3096, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020.

### **CONFLITO EM CONTEXTO ESCOLAR**

A escola é um lugar onde as pessoas exteriorizam através de reações fisiológicas, emocionais e comportamentais que se passam em seu subconsciente, muitas vezes, as pessoas aumentam o tom de voz, o que se traduz em conflitos psicológicos e, noutras vezes, em violência física, pois o senso comum levou-nos a perceber o conflito como sinónimo de problema, afinal ele incomoda e desestabiliza relacionamentos.

Os conflitos em si não são bons ou ruins, apenas naturais porque cada um percebe o mundo de uma forma única e, por isso, existem divergências quanto às idéias e opiniões. O conflito não deve ser visto apenas numa

perspectiva negativista. Ele possui muitos aspectos positivos e pode resultar em entendimento, compreensão e solução. Por isso, hoje, quando se fala em conflito, as pessoas associam-no a outras expressões com conotação negativa, como briga e até mesmo guerra.

O conflito é definido por Millán e Gómez (2011, p. 25), como “uma incompatibilidade entre condutas, percepções, objectivos e/ou afectos entre indivíduos ou grupos, que definem as suas metas como mutuamente incompatíveis. O conflito se transforma de um jogo de soma zero em um jogo onde o ganho de uma das partes não significa necessariamente a perda da outra”.

Isto remete-nos a entender que os conflitos em alguns casos, são motivados por falta de entendimento entre os indivíduos implicados e/ou por uma terceira que pessoa que passa informações deturpadas levando a uma das partes a exceder. Apesar disso, faz-se necessário perceber que quando os indivíduos estão em conflitos nem sempre o que tem razão seja a pessoa vencedora.

Desta feita, o conflito também é visto como toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento (Chripino, 2007, p. 15 e Nicosia, 2007, p. 13). Do nosso ponto de vista, o conflito é um processo ou estado em que duas pessoas ou mais, divergem em razão de metas, interesses ou objectivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis e resulta quando há a necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis. O conflito é visto por Stephen Robbins apud. Semiramis (s/d, 5), como “um processo no qual o esforço é propositadamente desenvolvido por A no sentido de eliminar os esforços de B para alcançar um determinado objectivo através de alguma forma de bloqueio que resulta na frustração de B”.

Muitas pessoas encaram o conflito somente de forma negativa, como resultante da acção e do comportamento de pessoas indesejáveis, associado à agressividade, ao confronto físico e verbal e aos sentimentos

negativos, os quais eram considerados prejudiciais ao bom relacionamento entre as pessoas e consequentemente ao bom funcionamento das organizações.

Pois, se prestarmos bastante atenção aos conceitos formulados por Millán e Gómez (2011, p. 25) e posteriormente por Chrispino (2007, p. 15), veremos que o conflito, por definição, não é negativo; ele é da natureza humana por que somos diferentes e, em contacto com o outro, mostramos essas diferenças. Isso remete-nos a entender que o conflito é apenas uma divergência natural, que precisa acontecer na convivência entre diferentes para que haja uma cultura de paz.

No entanto, os conflitos podem fazer com que ambas as pessoas se sintam incompreendidas, zangadas, contrariadas ou magoadas, podendo fazer com que a relação deteriore ou não progrida. Neste instante, os líderes escolares são chamados a intervir ou melhor, a mediar ou apaziguar o conflito. Apesar desses conceitos, o conflito ainda é visto como um elemento negativo, causador de desavenças dentro dos recintos escolares. Esquecendo-se que a ocorrência de conflitos pode ter resultados positivos para os envolvidos e para a sua relação, promovendo a troca de conhecimentos e contribuindo para a integração da equipa e melhoria do clima organizacional.

Por essa razão, achamos conveniente parafrasear Madalena Freire apud. O'Dell (2001, p. 76), para quem o "conflito é uma oportunidade da ruptura do estabelecido para que se construa algo novo". Assim, somente pelo conflito (compreendido em sentido amplo) há o desenvolvimento dos indivíduos, dos grupos, das instituições. Embora os conflitos façam parte da nossa vida e inclusive representem uma parte construtiva das relações humanas, continuam sendo considerados pelas pessoas e instituições como algo negativo, anormal, que deve ser eliminado da sociedade.

O conflito pode ser representado por duas possibilidades para uma acção mais efectiva, uma negativista, que percebe o conflito

como algo prejudicial, devendo ser evitado a todo custo, e outra que defende que a alternativa é trabalhá-lo, procurando os benefícios que as diferenças de opiniões e os posicionamentos contrários podem gerar a nível de aprendizagem pessoal e profissional. Queremos com essa frase dizer que, no dia-a-dia, se vive o conflito de diferentes maneiras pois, muitas vezes as pessoas atravessam esse ou aquele caminho, dificultando o alcance de diferentes objectivos (O'DELL, 2001, p. 76).

Vale realçar também que os conflitos são dinâmicos, algumas vezes, ampliam-se, incorporando novos assuntos e actores e podem intensificar-se. Este dinamismo permite-nos aferir que podem transformar-se positivamente, na medida em que se melhoram as condições contextuais. Quando olhamos o conflito como algo negativo, reagimos a ele com negação, fuga ou violência, seja ela verbal, física ou psicológica. Nessa abordagem, o outro é visto como um adversário, que deve ser vencido.

Por isso, concordamos com Chrispino (2007, p. 21), ao afirmar que "os conflitos escolares podem ser de origem organizacional, cultural, pedagógico e de actores". Por vezes, quando se trata de conflitos entre alunos e/ou entre alunos e professores, a equipa pedagógica serve de bombeiro por que ela é a responsável por "apagar o fogo" relacionados a estes tipos de conflitos por eventualidade de a situação se agravar, esta é encaminhada para o director de escola, pois ele é o responsável pela última palavra ou seja, o veredicto final.

Por outro lado, quando percebemos o conflito como algo positivo, reagimos a ele de forma construtiva. Por mais que incomode, admitamos as divergências, pois os mesmos abrem portas para que mudanças aconteçam e relacionamentos sejam fortalecidos. Em outras palavras, queremos dizer que os conflitos funcionam como mola impulsadora para aperfeiçoar a cooperação, o diálogo e um ambiente de convívio mais sadio.

Por isso, não é em vão que Morton Deutsch *apud* Azevedo (2004, p. 44), referia que

“o conflito pode assumir-se como um “poderoso antídoto” contra a estagnação na medida em que estimula o interesse, a curiosidade, tornando-se talvez no meio mais credível para que os problemas possam ser esclarecidos, debatidos e discutidos, ou seja, para que seja possível encontrar soluções na medida em que se assume como a raiz das mudanças pessoais e sociais”.

Queremos com as palavras de Deutch dizer que por via de conflitos, muitas situações que aparentavam estar ocultadas podem ser reveladas e/ou esclarecidas para em conjunto se chegar a uma solução. É sabido que esse processo nem sempre é fácil pois, uma das partes envolvidas no conflito pode não estar disposta a negociar.

### **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR**

Para que o ambiente escolar se torne de forma esperada, é necessário que as escolas ensinem aos alunos desde a iniciação até ao ensino médio que os conflitos têm solução e que devemos nos colocar no lugar do outro para resolvê-los. Se assim procedermos, todo conflito passará a ser visto como positivo, passaremos a respeitar melhor os outros e encarar as nossas diferenças.

A relação entre alunos, professores-alunos, professores e demais coordenadores e, adicionalmente directores de escolas, nunca foi fácil, pois os conflitos têm lugar em qualquer sítio, desde os corredores às salas de aulas, sala de professores e de reuniões, intensificando-se nos conselhos de notas. Os líderes escolares precisam estar preparados para mediar os conflitos nas escolas, de modo a cortar o mais cedo possível o mal pela raiz. É preciso admitirmos que todas as relações interpessoais implicam duas pessoas distintas, pelo que é natural que possam ocorrer situações em que não se está de acordo, em que se tenham opiniões e pontos de vista diferentes.

Portanto, aprender a lidar com os conflitos nas escolas de forma positiva é essencial para o desenvolvimento de

relacionamentos saudáveis e de um ambiente escolar sustentável. Para que esse relacionamento se torne mais saudável, julgamos necessário que os líderes mediem os conflitos escolares como terceiros e ajam com imparcialidade, auxiliando as partes a identificarem os seus conflitos e interesses e a construir, em conjunto, alternativas de solução, visando o consenso e a realização do acordo.

Para que o acordo seja bem-sucedido, é necessário que o mediador estabeleça o diálogo entre as partes envolvidas, pois é através desta ferramenta (diálogo) que os conflitos possam diminuir. Por este motivo, O’Dell (2001, p. 179), define mediação como sendo “uma técnica que se destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a encontrar, por meio de uma conversa, soluções criativas, com ganhos mútuos e que preservem o relacionamento entre elas”.

Queremos com isso dizer que é por via da mediação que os indivíduos implicados nos conflitos chegam a solução, onde as partes se sintam satisfeitas e as rivalidades sejam sanadas ou seja, nenhuma das partes envolvidas no conflito se sinta prejudicada e/ou beneficiada pois, o objectivo da mediação é esclarecer os conflitos e fortalecer as relações.

Quem partilha da mesma idéia é Albuquerque (2017 p. 48), para quem a mediação é “uma técnica de resolução de conflitos que, sem imposições de sentenças ou de laudos e com um profissional devidamente formado, auxilia as partes a acharem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo onde as duas partes ganham”.

Neste contexto, os líderes escolares enquanto mediadores de conflitos, devem auxiliar a identificação de interesses comuns, consentindo que as partes se sintam à vontade, para expor e explicar as suas divergências e os seus anseios, convidando-as para uma reflexão sobre esses problemas, reestabelecendo a confiança entre elas, de modo que encontrem possíveis caminhos para o término dos seus conflitos.

Podemos afirmar que a mediação é uma forma de administração dos conflitos, pela qual as partes auxiliadas, pelos líderes escolares, reconheçam as diferenças existentes entre elas e, juntas, de forma pacífica e amigável, visualizam o problema, não havendo assim vencedores nem perdedores, pois todos vencem, já que optaram por uma solução que visa, somente, o bem-estar das partes envolvidas no conflito e a estabilidade da escola.

Pela amplitude das escolas, o número de alunos e de funcionários, torna-se o lugar onde certamente o conflito se instalará, pois o conflito é inevitável, então devemos aprender as vias para a sua mediação, uma vez que, nela convivem pessoas de várias idades, sexos, diferentes grupos étnico-linguísticos e condições sócio-económicas. Diante disso, os líderes escolares devem estar preparados para enfrentar conflitos que, muitas vezes, podem gerar desordem e/ou instabilidade nas escolas.

Nesta ordem de ideias, é necessário que os líderes escolares, usem constantemente o diálogo como ferramenta fundamental para as escolas superarem os obstáculos, para proporcionar relações saudáveis e para resolver os conflitos de forma simples e fácil pois, o diálogo é entendido como a troca de entendimento e quem o inicia deverá procurar o retorno da outra pessoa para saber se a mensagem foi recebida e compreendida.

Num grupo escolar em conflitos, o diálogo exerce um papel fundamental conforme nos elucidam Júnior e Júnior “além das palavras, fazem parte do diálogo as emoções, o sorriso, o olhar, os gestos, entre outras formas de expressão, que muitas vezes são mais relevantes que as próprias palavras” (Júnior & Júnior, 2014, p. 28). Pois, o diálogo é uma ferramenta importante para as organizações superarem os obstáculos mais difíceis, para proporcionar acções colaborativas entre as pessoas e, sobretudo, para resolver os conflitos de forma simples e fácil. O diálogo a que fizemos menção, é aquele que é feito com imparcialidade pois, as injustiças trazem revolta e anulam qualquer tentativa de diálogo.

Vale ressaltar que o líder, enquanto mediador de conflitos escolares, tem um papel importantíssimo, pois ele tem o poder de conduzir o conflito, de forma negativa ou positiva, a depender de como ele próprio enxergará o conflito e como o conduzirá perante as partes. Assim sendo, para manter uma boa relação entre directores, coordenadores, professores e alunos é essencial que os conflitos sejam vistos de outra maneira. O educador deve ser visto como um mediador e não como um inimigo.

A mediação vem justamente ao encontro desta necessidade, nesse caso a necessidade de diálogo e solução pacífica de conflitos, construída pelos próprios envolvidos, sem a imposição de um terceiro. Um resultado que será concebido e respeitado pelos envolvidos, sem que fiquem com o sentimento de vitória ou de derrota e sim com a satisfação de terem desenvolvido uma solução, mutuamente aceitável, não ficando sentimentos de ganho nem perda (Albuquerque, 2017, p. 48).

É preciso que os líderes escolares encarem a mediação de conflitos como uma ferramenta pedagógica para ensinar a lidar com o conflito e a adoptar estratégias positivas, criativas e de colaboração na gestão da convivência, contribuindo para o processo de socialização. Desta feita, é necessário que a mediação de conflitos nas escolas assumam um objectivo totalmente educativo, pedagógico e preventivo, sendo também potenciadora de hábitos de convivência que deveriam ocupar, forçosamente, um lugar central na escola e na sociedade.

Os mediadores escolares têm de ter uma escuta pedagógica capaz de perceber que as divergências, as relações e os conflitos precisam de ser trabalhados de maneira que possibilitem relações de convivências saudáveis. Dito de outra forma, os líderes enquanto mediadores escolares, devem actuar no quotidiano escolar de forma a prevenir conflitos e, quando estes ocorrerem, devem promover situações onde as partes envolvidas possam refletir para encontrar a solução dos problemas.

É importante referir que o papel principal dos líderes escolares enquanto mediadores de conflitos, conste apenas em ouvir, estar entre as partes envolvidas no conflito, não apontando culpados e ajudando a descobrir soluções para se resolver os problemas. É digno de realce que nem todos os conflitos são solucionáveis; pela gravidade exigem outras providências, assim, a mediação escolar se torna um método utilizado para resolver situações simples e casuais. Esses factos nos obrigam a pensar e repensar novas estratégias de organização e intervenção.

### **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Tendo em conta o tema e os objectivos a que nos propusemos alcançar, achamos conveniente enquadrar o nosso artigo na abordagem qualitativa, pois como nos elucida Seymour (1993, p. 39), o método qualitativo “permite-nos conhecer as pessoas pessoalmente e observá-las à medida que vão descrevendo a sua visão de mundo. O pesquisador tem a oportunidade de sentir o significado da mesma forma que as outras pessoas sentem e procura compreender de forma natural o fenómeno através das suas palavras naturais”.

Na investigação qualitativa há uma relação dinâmica, particular, contextual e temporal entre o pesquisador e o objecto da pesquisa onde a responsabilidade toda recai às acções do discurso dos indivíduos, aonde o pesquisador compreende e interpreta o discurso ou as palavras dos entrevistados (Michel, 2009, p. 71). Queremos com isso dizer que a abordagem qualitativa nos permitiu descrever o melhor caminho para a mediação de conflitos Escolar.

### **TÉCNICA DE RECOLHA DE DADOS**

Em função do método utilizado e do tema em análise, julgamos conveniente socorrer-nos à técnica de entrevista semi-estruturada a fim de nos permitir usar várias opções de perguntas e a ordem das questões variam de acordo com as características de cada entrevistado (Simões, 2016, p. 57; Michel, 2009, p. 68).

Para a recolha das informações, utilizamos um guião de entrevistas composto por duas secções, onde a primeira está direccionada aos funcionários que ocupam cargos de direcção e chefia (subdirectores, chefe de secretaria, secretários e coordenadores de turnos e de disciplinas) e a segunda, direccionada aos demais professores. Optámos por duas secções para obtermos opiniões diversificadas ou, se preferirmos, o contraditório, uma vez que os funcionários têm outra visão acerca das formas de actuação dos seus superiores hierárquicos.

Por esta razão Seymour (1993, p. 39), diz-nos que as entrevistas semi-estruturadas baseiam-se em um guião constituído de “[...] uma série de perguntas abertas, feitas verbalmente em uma ordem prevista” apoiadas no quadro teórico, nos objectivos e nas hipóteses da pesquisa. O mesmo autor afirma ainda que durante a realização da entrevista, é importante seguir algumas recomendações tais como fazer boas perguntas e interpretar as respostas; ser um bom ouvinte, não deixando se enganar por ideologias e preconceitos, no sentido de buscar a objectivação.

As entrevistas foram feitas e gravadas a partir de um aparelho smartphone, tendo sido esclarecido antecipadamente aos entrevistados acerca do propósito dela. As referidas entrevistas tiveram a duração de 10 a 20 minutos.

### **CARACTERÍSTICAS DOS ENTREVISTADOS**

Fizeram parte da nossa pesquisa 23 funcionários que ocupam cargos de direcção e chefia e professores que não exercem cargos de directores de turmas das escolas nº 1141, 2019, 3097, 3096, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020. Vale referenciar que os entrevistados têm idades compreendidas entre os 26 e os 40 anos de idade. As entrevistas decorreram no período de 18 a 22 de Novembro de 2024 e foram transcritas na íntegra, ou seja, de forma fiel.

Tabela nº 1 – Relação dos inqueridos segundo o grupo etário e o sexo

Grupo etário	Sexo		Total
	Masculino	Feminino	
20 – 25	-	2	2
26 – 30	5	5	10
31 – 35	4	1	5
36 – 40	6	-	6
Total	15	8	23

Fonte: Elaboração própria.

No que diz respeito à idade e o estado civil dos nossos entrevistados, temos a dizer que duas das nossas (2) entrevistadas têm idades que vão dos 20 aos 25, dez (10) dos nossos entrevistados têm idades compreendidas entre os 26 e os 30 anos de idade, dos quais cinco (5) do sexo masculino e cinco (5) entrevistado do sexo feminino.

Verificámos de igual modo que cinco (5) têm idades que vão dos 31 aos 35 anos de idade, sendo quatro (4) do sexo masculino e um (1) do sexo feminino. Constatámos também que seis (6) dos nossos entrevistados têm idades que vão dos 36 aos 40 anos de idade. Averiguamos ainda que a maioria dos entrevistados é do sexo masculino.

Tabela nº 2 – Relação dos inquiridos segundo o nível de escolaridade e o estado civil

Nível de escolaridade	Estado civil		Total
	Solteiros (as)	Casados (as)	
12ª Classe	2	-	2
1º Ano do Ensino Superior	1	1	2
2º Ano do Ensino Superior	-	1	1
3º Ano do Ensino Superior	3	-	3
4º Ano do Ensino Superior	2	1	3
Licenciado	10	2	12
Total	18	5	23

Fonte: Elaboração própria.

No que respeita ao nível de escolaridade e o estado civil, temos a dizer que dois (2) dos nossos entrevistados estudaram até à 12ª classe e são solteiros; dois (2) frequentam o 1º ano do Ensino Superior, sendo um (1) solteiro e um (1) casado; três (3) frequentam o 3º ano do Ensino Superior, por sinal, todos solteiros.

Encontramos também na referida pesquisa que três (3) dos nossos entrevistados frequentou o 4º ano do Ensino Superior dos quais dois (2) solteiros e um (1) casado. Verificámos também que doze (12) destes entrevistados são licenciados, dos quais dois (10) solteiros e dois (2) casados.

Tabela nº 3 – Número de inquiridos segundo as escolas Públicas na província de Luanda e os seus respectivos municípios

Escolas seleccionadas na província de Luanda	Municípios	Nº de entrevistados segundo Estado civil		Total
		Solteiros (as)	Casados (as)	
		1141	Maianga	
2019	Belas	1	1	2
3096	Cazenga	-	1	1
3097	Cazenga	3	-	3
4007	Cacuaco	2	1	3
4087	Cacuaco	2	2	4
5062	Viana	2	-	2
6071	Bom Jesus	2	-	2
8052	Kilamba Kiaxi	2	-	2
9020	Talatona	2	-	2
Total	10	18	5	23

Fonte: Elaboração própria.

A tabela nº 3, procura esclarecer que dos vinte e três (23) indivíduos entrevistados nas dez (10) escolas que comportam a amostra na cidade de Luanda, há predominância de indivíduos solteiros comparativamente aos casados e há uma redução no que tange aos entrevistados da Escola 3096 comparativamente às escolas nº 1141, 2019, 3097, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020 respectivamente.

## TIPOLOGIA CONFLITUAL NAS ESCOLAS PÚBLICAS DE LUANDA

O conflito previne estagnações, estimula interesses e curiosidade e, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e chegam às soluções (AZEVEDO *apud* DEUTCH, 2004, p. 34). No que tange aos tipos de conflitos existentes nas escolas 1141, 2019, 3097, 3096, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020, temos a dizer que ocorrem quatro (4) tipos nomeadamente: conflitos interpessoais, conflitos intergrupais, organizacional, e conflitos de papéis como podem observar nos depoimentos de um dos nossos entrevistados abaixo:

Na nossa instituição e em relação aos alunos, são frequentes os conflitos interpessoais e Organizacional. Os interpessoais, aqui salienta-se as diferenças individuais (sexo, idade e atitude), na medida em que, hoje, a instituição alberga três subsistemas (Pré Escolar, Ensino Primário e Iº Ciclo do Ensino Secundário) e esta junção de alunos de diferentes idades e classes tem gerado algum conflito. Por outro lado há também o conflito organizacional. Ou seja, a organização em si está estruturada de uma forma que permite que haja conflitos entre as pessoas que a frequentam, citamos o exemplo da multiplicidade de papéis dos diferentes agentes que acaba por gerar conflitos de papéis, o aspecto burocrático, hoje, a instituição não possui um organismo interno para lidar com conflitos de forma eficiente por parte dos alunos (E1, 31 anos de idade, Licenciado, Complexo Escola nº 3097).

Como pudemos observar no depoimento citado acima, muitos conflitos interpessoais entre professores e seus alunos, têm origem no mal-entendido sobre expectativas de rendimento escolar, formas de apresentação das actividades, avaliações mal interpretadas,

quando não são directamente estabelecidas no desprezo de uns para com os outros (Ortega & Rey, 2002, p. 29).

Quanto aos tipos de conflitos, especificamente entre alunos, que mais ocorre nas Escolas de Luanda, são os de tipo verbal, havendo uma minoria que se transforma em agressividade física; embora sejam casos raros, de acordo com as opiniões transmitidas pelos entrevistados:

Conflitos interpessoais têm estado na ordem do dia, apesar de não se fazer sentir com maior intensidade como antes. Também tem havido conflitos intergrupais que são transportados das zonas de residência para a escola e por conta disso nalgumas vezes os alunos faltam as aulas não por falta de tempo ou disposição mas por medo de sofrerem retaliação. Ainda este ano [...] houve um grupo de alunos que chegaram a partir o braço do outro aluno e quando convocaram os encarregados, apenas uns 3 ou 4 quatro apareceram (E9, 30 anos de idade, Licenciado, Complexo Escolar nº 1141).

Através dessa situação, cria-se um clima de conflito, transformando as escolas em um lugar de sofrimento para alunos e professores, uma vez que ela não optou por um instrumento para mediar tais conflitos. Diante dessas linhas de pensamentos, há aqueles que encaram o conflito como algo normal e que é inevitável viver sem eles como pudemos observar no depoimento do nosso entrevistado:

Creio ser algo normal, na medida em que os agrupamentos... nos agrupamentos humanos os conflitos são elementos inevitáveis, apenas devemos saber que enquanto professores o mais importante é aprendermos a conviver com eles por isso é que eles estão previstos na lei, como elementos do processo jurídico-laboral (E3, 38 anos de idade, 12ª classe, Complexo Escolar nº 2019).

Como se pôde constatar, o conflito Escolar não deve ser visto apenas pela negativa, pelo contrário, a sua ocorrência é normal em qualquer tipo de relação e, se bem geridos, podem ter resultados positivos para os envolvidos e para a sua relação.

## CAUSAS DE CONFLITOS NAS ESCOLAS PÚBLICAS EM LUANDA

No que diz respeito às causas que levam aos conflitos Escolas nº 1141, 2019, 3097, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020 em Luanda, temos a dizer que são várias dentre elas encontramos: turmas superlotadas, a falta de entendimento das regras, a falta de diálogo, abuso de poder, fofocas e informações deturpadas, demonstrações de superioridade académica, a não-aceitação das diferentes de ideias ou opiniões dos colegas como podemos ver nos depoimentos citados abaixo:

As causas são vários nomeadamente: erro de projecção da própria instituição, turmas super lotadas, abuso de poder, falta de diálogo, desconhecimentos das suas funções no recinto escolar entre outras (E6, 40 anos de idade, Licenciado, Complexo Escolar nº 9020).

As causas dos conflitos Escolar estão ligadas ao desconhecimento de funções por parte dos líderes e, por esse não desenvolver acções para a satisfação dos professores, por outro lado, tem a ver com a comunicação deturpada.

Os conflitos nessa escola crescem como bolhas em ebulição em virtude das “tensões ferventes” tanto entre professores como entre alunos. Alguns problemas como a comunicação deficitária ou as políticas ineficazes, constituem a causa dos conflitos do Complexo Escolar em referência.

Mas também, os conflitos Escolares em Luanda, são originados através das demonstrações de conhecimentos científicos e pelas brigas, como se pode observar no depoimento abaixo:

Os conflitos entre professores ocorrem na base de informações deturpadas, e algumas vezes na base de demonstração de conhecimentos. Querendo por vezes mostrar que sabe mais que os outros ou que tem um nível de escolaridade superior que os outros. Os conflitos entre alunos, são os tipos de conflitos que têm como as principais causas as fofocas, namoros e brigas. No que se refere as brigas, alguns transportam as brigas dos gangues (dos bairros) para a escola (E2, 39 anos de idade, Licenciado, Escola nº Complexo Escolar nº 4087).

Os conflitos escolares podem ocorrer também pelo facto de os colegas bajularem e quererem agradar os seus superiores hierárquicos como podemos observar no depoimento descrito abaixo:

Do meu ponto de vista as causas são muitas, desde as opiniões divergentes, uma vez que ainda existem professores que não aceitam a opinião dos outros, mostrando que são superiores. Outra causa acontece através da notabilidade, nesta escola existe professores lambe botas [bajuladores] que preferem ir queimar o colega para lhe darem um cargo (E11, 34 anos de idade, 3º Ano, Complexo Escolar nº 5062).

### **ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS ESCOLAS PÚBLICAS DE LUANDA**

As escolas são espaços de socialização que possibilitam a variedade de estilos, culturas e valores onde também os conflitos ocorrem. Aprender a lidar com os conflitos de forma positiva é essencial para o desenvolvimento de relacionamentos saudáveis. As estratégias para mediar os conflitos envolvem formas mais processuais que coercitivas, abrangendo actividades como a facilitação, as consultas com terceiros, os espaços de diálogo, o nível de comunicação e informação entre as partes.

Assim sendo, a primeira estratégia a utilizar-se, antes de começar a mediar os conflitos, é manter um acordo com as partes envolvidas de modo a não se interromper os outros enquanto falam, não somente por uma questão de educação, mas para ouvir realmente tudo o que os outros estão a falar, em vez de pensar sozinho em como contestar ponto por ponto aquilo que está sendo dito (NICOSIA, 2007, p. 109).

Logo, para mediar os conflitos nas Escolas nº 1141, 2019, 3097, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020 em Luanda, os líderes têm optado pelas seguintes estratégias: Ouvir e respeitar as partes envolvidas em conflitos, pautar pelo diálogo permanente, ser imparcial na hora de mediar e criar um grupo de ética para mediar os conflitos nessa escola como apresentado no depoimento de um dos nossos entrevistados abaixo.

Para se mediar um conflito é preciso ter a inteligência e sabedoria, de modo a dar a devida solução. Uma das grandes estratégias utilizada para resolver o conflito nesta Escola é ser imparcial, e nunca criticar uma das partes na presença de outrem. O mais sensato é ouvir as partes, e posteriormente, de forma geral, aconselhar os mesmos. (E2, 39 anos de idade, Licenciado, Complexo Escolar nº 8052).

Como pudemos observar no depoimento acima citado, nem todo mundo deve ser um mediador, pois para o ser, exige capacidade de escuta responsável e objectiva, de tolerância diante dos sentimentos dos demais, de imparcialidade diante das pessoas aquém media, de sentimentos e emoções e inteligência acima de tudo.

Os membros de direcção e chefia, e demais professores, devem permitir que cada um exponha as suas opiniões livremente a fim de se encontrar uma solução acerca do problema em questão, pois quando uma instituição instaura a mediação como uma estratégia de resolução de conflitos, está-se utilizando um instrumento altamente poderoso, não só para resolver conflitos concretos, mas para enriquecer a cultura de diálogo e de negociação específica das dificuldades interpessoais (Ortega & Rey, 2002, p. 166). Como observado no depoimento abaixo:

Os gestores devem evitar transformar a escola como uma célula de contra inteligência (serem omnipresentes a tempo inteiro, acreditarem que essa é uma das formas de manter tudo sobre controlo). Eu enquanto membro do SINPROF, pauto pelo diálogo, respeito a opinião dos outros e as diferenças, crio grupo de trabalhos entre as pessoas que têm ou tiveram algum tipo de conflito para quebrar o gelo. (E3, 38 anos de idade, 12ª classe, Escola nº 4007).

O depoimento citado acima não quer dizer que os implicados no conflito devem concordar com todo tipo de opiniões, apenas compreender para que se possa chegar a uma solução que não seja imposta com autoridade do líder. Para tal, é necessário que os líderes das escolas recorram sempre que puder ao regulamento interno para mediar os conflitos

com imparcialidade como descrito no depoimento abaixo:

As estratégias para mediar os conflitos devem se basear no diálogo, sem esquecer de recorrer ao código deontológico de ética ou ao regulamento interno. Em outros casos, a escola devia criar uma Comissão de ética para tratamento de conflitos (E4, 29 anos de idade, 4º Ano, Instituto Médio Politécnico do Kikolo nº 3096).

Conforme pudemos verificar na narrativa do nosso entrevistado, muitas vezes não é aconselhável mediar um conflito imediatamente quando ocorre, mas sim, permitir um pequeno intervalo, para que as emoções fortes que aparecem na altura da sua ocorrência não façam com que se digam coisas que não poderiam ser ditas.

Além disso, o intervalo de tempo de preparação para pensar bem no que se quer e como quer dizer as coisas é também importante porque permite escolher uma altura em que haja tempo para se falar calmamente e as conversas mantidas ao longo da mediação devem ser mantidos em confiança.

### **ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS SALAS DE AULAS DAS ESCOLAS PÚBLICAS DE LUANDA**

O principal objectivo para mediar os conflitos na sala de aulas é adoptar mecanismos para despertar aos estudantes e alunos, habilidades de resolução de conflitos de maneira não-violenta por meio da comunicação eficaz, da solução cooperativa de problemas e da capacidade de tomada de decisões.

Logo, para mediar os conflitos nas salas de aulas das Escolas nº 1141, 2019, 3097, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020 em Luanda, os professores têm mantido diálogo constantemente, têm procurado controlar as emoções dos alunos, têm constituído subgrupos de trabalhos com o máximo de cinco (5) elementos para que eles fiquem ocupados sobretudo nos momentos em que os professores não se fazem presentes nas salas de aulas. Para melhor esclarecimento a esse respeito, veja-se os depoimentos abaixo:

Na turma em que sou director, tenho utilizado as seguintes estratégias: Procuo ter diálogo constante com os alunos. Na mesma turma cada aluno tem a sua missão e cada aluno ajuda o outro a superar-se que nas dificuldades académicas, emocionais e financeiras (E8, 30 anos de idade, 12ª classe, Complexo Escolar nº 2019).

Quanto a turma em que dirijo, tenho tido o diálogo permanente com os alunos, ou mesmo a conversa como a base para a mediação dos conflitos. Depois disso, tenho procurado criar subgrupos de 5 alunos, dentro destes 5 alunos, tem tido um delegado, responsável para mediar os conflitos no seio do grupo e o delegado da turma responsável por todos os problemas ligados aos conflitos na sala de aulas na minha ausência (E11, 34 anos de idade, 3º Ano, Complexo Escolar nº 5062).

Face aos depoimentos dispostos acima, temos a dizer que é preciso que os directores de turmas enquanto líderes de escolas, mediem os conflitos pontuais que devem ser resolvidos com o consentimento da maioria e não de forma isolada, mas também, através da implementação de programas de mediação.

Os directores de turmas dos Complexos Escolares em causa, deverão encorajar os seus alunos a resolver os seus próprios conflitos bem como promover o interesse deles pelas questões ligadas ao respeito pela diversidade de opiniões.

Caso se decida que haja mediadores que sejam alunos, devem não só treinar e dispor de tempo de práticas e supervisão, mas também devem estar sob a supervisão dos directores de turmas que serão os responsáveis pela mediação. Por isso, antes de se preparar os alunos em matérias de mediação de conflitos, é necessários que os directores de turmas e demais professores desse Complexo Escolar, sejam os primeiros a enfrentá-los (Ortega & Rey, 2002, p. 155).

Assim sendo, para manter boa relação entre professores e alunos das escolas acima mencionadas, é necessário que os professores incluam os alunos no processo de criação das normas, troca de experiências com outras turmas, só assim eles irão prevenir e desenvolver noção de responsabilidade e respeito aos professores.

No que diz respeito ao diálogo nessas escolas, temos a dizer que possui diversas vantagens porém, encorajar os participantes a buscarem as metas a serem compartilhadas, permite que cada aluno ouça a outra parte e construa uma solução conjunta para um problema, permite aos directores de turmas fazer à auto-avaliação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação é um trabalho realizado por terceiros, a pedido ou com o consentimento das pessoas em conflito, que aceitam na ajuda externa e se comprometem a assumirem as regras do mediador. Regras que devem ser informadas antes de começar o referido processo e os envolvidos os implicados se comprometam a expressarem-se com liberdade, mas assumindo que, no diálogo, estão proibidos os ataques físicos ou psicológicos (insultos).

No que diz respeito aos tipos de conflitos existentes nas escolas pública nº 1141, 2019, 3096, 3097, 4007, 4087, 5062, 6071, 8052 e 9020, temos a dizer que ocorrem quatro (4) tipos nomeadamente: conflitos interpessoais, conflitos intergrupais, organizacional, e os conflitos de papéis. Os directores de turmas, têm encorajado os seus alunos a resolver os seus próprios conflitos, bem como promover o interesse deles pelas questões ligadas ao respeito pela diversidade de opiniões.

É fundamental que os líderes (directores, subdirectores, chefes de secretaria, coordenadores de turnos e directores de turmas) das escolas que serviram de amostra na cidade de Luanda, valorizem o conflito e vejam nele como um dos elementos de crescimento e não apenas como algo que deve ser combatido porque quando encaramos o conflito como algo negativo algumas vezes reagimos a ele com negação e, o outro é visto como adversário ou inimigo, que deve ser vencido e/ou banido a todo custo, mas quando percebemos o conflito como algo positivo reagimos a ele de forma construtiva por mas chato que seja, as divergências abrem portas para que mudanças aconteçam e os relacionamentos sejam fortalecidos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBUQUERQUE, D. O. «O Marco legal da mediação no Brasil e o mediador Judicial, sua capacitação e Formação continuada – o exemplo do NUPEMEC – TJ/RS (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul)», 2 Vol., Coleção Medição, 2017.
- AZEVEDO, A. G. Estudo de Arbitragem, mediação e negociação, Volume 3, Universidade de Brasília, 2004.
- BASTOS, S. A. R. Resolução de Conflitos para Representantes de Empresas, Fundação Universidade de Brasília, 2014.
- CHRISPINO, Á. «Gestão de conflito escolar: Da classificação dos conflitos aos modelos de mediação», Rio de Janeiro, 2007.
- JÚNIOR, L. M. G. & JÚNIOR, W. A. Diálogo e mediação de conflitos nas escolas: Guia prático para professores, Brasília, Paulinas editora, 2014.
- MILLÁN, J. M. F. & GÓMEZ, M. M. O. Conflitos: Como desenvolver capacidades enquanto mediador, Lisboa, Escolar Editora, 2011.
- MICHEL, M. H. Metodologia e Pesquisa científica em ciências Sociais. Um Guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos, 2ª Ed. São Paulo, Atlas editora, 2009.
- NICOSIA, P. S. Como administrar os conflitos e vencer... juntos, São Paulo, Paulinas editora, 2007.
- O´DELL, D. A Resolução Criativa do Problema: Guia para a Criatividade e Inovação na Tomada de Decisões, Lisboa, Piaget Editora, 2001.
- ORTEGA, R. & REY, R. Estratégias Educativas para a prevenção da violência: Mediação e diálogo, Edição Brasileira, UNESCO, 2002.
- SEMIRAMIS, M. Um Conflito. Um guia para estudantes, Lisboa, 2ª Ed. Porto editora, s.d.
- SEYMOUR, D. T. Estudo de Mercado: Métodos Qualitativos para os profissionais de Marketing, Lisboa, Edições Cetop, 1993.
- SIMÕES, A. Metodologia de investigação Científica. A Investigação Qualitativa – Tomo 1, Luanda, Mayamba editora, 2016.



**COORDENAÇÃO:**  
Manuel Francisco Neto  
Vilma Maria da Silva

**AUTORES(AS):**  
Antônio Raimundo Pereira Medrado  
Constantino João Manuel  
Edson da Conceição Graça  
Fátima Cristina Moraes da Silva Soares  
Fernando Massi Argentino  
Josefa Bezerra de Meneses  
Luzinete Bispo dos Santos  
Manuel Paulo Chamorro  
Marilena Wackler  
Menezes Clemente Cambinda  
Mirella Clerici Loayza  
Sebastião Avelino Ferreira Fernando  
Solange Alves Gomes Zaghi  
Tavares dos Santos Muhongo  
Thais Maranhão Pereira Rodrigues  
Wilder Dala Quinjango

**doi** <https://doi.org/10.52078/issn2675-2573.rpe.58>



Indexadores: \_\_\_\_\_



Filiada à: \_\_\_\_\_



Produzida exclusivamente com utilização de softwares livres



Parceiros:

