



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA E EDUCAÇÃO

TÍTULO: Contributos para o Estudo de Gestão de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Criação de um Gabinete de Mediação.

Esnaola Di Stefano Dos Ramos Silva, N.º38902

Orientação: Prof. Doutora Marília Evangelina Sota Favinha

Mestrado em Ciências da Educação

Área de especialização: *Administração, Regulação e Políticas Educativas*

S. Tomé Janeiro de 2018



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA E EDUCAÇÃO

TÍTULO: Contributos para o Estudo de Gestão de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Criação de um Gabinete de Mediação.

Esnaola Di Stefano Dos Ramos Silva, N.º38902

Orientação: Prof. Doutora Marília Evangelina Sota Favinha

Mestrado em Ciências da Educação

Área de especialização: *Administração, Regulação e Políticas Educativas*

S. Tomé Janeiro de 2018

MEMBROS DO JÚRI

Presidente do júri

Nome: Sara Maria de Azevedo e Sousa Marques Pereira

Email: sarapereira@uevora.pt

Departamento: Departamento de Pedagogia e Educação

Categoria profissional: Professor Auxiliar

Vogais

Nome: Marília Evangelina Sota Favinha (**Orientador**)

Email: mfavinha@uevora.pt

Departamento: Departamento de Pedagogia e Educação

Categoria profissional: Professor Auxiliar

Nome: Luís Miguel dos Santos Sebastião (**Arguente**)

Email: lmss@uevora.pt

Departamento: Departamento de Pedagogia e Educação

Categoria profissional: Professor Auxiliar

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela saúde e força que me concedeu para levar a cabo muitas actividades ao mesmo tempo em que fazia o Mestrado.

Agradeço também à Professora Doutora Marília Evagenlina Sota Favinha pela disponibilidade manifestada desde o primeiro momento em que este projeto lhe foi apresentado; pela colaboração e empenho na orientação do mesmo e pelo apoio prestado, sem os quais a realização desta investigação não teria sido possível.

Também não poderia deixar de agradecer à professora Beatriz de Castro Afonso pela revisão ortográfica e ao Professor Doutor Flávio Castelo David por algumas dicas referentes ao tratamento dos dados.

Deixo ainda o meu agradecimento aos austríacos Michael Banecovic e Peter Richter pelo apoio inicial, sem o qual este feito não seria alcançado, aos meus professores do Mestrado pelos conhecimentos que me trasmitiram que constituem o alicerce desta Dissertação e aos meus colegas pelas horas e horas de estudos debatendo ideias a volta das nossas dissertações e trabalhos de grupo.

DEDICATÓRIA

*À minha família, pelo apoio e por terem acreditado em mim.
À minha mãe e ao meu pai, pelo incentivo, confiança e apoio.
À memória do meu avô, pela saudade da sua presença física.*

ÍNDICE

Agradecimentos	3
Dedicatória	4
Índice de Quadros	7
Índice de Tabelas	7
Índice de Gráficos	8
Resumo.....	9
Contribution for the Study of Conflict Management Between Teachers and Students of the ISP: Creation of a Mediation Office.	10
Introdução	10
Justificação da Investigação	11
Questão e Objetivos de Investigação.....	13
Contexto da Investigação	14
A Universidade de São Tomé e Príncipe.	14
Estrutura da Dissertação	17
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	18
Capítulo I - O Conflito.....	19
1.1. Conceito de Conflito	19
1.2 Conflito Escolar.....	22
1.3 Factores Potenciadores de Conflitos Escolares	25
1.4. Relação Interpessoal na Escola	27
Capítulo II - A Mediação.....	31
2.1 Conceito de Mediação	31
2.2 A Mediação Escolar	32
2.2.1. Objetivos Educativos da Mediação Escolar	34
2.3. Papel do Mediador, Técnicas de Mediação e Modelos de Mediação	34
2.4 Fases da mediação	36

PARTE II – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO	38
Capítulo III - Opções Metodológicas	39
3.1 Natureza da Investigação.....	39
3.2 Caracterização da Amostra.....	41
3.3 Instrumento de recolha de dados e procedimentos metodológicos	41
Capítulo IV - Apresentação e Análise dos Dados	44
4.1. Apresentação dos Resultados do Questionário aos Professores (QP).....	44
4.1.1. Caraterização dos professores	44
4.1.2. Apresentação dos dados relativos à Parte I do (QP).	47
4.1.3. Apresentação dos dados relativos à Parte II do (QP).....	53
4.2 Apresentação dos Resultados do Questionário aos Alunos (QA)	55
4.2.1 Caraterização dos alunos.....	55
4.2.2. Apresentação dos dados relativos à Parte I do (QA).....	57
4.2.3 Apresentação dos dados relativos à Parte II do (QA).	63
4.3 Análise Comparativa dos Resultados	65
Considerações Finais.....	73
Conclusões.....	73
Recomendações para Investigações Futuras e Limitações do Estudo.....	84
Proposta de um Gabinete para Mediação de Conflitos entre Professores e Alunos do ISP.....	87
Referências Bibliográficas	91
Apêndices.....	93
Apendice 1. Carta ao Magnifico Reitor (Solicitação de participação em projecto de investigação).	93
Apendice 2. Modelo de Questionários Aplicados aos Professores do ISP.	95
Apendice 3. Modelo de Questionários Aplicados aos Alunos do ISP.	99
Apendice 4. Declaração e Consentimento.....	102
Anexos	101

Anexo 1. Alunos Inscritos na ISP no Ano Lectivo 2017/2018	101
Anexo 2. Lista de Professores	104

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Classificação dos Conflitos.....	20
Quadro 2. Modelos de Gestão de Conflitos	25

ÍNDICE DE TABELAS

<i>Tabela 1.</i> Tabela de caracterização dos professores	44
<i>Tabela 2.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP» do QP.	47
<i>Tabela 3.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do IS » do QP.....	48
<i>Tabela 4.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP » do QP.....	49
<i>Tabela 5.</i> Tabela de respostas referentes à questão, « Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP » do QP.	51
<i>Tabela 6.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Frequência com que realiza as seguintes atividades » do QP.	53
<i>Tabela 7.</i> Tabela de caracterização dos alunos	55
<i>Tabela 8.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP» do QA.....	57
<i>Tabela 9.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do IS » do QA.....	58
<i>Tabela 10.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP » do QA	60
<i>Tabela 11.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP » do QA.....	62
<i>Tabela 12.</i> Tabela de respostas referentes à questão, «Frequência com que realiza as seguintes atividades » do QA.....	63
<i>Tabela 13.</i> Análise comparativa dos resultados dos QP e dos QA.	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1.</i> Apresentação dos dados relativos à idade dos professores.....	45
<i>Gráfico 2.</i> Apresentação dos dados relativos ao género dos professores	45
<i>Gráfico 3.</i> Apresentação dos dados relativos ao tempo de serviço dos professores	46
<i>Gráfico 4.</i> Apresentação dos dados relativos ao tempo de serviço dos professores	46
<i>Gráfico 5.</i> Apresentação dos dados relativos à idade dos alunos	55
<i>Gráfico 6.</i> Apresentação dos dados relativos ao género dos alunos	56
<i>Gráfico 7.</i> Apresentação dos dados relativos aos alunos participantes no estudo	56

RESUMO

A presente investigação, “Contributos para o Estudo de Gestão de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Criação de um Gabinete de Mediação” foi desenvolvido num dos pólos da Universidade de São Tomé e Príncipe denominado, Instituto Superior Politécnico, (ISP).

A mesma investigação teve como objetivo analisar a problemática de Conflitos entre os professores e os alunos com vistas à criação de um Gabinete de Mediação que contribua na melhoria da gestão de Conflito entre esses elementos imprescindíveis do processo de ensino e aprendizagem.

Em termos metodológicos optamos por uma abordagem quantitativa, utilizando o inquérito por questionário. No âmbito desta investigação, a nossa população são os professores, e os alunos do ISP. A nossa amostra, foram trinta e seis professores do ISP e sessenta alunos de primeiro ao quarto ano, selecionados de forma aleatória.

Acreditamos que ao abarcar todos os anos dos cursos do ISP, a opção por uma abordagem quantitativa nos vai permitir atingir o objetivo inicial. Realizamos um estudo analítico-descritivo, ancorado num estudo de caso de caracter exploratório.

Consideramos a bibliografia mais recente bem como a revisão das documentações oficiais e normativas da Universidade. Desta forma, concluímos que existem Conflitos entre professores e alunos do ISP com origem em diversas causas espelhadas neste estudo, que poderiam ser dirigidos com a existência de um Gabinete de mediação.

Palavras chaves: Conflitos, Mediação de Conflitos, Relações Interpessoais.

CONTRIBUTIONS FOR THE STUDY OF CONFLICTS MANAGEMENT BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS OF ISP: CREATION OF A MEDIATION OFFICE.

ABSTRACT

This research, “contributions to the study of conflicts management between teachers and students of ISP: creation of a Mediation Office” was carried out in one of the campuses of the University of São Tomé and Príncipe called, Higher Polytechnic Institute (ISP).

The purpose of this same research was to analyse the issue of conflicts between teachers and students in order to create a Mediation Office that shall contribute for improving the management of conflict between these essential elements of the teaching-learning process.

In methodological terms we opted for a quantitative approach using the questionnaire survey. Within the framework of this research, our population is the teachers, and the students of the ISP. Our sample consisted of thirty-six ISP teachers and sixty students, from first to fourth grades, selected at random. We believe that by covering every year of ISP courses, the choice of a quantitative approach will allow us to reach the initial goal. We performed an analytical-descriptive study, anchored in an exploratory case study.

We consider the most recent bibliography as well as the revision of official and normative documentation of the University. We conclude thus, that there are conflicts between teachers and students of the ISP that originate from several causes mentioned in this study, which could be addressed with the existence of a Mediation Office.

Keywords: Conflicts, Conflict Mediation, Interpersonal Relationships.

INTRODUÇÃO

Justificação da Investigação

Num mundo cada vez mais globalizado, onde a perda de valores é cada vez mais acentuada, a problemática de Conflitos entre os professores e os alunos faz-se sentir até mesmo nas Universidades. O pólo ISP da Universidade de São Tomé e Príncipe, não foge à regra.

A opção por este tema já vem de longa data, ela surge de algumas conversas durante as aulas com os alunos no ano lectivo 2015/2016, em que os mesmos solicitaram a direcção da Universidade à troca de uma professora, pedindo o seu afastamento da Universidade e/ou como docente na referida turma. Tendo sido concretizado este desejo dos alunos, achamos por bem nesta investigação analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP na medida em que também no ano lectivo 2016/2017 os alunos do quarto ano de Direito exigiram o afastamento de um dos seus professores.

Tal como Jesus (2012), acreditamos que o Conflito pode e deve ser visto como algo positivo, e na nossa óptica, tratando-se de uma Universidade, o Conflito deve ser visto como um elemento promotor do desenvolvimento intelectual e social.

Com a chegada da democracia em São Tomé e Príncipe, o sistema político experimentou muita instabilidade, evidenciada em sucessivas mudanças de governantes, incluindo Ministros de Educação. Consideramos que este factor é potenciador da diminuição de valores nos estudantes e na sociedade de uma forma geral, na medida em que os ministros não conseguiam fazer com que as suas políticas educativas, associadas a uma formação cidadã fossem implementadas cabalmente e que passassem de geração em geração.

Considerando que no ISP se encontra uma importante franja da população, com vista a alcançar uma formação superior, acreditamos seja importante haver um Gabinete de Gestão de Conflitos, que contribua para uma melhor gestão dos Conflitos que possam advir desse supracitado exercício, permitindo pensamentos críticos e lógicos, típicos destes estabelecimentos de ensino. Como refere Sousa (2014), “além da sua competência científica o professor deve fazer uso da sua

competência pedagógica e exercer, dentro da sala de aula, uma acção positiva e proactiva no sentido em que, quando se trata bem aos alunos eles são mais comprometidos, empenhados e produtivos e que há que fazê-los sentir que cada um deles é importante” (p. 25).

Concordamos com as autoridades educativas São-tomenses quando, na sua Lei de Base do Sistema Educativo (2003) é referido que “A educação promove o desenvolvimento do espírito democrático e pluralista, respeitador dos outros e das suas ideias, aberto ao diálogo e à livre troca de opiniões, formando cidadãos capazes de julgarem com espírito crítico e criativo o meio social em que se integram e de se empenharem na sua transformação progressiva” (p.9).

No nosso entender, o pensamento crítico e democrático só é possível quando, quer os alunos bem como os professores aprendem a gerir os Conflitos e a conviver com a diferença. A este respeito, Sousa (2014) afirma que o professor deve “ser dotado de competências na gestão de Conflitos de forma a evitar o agudizar da situação em plena sala de aula. A abordagem, numa ótica positiva, do Conflito em sala de aula pode ser o factor que determinará se o professor ganhou ou perdeu a turma. As estratégias de resolução dos Conflitos devem estar consagradas internamente nas escolas. Ouvir os alunos e fazê-los perceber o que correu bem ou mal é construtivo e determinante para o desenvolvimento do aluno” (p.12).

Silva e Flores (2014) afirmam que “a escola, além de ensinar, educa, promove momentos de socialização e de satisfação na relação com os outros, quer presencial, quer no ciberespaço, sustentadas em princípios de cidadania e de respeito pelo outro, de colaboração, de valores e de aprendizagem global.” E que “o resultado das interações entre alunos, professores e toda a comunidade educativa permite construir processos de aprendizagem nas mais diversas vertentes, nomeadamente quando resulta de uma intervenção eficaz ou de uma reflexão profunda sobre a situação” (p.254).

Questão e Objetivos de Investigação

Tendo em consideração que o tema de pesquisa surgiu em torno da Gestão de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP, partimos da seguinte questão de investigação: **Como contribuir para uma melhor gestão de Conflito entre professores e alunos da Universidade de São Tome e Príncipe, concretamente do ISP?**

Para que pudéssemos conhecer melhor o problema, a partir da questão de investigação principal, elaborámos mais três questões de investigação:

1. Quais são os Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP?
2. Quais as possíveis causas dos Conflitos entre os professores e os alunos do ISP?
3. O que nos diz a legislação académica do ISP em matéria de gestão de Conflitos entre os professores e os alunos?

A partir da questão de investigação foram elaborados os objetivos gerais e específicos de investigação, que passamos a apresentar:

Objetivo Geral: Analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP.

Objetivos Específicos:

1. Conhecer quais os tipos de Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos da Universidade São Tomé e Príncipe pólo ISP;
2. Identificar o que existe regulamentado em matéria de gestão e prevenção de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP;
3. Indagar sobre as ofertas formativas ao nível do ISP em matéria de gestão de Conflitos;
4. Propor a criação de um Gabinete para Mediação de Conflitos entre os professores e os alunos da Universidade de São Tome e Príncipe, concretamente do Pólo ISP.

Pretendemos conhecer de forma pormenorizada os Conflitos mais comuns entre alunos e professores e analisar esta problemática colocando ênfases em questões como: motivação pessoal, a

divergência de opinião, a não aplicação por parte dos professores de técnicas pedagógicas e finalmente propor a criação de um Gabinete para Mediação de Conflitos, na medida em que acreditamos que desta forma a Universidade e em particular o ISP poderá dar passos significativos rumo à construção de uma massa crítica qualificada que tanta falta faz ao País.

Hoje mais do que nunca importa estudar esta problemática na medida em que a Universidade, através do seu *slogan*, plasmado no seu plano estratégico para 2017-2019 fala sobre a inovação e a qualidade. Consideramos que apenas podemos inovar e falar sobre a qualidade se os alunos e os professores forem capazes de fazerem o exercício do contraditório de forma aberta, mas saudável. Exercício esse que é sem dúvidas potenciador do desenvolvimento.

Contexto da Investigação

A Universidade de São Tome e Principe

A Universidade de São Tome e Principe (USTP), foi fundada no dia 31 de Dezembro de 1996 pelo decreto n.º 88, sob o nome de Instituto Superior Politécnico de São Tomé e Príncipe (ISPSTP) e começou a funcionar a partir de 29 de janeiro de 1998. Naquele então o ISPSTP anteriormente encontrava-se sob a tutela do Ministério da Educação Cultura e Ciência da República Democrática de São Tomé e Príncipe. Nos primeiros anos de existência deste instituto a oferta formativa abrangia apenas cursos de bacharelato (Português, Francês, Matemática, Biologia e História) destinados à formação dos professores do ensino médio. Contudo, nos anos posteriores à sua abertura foram abrindo outros cursos, e por conseguinte, em 2014 criada a Universidade Pública de São Tomé e Príncipe (UPSTP), após a conversão do ISPSTP (transformando-se em instituição orgânica), tendo como reitor o professor universitário Peregrino do Sacramento da Costa.

No âmbito da cooperação internacional, existe uma parceria com duas instituições brasileiras, a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

A sua estrutura orgânica, da USTP é composta por três pólos de ensino e um centro de pesquisa, com a seguinte configuração:

- Instituto Superior de Educação e Comunicação, com a seguinte oferta formativa: Licenciatura em Educação Básica Formação Inicial; Complemento de Licenciatura em Educação Básica; Bacharelato em Educação Básica; Bacharelato em Educação de Infância.

- Instituto Superior de Ciências de Saúde, com a seguinte oferta formativa: Bacharelato em Enfermagem; Bacharelato em Análise Clínica; Licenciatura em gestão administração em serviços da saúde; Bacharelato em Anestesia; Complemento para formação média em farmácia; Cursos médios em enfermagem; Cursos médios em saúde materna infantil; Especialização em instrumentação cirúrgica

- Instituto Superior Politécnico-ISP, agora Faculdade de Ciências e das Tecnologias, (FCT) que oferece os seguintes cursos: Licenciatura em Biologia; Licenciatura em Matemática; Licenciatura em Agronomia; Licenciatura em Física; Licenciatura em Gestão de Empresa; Licenciatura em Relações Pública e Comunicação; Licenciatura em Economia; Licenciatura em Gestão Hoteleira; Licenciatura em Engenharia Informática; Licenciatura em Engenharia Electrónica e Telecomunicações; Licenciatura em Sistema e Tecnologia de Informação; Licenciatura em Língua Portuguesa; Licenciatura em História; Licenciatura em Língua Francesa; Licenciatura em Geografia; Licenciatura em Direito; Licenciatura em Turismo. A estrutura organizacional, do ISP conta com a seguinte estrutura: Um Presidente, Um Vice-presidente e um Administrador. A Universidade conta ainda com um Gabinete Financeiro e de Pessoal, um gabinete do Património e um gabinete de Relações exteriores. Existem ainda os Serviços Académicos, responsáveis por todas as questões

académicas relacionadas aos alunos e o Secretariado Docente responsável pelas questões relacionadas com os horários e os contratos dos professores.

- O Centro de Estudo para o Desenvolvimento (Centro de Pesquisa), sob a supervisão do Ministério da Agricultura de São Tomé e Príncipe, sendo, inclusive, e que tem na sua oferta ormativa os cursos técnicos na área agrícola.

Quanto às infraestruturas, não existe um campus principal, ou seja uma Cidade Universitária, pelo que os diversos pólos estão distribuídos por todo o país, incluindo a Região Autónoma do Príncipe, sendo o campus da Quinta de Santo António o campus com maior estrutura física, uma vez que é nele que se encontram a biblioteca central e o principal anfiteatro do país.

A USTP assenta em cinco eixos estratégicos plasmados, no plano estatégico da mesma para 2017-2019, tais como: I: organização e Gestão; II: Planeamento e Qualidade; III: Ensino, Formação e Extensão; IV: Desenvolvimento Económico e Social; V: Cooperação e Desenvolvimento (PE, 2017-2019, p.13).

Estrutura da Dissertação

A dissertação está em conformidade com as normas da American Psychological Association (APA) e de acordo com as sugestões de Azevedo (2008). Foi estruturada em duas partes. Sendo a primeira parte destinada ao Enquadramento Teórico e a segunda parte à Metodologia de Investigação.

A primeira parte, o Enquadramento Teórico é constituído por dois capítulos: (I) O Conflito; (II) A Mediação.

A segunda parte, a Metodologia de Investigação é composta por dois capítulos: (III) Opções Metodológicas (IV) Análise e Interpretação dos Dados.

Por fim temos as Conclusões, Recomendações para Investigações Futuras, Proposta de um Gabinete para Mediação de Conflitos entre Professores e Alunos do ISP, Referências Bibliográficas, os Apêndices e os Anexos.

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO I

O CONFLITO

1.1. Conceito de Conflito

A revisão bibliográfica revelou que a literatura referente ao Conflito é bastante rica, apesar deste constituir um tema novo em muitos países, incluindo São Tomé e Príncipe.

De acordo com Torrego (citado por Sousa, 2014) “os Conflitos assumem diferentes aspectos, surgem por motivos diferentes e variam de intensidade, fazem parte da vida das pessoas e, de acordo com o modo como são assumidos, tanto podem gerar, como podem abrir vias de destruição e desconhecimento dos direitos e necessidades que, como seres humanos, todos temos.” (p.21).

Podemos considerar vários tipos de Conflitos, que segundo Jesus (2012), podem ser tanto individuais, como grupais, funcionais, organizacionais ou ambientais. Estes tipos de Conflitos podem existir nas escolas com os professores, alunos, pais e comunidade escolar. O conflito individual normalmente acontece indivíduo-indivíduo, devido ao choque de personalidades, mas também pode surgir pela hostilidade, não cooperação ou até pela conspiração entre os indivíduos. Já o Conflito, indivíduo–função, manifesta-se pelo desempenho eficiente, por elevada tensão e ansiedade. Podemos Jesus (2012) refere ainda que podemos considerar ainda o conflito indivíduo-grupo, que normalmente surge com o isolamento do indivíduo em relação ao grupo ou pela falta de sintonia com o grupo.

O Conflito pode ser ainda categorizado e subdividido em interpessoal ou intrapessoal, em intergrupar ou intragrupal. Contudo, é a partir da realidade na escola, que os podemos classificar. Jesus (2012) classifica-os como:

- Controvérsia, em que apesar da controvérsia entre ambas as partes, existe um consenso.
- Conflito conceptual, a incompatibilidade de ideias trás desacordo;

- Conflito de Interesses, quando as ações de um indivíduo limitam as ações do outro, de forma a impedir que o outro consiga realizar os seus objetivos;

- Conflito desenvolvimental, quando ocorre entre adultos e crianças. Para Jesus (2012) esta forma é fácil compreender, uma vez que a escola não fica impune à ocorrência de Conflitos. Frequentemente na escola, os adultos tendem a negar a responsabilidade dos seus atos, atribuindo o conflito “à ação dos outros, a políticas, regras e regulamentos institucionais e a papéis determinados por sexo, idade e posição social.”(Jesus, 2012, p. 11). Que o autor Sousa (2014) diferencia em Conflitos de ordem intergeracionais, académicos, sociais e políticos.

No que concerne a classificação dos Conflitos, Moore (citado por Chrispino, 2007, p. 62) refere que os Conflitos podem ser classificados em estruturais, de valor, de relacionamento de interesse e quanto aos dados:

Quadro 1 - Classificação dos Conflitos

<i>Tipos de Conflito</i>	<i>Causas dos Conflitos</i>
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.
De valor	Crítérios diferentes para avaliar idéias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
De relacionamento	Emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo.
De interesse	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.
Quanto aos dados	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

Fonte: Chrispino, 2007

Para Sousa (2014), “Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento. A partir disso, todos os que vivemos em sociedade temos a experiência do Conflito. Desde os Conflitos próprios da infância, passamos pelos Conflitos pessoais

da adolescência e, hoje, visitamos pela maturidade, continuamos a conviver com o Conflito intrapessoal ou interpessoal, sobre o qual nos deteremos. São exemplos destes: a briga de vizinhos, a separação familiar, as guerras, o desentendimento entre alunos. ” (p.10).

Na linha de pensamento de Sousa (2014) o Conflito é algo inevitável. E sendo inevitável, cabe aos professores saberem lidar com o conflito durante o desenrolar das suas aulas, e deve ser encarado “como um processo natural, essencial ao desenvolvimento da persona, desencadeador de novos caminhos, opções de atuação, de ensino-aprendizagem e potenciador da ação do professor, no sentido em que o professor constitui um modelo de referência para o (s) aluno (s).”. (Sousa, 2014 p.12).

Na perspectiva de Jares (citado por Valério & Favinha, 2014), “o Conflito é um “fenómeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos, e está relacionado tanto com questões estruturais como com as mais pessoais (...) o Conflito é um fenómeno dinâmico, dialéctico (...), é um processo social que percorre determinado itinerário com subidas e descidas de intensidade, com os seus modos de inflexão.” (p.3).

Ainda na senda dos conceitos de Conflito, Favinha, (2012) considera que o Conflito é uma parte normal e natural da vida de todos os dias. A palavra Conflito deriva do termo latino *conflictus*, que quer dizer, lutar com outros’. Importa, entretanto salientar que como dissera esta investigadora, “apesar da violência que envolve a tradução latina, Conflito e violência não são sinónimos.” (Favinha, 2012, p.288).

Nascimento (2018) na revista «Família Guadalupe» refere que o “termo violência indica uma acção, mais ou menos premeditada, que não leva em conta a relação entre as pessoas envolvidas, mas busca uma solução rápida: a eliminação do adversário”. O mesmo continua a afirmar que, “a violência normalmente causa danos irreversíveis”. Ainda a este respeito, Nascimento (2018) considera que, ” é totalmente ligado à importância da relação entre as partes”. O autor é da opinião de que “quem discute tem a intenção de solucionar o problema mantendo a relação – mesmo que ela seja conflituosa para sempre. “Não existe rompimento, não existe a vontade de eliminar o outro” (p.35).

Para Ghaffar (2010), o Conflito não é problema, só é problema quando gerido de forma pobre. Este autor menciona quatro causas para justificar quando podemos considerar que o Conflito é um problema, a saber: Quando dificulta ou afeta a produtividade; Baixa a moral; Causa mais e contínuo Conflito; Quando causa comportamentos inadequados.

Jares (citado por Sousa, 2014) refere que “o Conflito é um fenómeno de incompatibilidade entre pessoas ou grupos com fins e/ou valores inconciliáveis entre eles, considerando-o um processo social.”(p.48). O autor fala sobre quatro elementos que estão presentes e devem ser abordados em todos os Conflitos, a saber: Causas que o provocam (de poder, de estrutura organizacional, questões pessoais e/ou relações interpessoais); Protagonistas que intervêm (em contexto escolar: alunos, professores, encarregados de educação e não-docentes); Processo e forma como os protagonistas encaram o Conflito (necessários para entender a sua dinâmica, a forma como é encarado pelos protagonistas e as possíveis resoluções que encontram); Contexto em que se produz o Conflito (permite situar o Conflito e compreendê-lo).

Ainda neste ponto consideramos ser importante distinguir os conceitos de Conflito, indisciplina e violência, uma vez que os seus conceitos são facilmente confundidos. O Conflito resulta de uma oposição, desacordo, incompatibilidade, já a Indisciplina resulta de comportamentos indesejáveis, quebra de normas e a violência, resulta de agressão física, verbal, psicológica (Costa, 2016).

1.2 Conflito Escolar

Se entendermos por Conflito escolar, todo e qualquer tipo de divergência que se da ao nível da escola, quer entre o corpo docente, bem como não docente e os alunos. Silva (2017, p.31) caracteriza os Conflitos escolares em três categorias:

- Conflito em torno da pluralidade de pertença: surge quando o docente faz parte de diferentes estabelecimentos de ensino ou mesmo de níveis diferentes de ensino;

- Conflito para operacionalizar o projeto educativo: surge porque, no momento de executar o projeto institucional, surgem divergências nos âmbitos de planeamento, execução e avaliação, levando a direção a lançar mão de processos de coalizão, adesões, etc;

- Conflito entre as autoridades formal e funcional: surge quando não há coincidência entre a figura da autoridade formal (diretor) e da autoridade funcional (líder).

De acordo com a nossa abordagem inicial, a escola constitui um berço favorável para o desenvolvimento de Conflito. A este respeito, Colaço (citado por Jesus, 2012, p.6) refere que “a escola é uma organização geradora de Conflitos”.

Segundo Neves (citado por Jesus, 2012, p.6) “para poder haver Conflito é necessário que cada uma das partes percepcione a situação como tal e dela tenha consciência, depois é necessário que exista alguma forma de oposição ou de incompatibilidade e por fim que ocorra alguma forma de interação ou de interdependência entre as partes”. Já para Bilhim (citado por Jesus, 2012, p.10) o Conflito é “um processo no qual o esforço é propositadamente feito por “A” para destruir o esforço de “B”, com recurso a qualquer forma de bloqueio que resulte na frustração de “B”, no que concerne à persecução das suas metas e ao desenvolvimento dos seus interesses”.

A escola deve ser um local onde se deve debater frequentemente e fazer o raciocínio lógico, crítico e autocrítico bem como o exercício do contraditório de forma saudável. Apesar desta opinião nossa, importa dizer que muitas vezes não tem sido possível o exercício saudável do contraditório nas escolas. Jesus refere que alguns autores se referem ao Conflito de forma negativa, associando-o a uma ideia de perigosidade ou de malefício”. Jesus (2012 p.11). Acreditamos, no entanto que o Conflito não deve ser visto como maléfico, mas sim como algo útil, na medida em que pode melhorar aspectos do funcionamento individual e/ou do relacionamento entre as pessoas, neste caso em particular, do estudo dos professores e alunos dos ISP.

Na atualidade, de acordo com a literatura, as pessoas tendem a mudar de atitude face ao Conflito, passando a caracterizá-lo como algo positivo. Para Neves (citado por Jesus, 2012) "o conflito deve ser visto como algo que é necessário encorajar em termos de surgimento, no pressuposto de que o Conflito é algo benéfico para estimular a inovação e criatividade dos comportamentos, das atitudes e das cognições." (Jesus, 2012, p. 11). Devemos reiterar que a inovação e a qualidade como já vimos anteriormente constitui um dos pilares da USTP-ISP. Ainda na esteira de Conflito, Amado e Freire (2002, p.24) defendem que o "Conflito é uma situação de diferença de critério, de interesses ou de posição pessoal face a uma situação que afecta mais do que um indivíduo. Quando as pessoas têm um estatuto social semelhante e capacidade para se enfrentarem na dita situação; estão em condições de afrontar Conflitos e de resolvê-los criativamente".

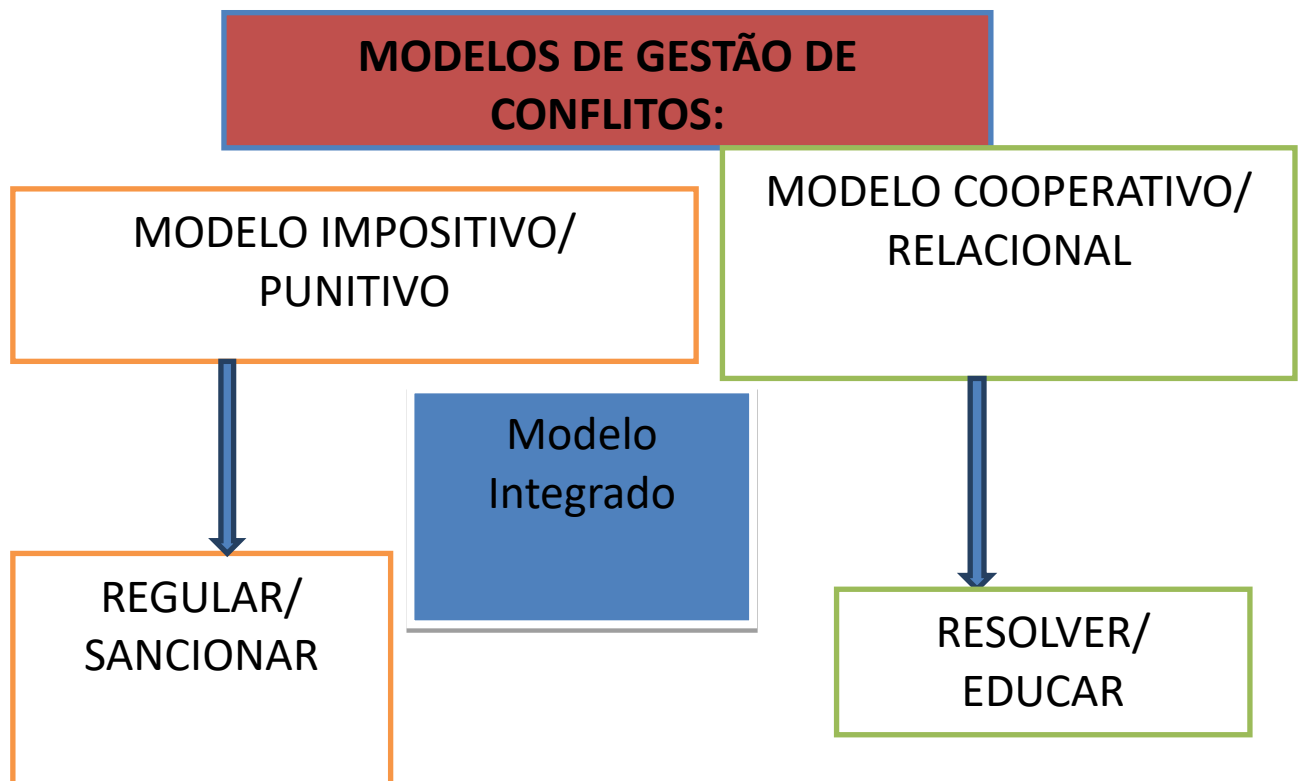
Deste modo, pode-se considerar que a opinião dos autores acerca do conceito de Conflito diverge em dois sentidos, podendo ser algo positivo e algo negativo. O Conflito é algo positivo na medida em que estimula debates e só com debates podemos alcançar um nível superior.

Não podemos ignorar a existência de Conflitos, Chrispino (citado por Sousa, 2014, p.34) refere que, o Conflito "é próprio da natureza humana" e pode ser como já vimos anteriormente, "intrapessoal (Conflito consigo mesmo) ou interpessoal (Conflito com os outros)". No que se refere ao Conflito intrapessoal este autor destaca os seguintes tipos de Conflitos intrapessoal: fazer ou não fazer os trabalhos de casa; trazer ou não trazer os manuais e restantes objectos para as aulas; cumprir ou não as regras na sala de aula ou as solicitações feitas pelo professor; possuir ou não possuir os cadernos diários em dia.

A este respeito Morgado e Oliveira (2009) são da opinião que, "o Conflito é tomado como uma dimensão natural e inevitável da existência humana que, se for conduzido eficazmente, pode constituir uma importante experiência de desenvolvimento pessoal". As autoras referem que "a aprendizagem de competências de resolução de problemas deve, assim, constituir uma oportunidade

para os indivíduos construírem soluções mais positivas e mais pacíficas para os seus Conflitos”.
(p.43).

Quadro 2. Modelos de Gestão de Conflitos



Fonte: Costa (2016), p.41-43

1.3 Factores Potenciadores de Conflitos Escolares

Antes de falarmos de factores potenciadores dos Conflitos escolares, importa entendermos a origem dos Conflitos. De acordo com Monteiro (citado por Sousa, 2014, p.34) “os Conflitos possuem a sua origem nas quatro necessidades psicológicas básicas (pertença, poder, liberdade e prazer), assim

como na escassez de recursos (tempo, dinheiro, propriedade) e nos diferentes valores (crenças, princípios). A inevitabilidade do Conflito surge em toda a sua natureza como inato no ser humano, pelas suas características e convicções, no fundo as especificidades que tornam cada ser humano diferente e, por isso, único. Por conseguinte, urge tornar também inevitável o estabelecimento de relações com os outros seres humanos”. De acordo com Monteiro (2013) “a origem do Conflito é explicada de diferentes formas consoante a área de estudo dos investigadores”. (Monteiro, citado por Sousa, 2014, p.35). Nesta mesma senda, Costa e Matos (citados por Sousa, 2014, p.34) cita desta vez e diz que os mesmos defendem que “o Conflito pode resultar de situações mais ou menos complexas e muitas vezes pode resultar de dificuldades de adaptação a novas realidades”. Quando falamos sobre os factores potenciadores do Conflito, não podemos deixar de falar sobre outras abordagens bastante importantes. A este respeito, Marx (citado por Sousa, 2014, p.35) refere que “a abordagem do Conflito é efetuada de uma perspetiva social – a estratificação social e a inevitável luta entre as classes sociais. Do caos surge a ordem e do Conflito de classes irá surgir a mudança social”. Além da abordagem social, existe a perspetiva sociopolítica, nesta perspectiva, Lipset (citado por Sousa, 2014, p.35) que também o consideravam intrínseco à espécie humana e à desordem, pela sua natureza criadora. Carita (citado por Sousa, 2014, p.35) face a inevitabilidade do Conflito que é inerente à condição humana, radicado na biologia humana, que por sua vez é gerido pelas emoções humanas. Quanto a perspetiva psicológica, Freud considera “o desejo e a proibição encontram-se em Conflito”. Já na ótica de Piaget, “o Conflito assume uma dimensão intrapsíquica manifestando-se ao nível da tomada de decisões e nas experiências”. Independentemente das diferentes abordagens acima mencionadas, existe uma relação estreita entre algumas delas (Sousa, 2014, p. 35). A este respeito de acordo com a perspetiva de Costa e Matos Monteiro (citado por Sousa, 2014, p.35) “o Conflito social pode resultar do Conflito intrapsíquico”.

No entanto, Chrispino (citado por Guimarães, 2017, p. 30) mostra que o Conflito segundo Freud, pode ser o Conflito entre desejo e proibição como já vimos, cujo processo resultante é a

repressão e defesa desembocando na luta pelo dever. Para Darwin o Conflito pode ser gerado entre o sujeito e o meio, quando perante diferenciação e adaptação, na luta constante por existir. De acordo com Marx, que o Conflito pode surgir entre classes sociais como já vimos representados pela Extratificação social; hierarquia e a luta pela igualdade. E segundo Piaget o Conflito pode estar nas decisões e experiências, aprendizagem-resolução de problemas, ou seja, luta por ser.

Como pudemos ver, perante o Conflito é inevitável e inato ao ser humano, surge a necessidade de que as relações entre os homens sejam inevitáveis e necessárias em todos os sentidos. Devemos dar muita atenção e valorizarmos a relação interpessoal.

1.4. Relação Interpessoal na Escola

Quando se fala do Conflito escolar, a relação interpessoal, ou seja a relação entre os seres humanos não pode ser posta de lado, ou seja constitui um factor muito importante e a ser considerado.

No nosso entender, o Conflito escolar não deve ser visto de forma isolada na medida em que existem vários factores que estão por detrás do mesmo. A este respeito, Sousa (2014) baseou-se em autores como Monteiro(2013); Sameroff (1985) e Costa e Matos (2007), que sugerem uma visão holística do Conflito. Os autores são da opinião de que se deve conhecer bem a posição da escola, a realidade da comunidade e o contexto familiar quer de alunos quer dos professores. Podemos dizer inclusive, que além do todo dar significado as partes, um elemento complementa ao outro na medida em que os professores só existem porque também existem os alunos e vice-versa. Uma boa relação interpessoal é fundamental para a manutenção de um clima saudável entre os professores e os alunos. A este respeito, Sousa (2014) é da opinião que este é um processo que envolve ambas as partes. Como tal, é essencial que as relações interpessoais constituam o elemento crucial, porque equilibram ambos os lados. A questão do Conflito envolve-nos diariamente na nossa vida social e profissional. O autor chega mesmo a referir que devemos utilizar a nossa inteligência emocional, nos dá a possibilidade de

reconhecer no outro “a possibilidade de divergência de opinião e/ou de atitude, tomada de posição”.
(p.33).

O Colegio Franco Peruano no seu “Plan de acción para la convivencia escolar democrática 2017” define algumas ações para uma convivência democrática que passamos a citar:

- Relacionar-se com os colegas e brincar uns com os outros.
- Enfrentar os insultos ou provocações.
- Cooperar nos jogos ou nos estudos.
- Saber como digir-se aos adultos.
- Saber como relacionar-se com o sexo oposto.
- Saber tomar as decisões, sobre tudo as relacionadas com a construção de consensos.
- Praticar uma comunicação assertiva, negociação, e solução de Conflitos.
- Dedicar tempos a conversas interactivas sobre a gestão das emoções.

Este plano aconselha que a escola deve “prever condutas de risco, ou seja deve procurar fazer com que em todas as etapas da escolaridade, os alunos entendam o que é uma conduta de risco”.

Curwin e Mendler (citados por Deaukee, 2010) apresentam doze aspetos importantes que constituem alicerces efetivos de qualquer programa de disciplina, tais como:

- Fazer o estudante saber o que precisamos.
- Dar instruções aos estudantes que combinem com o nível de habilidade dos mesmos.
- Escutar o pensamento e o sentimento dos alunos.
- Utilizar o humor.
- Diversificar o nosso estilo de apresentação.
- Dar ao aluno oportunidades de escolhas – “podes fazer a tua tarefa agora ou durante o recreio”.
- Recusar aceitar as desculpas– aceitar desculpas ensina ao estudante a ser irresponsavel.

- Legitimizar um comportamento de rotina- por exemplo: se houver um avião de papel diário, zumbindo pelo ouvido, considere gastar 5 minutos por dia com concursos de avião de papel. Quando certos tipos de mau comportamento são legitimados, a diversão de provocar fracassa.

- Usar toques, ou seja, dar palmadinhas nas costas, e apertos de mão. Uma das maiores falácias educacionais é a proibição de usar o toque devido a mal-entendidos sexuais.

- Ser responsáveis e permitir que os alunos assumam as suas responsabilidades. Você é responsável por chegar na hora certa, estar preparado e fazer com que suas lições sejam significativas. Você não é responsável por julgar as desculpas dos alunos ou por fazer o trabalho deles.

- Perceber e aceitar que você não alcançará todas as crianças - alguns alunos devem poder escolher o fracasso.

- Começar novamente todos os dias.

Sousa (2014) afirma que cultivar boas relações é uma acção a não desdenhar, porque podemos evitar fortes dissabores ao longo das nossas vidas sociais e profissionais. A questão do Conflito deve, por isso, ser enquadrada no devido contexto, racionalizada, evitando o empolamento e o exacerbamento de questões posteriores. Para Costa e Matos (citados por Sousa, 2014) as relações interpessoais que se estabelecem entre as pessoas se desenrolam numa perspectiva de causalidade circular. Nesta ótica, sugerem que os acontecimentos se relacionam de forma interactiva e não numa lógica de causa e efeito, sendo que o contexto e o indivíduo se influenciam de forma recíproca. Como tal, o conflito não pode e não deve ser encarado apenas de uma ótica negativa, uma vez que representa em simultâneo uma fonte potencial de crescimento. Pois, ao crescermos também evoluímos na adversidade o que nos leva a fortalecermo-nos com o outro e contra o outro.

No nosso entender, importa muito trabalhar na prevenção dos conflitos. A este respeito Favinha (2012) é da opinião de que a melhor forma de prevenir e pôr fim à violência nas escolas é acabando com as disputas antes elas.

Muitas vezes o Conflito entre os professores e os alunos surge por causa de falta de atenção para com os alunos. O aluno muitas vezes tenta dizer de forma indireta ao professor que ele precisa de atenção mas por vezes isso passa despercebido. Sousa (2014) é da opinião de que devemos aceitar que Conflito é comunicação e relação. A autora refere que muitas das vezes quando o conflito é gerado no sentido de afirmação, ou seja, quando um aluno promove uma provocação, ele quer dizer: “eu estou aqui, eu existo, reparem em mim”.

De acordo com Costa e Matos, (2007) “essa comunicação e relação envolvem compreensão e negociação. Simplesmente pelo facto de ter de se mudar o foco das posições para os interesses, pois as posições constituem um entrave às resoluções dos Conflitos, sendo os interesses o que define o problema”. (p.79).

O convívio entre o professor e aluno é muito importante para o processo de ensino e aprendizagem, e não tem que necessariamente ser no mesmo cenário de sala de aula ou pátio da escola. Costa e Matos, (2007) referem que “uma das estratégias é a criação de tempos de interação diferentes, novos e fora da rotinas escolares (passeios, ver um filme e discuti-lo, um encontro informal no bar da escola...) que permitam aluno e professor mostrar um maior interesse recíproco, permitindo desta forma redefinir e reexaminar modelos representacionais que minavam a relação e construir novas formas de comunicação”. (p.79).

Além do convívio, devemos dar uma importância fundamental a comunicação e a forma como nos comunicamos com os nossos alunos. Segundo Sampaio (citado por Sousa, 2014) “temos de ter também a noção de que um significativo número de Conflitos pode, eventualmente, dever-se não só à divergência de interesses, visões, valores e opiniões, mas ter origem em falhas ao nível da comunicação, em mal entendidos ou equívocos”. (p.80).

Atualmente, existe uma tendência de se lhe atribuir todas as responsabilidades as escolas, tanto as responsabilidades instrutivas bem como as educativas, inclusive as chamadas da educação de berço que são as que os alunos devem receber em casa de modo a lhe tornar um melhor cidadão.

Com relação a este facto de imputar todas as responsabilidades às escolas. De acordo com Hargreaves (citado por Sousa, 2014, p.80) “tem sido constante a exigência para com a instituição escola: um contínuo aumento de funções em tempos de mudança constante”. Este investigador vai mais além dizendo que, “os sistemas escolares e os seus professores estão a ser incumbidos de tarefas onerosas relativas à regeneração económica”. O mesmo diz que, “este contínuo processo de mudança insere-se na conceção da escola como uma organização (que o é), quase como uma empresa, na procura contínua da eficácia, eficiência e otimização dos recursos físicos e humanos, com o objetivo de melhorar os seus resultados escolares, académicos, assim como uma otimização de gestão do erário público.” A questão da responsabilização das escolas, o termo anglo-saxónico de “accountability” – que surge na linha das inovações dos anos 80. Segundo Correia e Matos, (2001) constituiu e constitui, uma das fontes de conflitos nas escolas, uma vez que estes são tempos difíceis e paradoxais (Nóvoa, 2008).

Todo este cenário certamente culminará em egoísmo, apatia, e pouca entrega por parte dos professores. Para vários autores a solidão, sofrimento profissional que configuram ou não novas formas de individualismo profissional defensivo (Correia & Matos, 2001; Silva, 2003; Monteiro 2013).

CAPÍTULO II

A MEDIAÇÃO

2.1 Conceito de Mediação

Etimologicamente, de acordo com Fragata (citado por Pacheco, 2006) a mediação é a “acção de mediar, ou carácter intermediário”. (p.135). Este mesmo termo segundo a autora pode ser usado na filosofia, teologia e na política. Em filosofia, pode definir-se como, “processo segundo o qual se

atinge a união entre dois extremos mediante um terceiro elemento, capaz de os unir ou reconciliar, chamado «termo médio»”.

Após a pesquisa bibliográfica em diversos dicionários da língua portuguesa, Pacheco (2006) refere-se à mediação como um ato ou efeito de mediar; função de quem estabelece a ligação ou o diálogo entre duas partes que não querem ou não podem fazê-lo por si só; intervenção moderadora, intercessão destinada a produzir um acordo entre partes desavindas; interferência de um terceiro no sentido de levar duas pessoas a concluir determinado negócio; (astronomia) momento em que um astro atinge a sua maior altura; (filosofia) na dialética hegeliana: a antítese ou a negação, meio de passar da tese à antítese, constituindo um progresso, ou ainda, o conjunto do processo ternário: tese-antítese-síntese.

Ainda no âmbito da definição da mediação, Gestoso (citado por Teixeira, 2011, p.82) considera que a mediação “é uma técnica multidisciplinar que surge como resposta a uma situação de Conflito, na qual ambas as partes se consideram inaptas para descobrir uma solução aceitável e satisfatória”. Para a autora a mediação é o processo de resolução de disputas no qual um ou mais terceiros imparciais intervêm num Conflito com o acordo dos participantes na disputa e os ajuda a negociar um acordo consensual de forma informal. Os mediadores oferecem um local neutro às pessoas envolvidas num Conflito, onde estas podem falar livre e abertamente. A capacidade de decisão fica na posse dos interessados (Teixeira, 2011, p.28).

Através do processo de mediação, os cidadãos aprendem a melhorar as suas capacidades de comunicação e de resolução de Conflitos para que, num próximo problema, o possam resolver por eles. Muitas das pessoas envolvidas em mediação nas comunidades acreditam que este processo melhora a interacção social através do poder que atribui a todos os cidadãos (Tomás, 2010).

2.2 A Mediação Escolar

Na perspectiva de Costa (2016, p.66), a mediação escolar é um meio de criação, recriação ou renovação de laços interpessoais. A autora refere ainda que a mediação é um processo de diálogo e de reencontro interpessoal. Esta investigadora termina dizendo que a mediação escolar é um método de resolução dos Conflitos, em que um terceiro, neutro e imparcial, auxilia os indivíduos a comunicar e a negociar compromissos mutuamente satisfatórios.

Para Tomás (2010) de modo a prevenir e resolver Conflitos é necessário fazer uma gestão positiva dos mesmos de modo a privilegiar o diálogo, a assertividade, a solidariedade e a paz. A autora é da opinião de que existem alguns métodos de prevenção e resolução de Conflitos que podemos utilizar como é o caso da, negociação, da conciliação, da mediação ou, em casos mais extremos, por via judicial e arbitrária. No entanto, Tomás (2010) refere-se à mediação como sendo a melhor via para gerir os Conflitos escolares. A este respeito a autora afirma que, a forma mais eficaz e assertiva de chegar a um consenso e de prevenir um determinado Conflito é a mediação, indo mais além ao considerar que, é necessário desenvolver uma educação para a convivência e para a gestão positiva dos Conflitos, a fim de se construir uma cultura de paz, de cidadania e de sã convivialidade no meio escolar. Para a autora, a escola pode encontrar na mediação uma abordagem para a transformação criativa dos Conflitos, aceitando aproveitá-los como uma oportunidade de crescimento, mudança, e de formação pessoal e social para a resolução dos problemas quotidianos (Tomás, 2010).

A prática da mediação de Conflitos que não foi pensada para o ambiente escolar, segundo Morgado (citado por Guimarães, (2017) esta prática surgiu há algumas décadas no continente Americano. Os meios alternativos de resolução de Conflitos, vulgarmente designados por ADR (Alternative Dispute Resolution), surgiram na década de 70 nos Estados Unidos da América e englobam, entre outros, a mediação, a negociação, a arbitragem e a conciliação. Em Portugal estes meios, cuja implementação teve início nos anos 90, vão sendo identificados como RAC ou RAL (Resolução Alternativa de Conflitos ou Litígios).

2.2.1. Objetivos Educativos da Mediação Escolar

Costa (2016) no projeto de mediação de Conflitos em contexto escolar apresenta alguns objetivos educativos da mediação que passamos a citar na íntegra pela sua relevância e atualidade, que passamos a descrever:

- Nível cognitivo / “Saber”

- Identificar o Conflito como algo normal e inerente às Relações Interpessoais;
- Saber analisar os Conflitos, identificando as melhores formas de actuar;
- Conhecer técnicas alternativas de resolução de Conflitos;
- Estar receptivo à mudança (mudar de posição face a novas situações).

- Nível das competências / “Saber fazer”

- Comunicar de um modo claro e assertivo;
- Realizar actividades de forma cooperativa;
- Gerir os Conflitos através da negociação e da mediação.

- Nível das atitudes / “Ser ou saber ser”

- Valorizar as suas qualidades;
- Respeitar os outros e as diferenças;
- Cultivar a empatia, tolerando as particularidades dos demais;
- Apreciar o valor da cooperação;
- Valorizar as potencialidades positivas do Conflito.

2.3. Papel do Mediador, Técnicas de Mediação e Modelos de Mediação

De acordo com Costa (2016) os papéis de mediador podem ser os de:

- Favorecer o diálogo das partes;
- Levar a que compreendam o Conflito de forma global;
- Ajudar a que analisem as causas do Conflito, separando interesses de sentimentos e pessoas de problemas;
- Auxiliar na identificação dos pontos de encontro;
- Favorecer a conversão das diferenças em formas criativas de resolução do Conflito.

As técnicas de mediação, segundo a mesma autora (Costa, 2016), podem ser:

- Escuta Activa;
- Empatia;
- Compreensão da comunicação verbal e não verbal;
- Investigação;
- Negociação;
- Criação de oportunidades;
- Avaliação das soluções.

No que concerne aos modelos de mediação, de acordo com a literatura, existem vários modelos de mediação. No nosso entender, devemos considerar todos, na medida em que cada um possui elementos importantes sobre a mediação. Teixeira (2011 p. 86-89) fala sobre os seguintes modelos:

1. Modelo Transformativo de Bush e Folger

- Este modelo enfatiza a alternativa benéfica nas relações entre as partes;
- defende o reconhecimento de uma parte pela outra;
- aborda a melhoria da capacidade de perceber e considerar as perspectivas do outro;
- defende a co-responsabilidade entre os pares.

2. Modelo tradicional Linear (Fisher e Ury)

-Este modelo aborda a comunicação entre os mediadores (linear e com perguntas abertas);

-defende Conflito centrado na direção da resolução e não no passado;

-se caracteriza por diálogo ordenado;

-modelo estrutura, entretanto flexível;

-facilita o acordo e diminuir a diferença

3. Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb

Este modelo defende as seguintes ideias:

-A Disputa evolui principalmente no que diz respeito a comunicação;

-As paragens repetitivas de interação estabelece a maneira de se comunicar,

-Este modelo também valoriza a importância de melhorar as relações interpessoal.

4. Modelo de continências (Bercovitch)

-Este modelo considera a influência dos factores antecedentes e presentes no Conflito.

Este modelo é centrado na estrutura que se utiliza para resolver os Conflitos e considera as seguintes variáveis segundo Gestoso, (citado por Teixeira, 2011) a saber:

-Natureza da disputa, (Conhecer a história, intensidade, duração, antecedentes e causas);

-Natureza do Problema, (Caraterísticas do Conflito);

-Natureza das partes em Conflito, (o mediador deve conhecer as partes);

-Natureza do Mediador, (Experiência do mediador)

2.4 Fases da mediação

Teixeira (2011) faz um resumo bastante importante sobre as fases da mediação segundo vários autores e diversos modelos e que passamos a citar:

- Modelo de Sheppard e Colaboradores

- Definição;
- Fase da Discussão;
- Fase de Seleção de alternativas;
- Fase de reconciliação.

- Modelo de Haynes e Marodin

- Identificando o problema;
- Escolhendo o método;
- Selecionando o mediador;
- Reunindo os dados;
- Definindo o problema;
- Desenvolvendo Opções;
- Redefinindo Posições;
- Barganhando;
- Redigindo o acordo.

- Modelo de Torrego Seijo

- Pré –mediação (fase prévia a mediação);
- Apresentação e regras do jogo (quem somos. Como vai ser o processo);
- Ora conta lá (que sucedeu);
- Clarificar o problema (em que pé estamos);
- Propor soluções (como sair da situação);
- Chegar a um acordo (quem faz o quê, como, quando e onde).

PARTE II – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

CAPÍTULO III

OPÇÕES METODOLÓGICAS

3.1 Natureza da Investigação

Numa investigação analítico-descritiva os dados são normalmente recolhidos através da aplicação de questionários, revisão documental ou por observação do problema no contexto real em que o mesmo se desenrola (Miranda, 2009). O investigador é o instrumento de recolha de dados, pelo que a finalidade e a validade destes, depende em certa medida da sua sensibilidade, conhecimento e sem dúvida, experiência (Marconi e Lakatos, 2003).

Esta investigação compreende várias etapas: a definição do problema a ser investigado, a revisão da literatura, a formulação das questões de investigação, definição do público-alvo, escolha de técnicas de recolha de dados, a determinação da representatividade da amostra, a selecção de técnicas de amostragem e selecção dos instrumentos de recolha. Utilizámos como instrumento de recolha de dados o questionário, na medida em que pretendíamos obter e tratar um elevado número de respostas e procedemos posteriormente à sua análise através de métodos quantitativos descritivos.

Nesta investigação de natureza quantitativa seguimos o proposto por Quivy e Campenhoudt, (1992), definimos o nosso problema de investigação e alicerçamos a nossa investigação com base na fundamentação teórica. Esta investigação constitui um processo sistemático de recolha de dados quantificáveis a partir de noventa e seis participantes no estudo, com o objetivo de obter resposta às questões de investigação (Freixo, 2011).

Este tipo de investigação exige dos investigadores, a elaboração de instrumentos adequados para obter a informação necessária, precisa e concisa. Como tal, no presente trabalho, foram utilizadas as técnicas de recolha de dados julgadas mais importantes para a consecução dos objetivos

preconizados, ou seja, questionários aos, professores, e alunos do ISP do primeiro ao quarto ano selecionados de forma aleatória.

Para esta pesquisa em que pretendemos no contexto do ISP analisar as questões referentes aos Conflitos entre os professores e os alunos, foi utilizado como técnica de recolha o questionário, definindo-se antecipadamente os objectivos e as perguntas. Optámos por esta técnica de colecta de dados, por considerarmos ser a que melhor responde as nossas perguntas de investigação.

Segundo Marsick (citado por Cortes, 2013) os dados se referem a: (...) problemas e questões estão conceitualmente colocadas (...) a pesquisa surge da interação de muitas pessoas no contexto do ambiente (...), pois olhamos para os significados socialmente construídos de grupos de pessoas, os trabalhos internos da pessoa em situações, e as características das situações que fazem as pessoas falarem ou agirem de certas formas (...) o propósito da pesquisa é entender a prática em circunstâncias únicas, em vez de gerar teorias que sejam verdadeiras em todas as circunstâncias (...) todas as fases do processo de pesquisa são colaborativas (...) e mais atenção é dada à configuração de um problema (p.51)”

Após análise de alguns documentos sobre esta matéria ao nível do ISP, identificamos a população.

A população deste estudo, que é formada por dois grupos pertencentes ao ISP, ou seja um dos pólos Universitários da Universidade de São Tomé e Príncipe, são eles os professores e os alunos deste estabelecimento São-Tomense de ensino. Apesar da nossa pesquisa se realizar também, ao nível de elementos de direcção da escola, estes foram considerados como professores na medida em que além de exercerem cargos de direcção, todos foram e, alguns ainda, são professores desta mesma Universidade.

3.2 Caracterização da Amostra

O ISP, na qualidade de pólo universitário da Universidade de São Tomé e Príncipe é composto por 1168 alunos no ano letivo 2017-2018, sendo 592 do sexo masculino e 576 do sexo feminino, conforme a lista dos alunos que tivemos acesso.

Quanto aos professores, o pólo tem cerca de 142 professores, sendo 44 do sexo feminino e 98 do sexo masculino conforme a lista dos professores que também tivemos acesso. Dos 142 professores, apenas 22 são professores quadro da Universidade no período desta investigação.

A amostra deste estudo é constituída, por trinta e seis professores incluindo os vinte e dois professores do quadro e os membros da direção, bem como sessenta alunos, escolhidos aleatoriamente no ano letivo 2017-2018:

- Alunos do Primeiro ao Quarto ano das diferentes especialidades.
- Membros da Direção (Reitor, Presidente, Vice-Presidente e o Administrador do ISP)
- Membros do Pessoal Docente (Professores do Primeiro ao Quarto ano).

3.3 Instrumento de recolha de dados e procedimentos metodológicos

Este trabalho foi realizado com recurso a uma pesquisa quantitativa de natureza analítico-descritiva, pois pretendemos analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP. Este estudo permitiu-nos conhecer com maior pormenor os tipos de Conflitos mais comuns, bem como identificar o que existe regulamentado em matéria de gestão e prevenção de Conflitos, além de indagar sobre as ofertas formativas ao nível deste pólo Universitário, nesta matéria. Neste estudo, interessa-nos compreender e analisar profundamente esta problemática, com vista a propor a criação de um Gabinete para Mediação de Conflitos. Assim realizámos questionários, definindo antecipadamente os objetivos e as perguntas.

O questionário consiste num instrumento de medida com o objetivo de procurar indicadores, para registar o grau de concordância ou discordância em relação a expectativas e percepções reais, relacionadas com os atributos previamente delineados e traçados (Freixo, 2011). A opção por este tipo de técnica de recolha de dados mostrou-se ser a mais adequada, por ser mais fácil a resposta e ter baixo custo. Assumindo a forma de questionário fechado, o inquérito utilizado foi estruturado em duas partes com recurso a duas escalas de Likert de quatro pontos, em que uma era composta por «Concordo, Concordo em Parte, Discordo em Parte e Discordo» e outra por «Nunca, Algumas vezes, Muitas vezes e Sempre». Os inquéritos foram alvo de um pré-teste a uma amostra aleatória de dois professores e dois alunos e evidenciou algumas fraquezas e conduziu à sua reformulação. A versão final do inquérito foi distribuída e recolhida em papel pelos professores e alunos. A análise dos dados foi alvo de uma análise quantitativa descritiva e as variáveis nominais foram analisadas com recurso a tabelas de frequência relativa (percentagem). Primeiro caracterizamos a amostra e depois passámos aos resultados do questionário. Os dados apurados foram tratados através da técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2010), análise estatística recorrendo ao tratamento gráfico com recurso ao Excel (Microsoft Office 2007). Foram utilizadas as fórmulas estatísticas: Contar.se, Contar, Máximo, Mínimo e Frequência, bem como os respetivos gráficos quando se considerou necessário.

Importa realçar que além dos professores e membros da direcção, estes questionários foram aplicados aos alunos, motivo pelo qual tivemos um certo cuidado na elaboração das perguntas, ou seja, pretendemos que a linguagem fosse muito acessível e passível de ser compreendida por qualquer um dos grupos (ver apêndice 2 e 3).

A título experimental e com o objectivo de aferir se as questões eram perceptível para todo o público-alvo, ou se necessitava ser reformulada, o referido instrumento foi aplicado num pequeno contexto, em uma das turmas de primeiro Ano de Licenciatura em Economia e a dois professores de Departamento de Língua Inglesa. Todas as perguntas do questionário foram consideradas perceptíveis e de fácil interpretação, sujeitas entretanto a algumas alterações por parte da orientação do trabalho,

para que houvesse uma maior coerência e respondesse aos objectivos deste estudo de forma hierárquica.

Em termos estatísticos, os nossos questionários foram aplicados a 5.14% da população dos alunos, e a 29.03% dos professores, e teve uma taxa de retorno de sensivelmente 90%.

Importa frisar que apesar de uma amostra baixa comparando com o número da população, conseguimos abarcar todos os níveis, ou seja alunos de primeiro ao quarto ano, bem como um grande número de professores de quadro.

CAPÍTULO IV

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1. Apresentação dos Resultados do Questionário aos Professores (QP)

Apresentamos de uma forma geral, os dados relativos ao questionário desenvolvido aos professores.

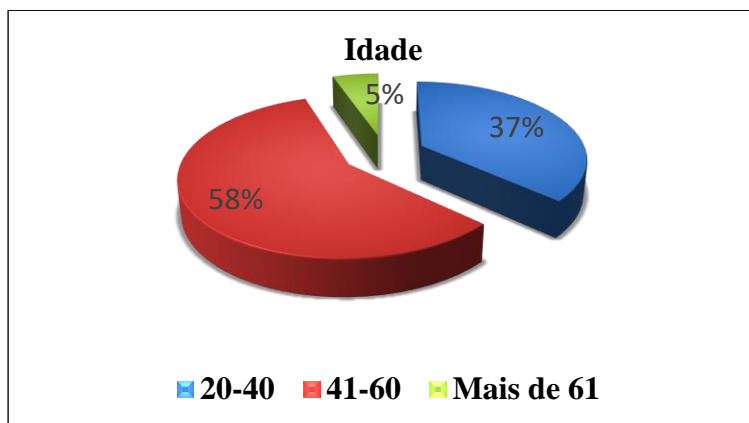
4.1.1. Caracterização dos professores

Tabela 1. Tabela de caracterização dos professores

<i>Nº</i>	<i>Questão</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
1	Idade	20-40	36.8%
		41-60	57.9%
		Mais de 61	5.3%
2	Género	Masculino	77.8%
		Feminino	22.2%
3	Tempo de serviço até final do ano lectivo 2017/2018.	1-5 Anos	22.2%
		6-10 Anos	11.1%
		Mais de 10 Anos	61.1%
		Acima de 15 Anos	5.6%
4	Tempo de trabalho no actual pólo Universitário, ISP	2 anos	17.7%
		3 Anos	11.8%
		4 Anos	5.9%
		8 Anos	5.9%
		9 Anos	11.8%
		10 Anos	5.9%
		12 Anos	11.8%
		16 Anos	5.9%
		17 Anos	5.9%
		18 Anos	5.9%
		19 Anos	5.9%
21 Anos	5.9%		

4.1.1.1. Idade

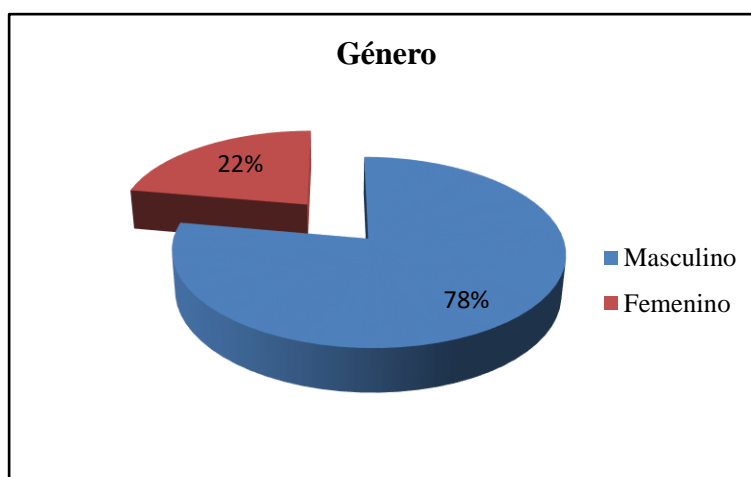
Gráfico 1. Apresentação dos dados relativos à idade dos professores



Tal como podemos observar, no Gráfico 1, a idade dos professores participantes na investigação se situa entre os 41 e os 60 anos de idade, pelo que se pode considerar que este estabelecimento de ensino é composto por um corpo docente com alguma experiência.

4.1.1.2. Género

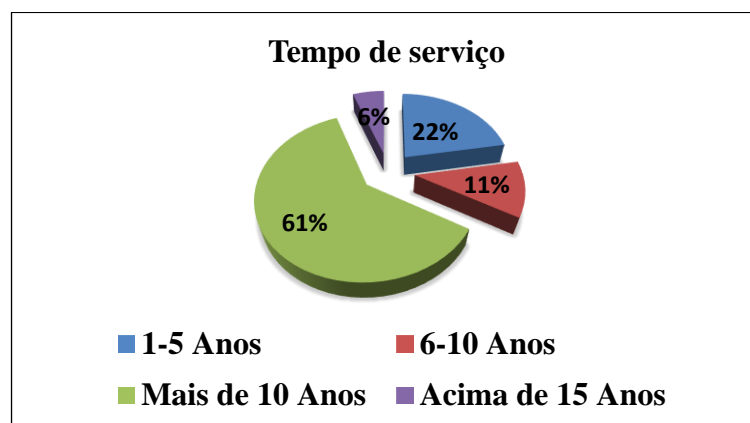
Gráfico 2. Apresentação dos dados relativos ao género dos professores



Tal como podemos observar, no Gráfico 2, a maioria dos professores participantes no estudo são do sexo masculino, o que corresponde a 78% da amostra.

4.1.1.3. Tempo de Serviço

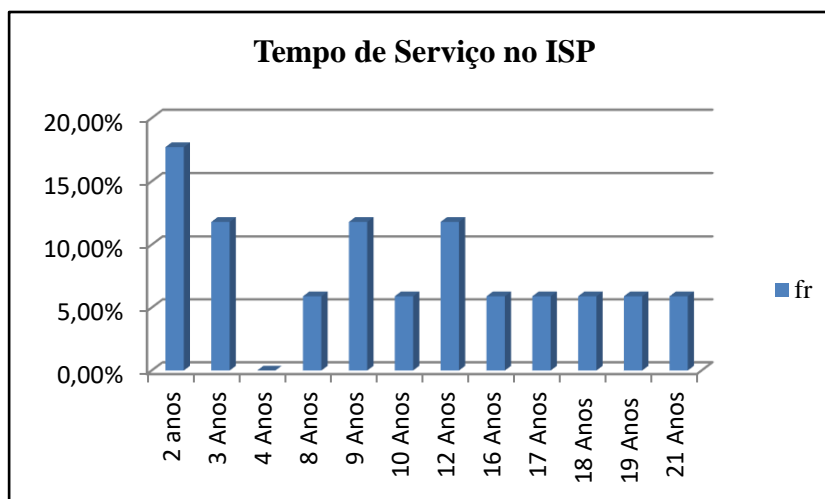
Gráfico 3. Apresentação dos dados relativos ao tempo de serviço dos professores



Tal como seria de esperar, pelo analisado no Gráfico 1, a maioria dos professores participantes no estudo tem mais de 10 anos de serviço e menos de 15 anos de serviço (61.1%).

4.1.1.4. Tempo de Serviço

Gráfico 4. Apresentação dos dados relativos ao tempo de serviço dos professores



Pelo observado no gráfico 4, a maioria dos professores exerce as suas funções há relativamente pouco tempo no ISP, ou seja, dois (17,70%) e três (11,80%) anos.

4.1.2. Apresentação dos dados relativos à Parte I do QP.

4.1.2.1. Respostas referentes à questão, «Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP» do QP.

Tabela 2. Tabela de respostas referentes à questão, «Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP» do QP.

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.1</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
5.1.1	Conflito escolar entre o professor e o aluno do ISP é tudo aquilo que está por detrás da falta de diálogo.	Discordo	10.5%
		Discordo em parte	21.1%
		Concordo	31.6%
		Concordo em parte	36.8%
5.1.2	Considerando o Conflito como divergência de interesse e de opinião, devemos dizer que no ISP o Conflito entre professores e alunos é uma realidade.	Discordo	16.7%
		Discordo em parte	16.7%
		Concordo	33.3%
		Concordo em parte	33.3%
5.1.3	Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal.	Discordo	50%
		Discordo em parte	22.2%
		Concordo	16.7%
		Concordo em parte	11.1%
5.1.4	Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física.	Discordo	89.5%
		Discordo em parte	5.3%
		Concordo	0%
		Concordo em parte	5.3%

Pelo que podemos observar na Tabela 2, em relação à questão «**Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP**», na questão 5.1.1, a maioria dos professores concorda (31.6% e

concorda em parte (36.8%) que o «conflito entre professores e alunos é tudo aquilo que está por detrás da falta de diálogo».

Na questão 5.1.2, a maioria dos professores concorda (33.3%) e concorda em parte (33.3%) que no ISP o «conflito entre professores e alunos é uma realidade».

No que concerne à questão 5.1.3, conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal, a maioria dos professores discorda (50%).

No que respeita à questão 5.1.4, a maioria dos professores discordam do facto que os conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física (89.5%).

4.1.2.2. Respostas referentes à questão, «Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP» do QP.

Tabela 3. Tabela de respostas referentes à questão, «Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP» do QP.

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.2</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq. Relativa</i>
5.2.1	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Divergências de Opiniões/ Controvérsia.	Discordo	16.7%
		Discordo em parte	16.7%
		Concordo	22.2%
		Concordo em parte	44.4%
5.2.2	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Relações Interpessoais.	Discordo	23.5%
		Discordo em parte	23.5%
		Concordo	29.4%
		Concordo em parte	23.5%
5.2.3	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Conflito Conceptual.	Discordo	22.2%
		Discordo em parte	33.3%
		Concordo	11.1%
		Concordo em parte	33.3%

5.2.4	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Conflito de Interesses.	Discordo	21.1%
		Discordo em parte	26.1%
		Concordo	31.6%
		Concordo em parte	21.1%
5.2.5	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Bullying.	Discordo	94.4%
		Discordo em parte	5.6%
		Concordo	0%
		Concordo em parte	0%
5.2.6	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Assédio Sexual.	Discordo	76.5%
		Discordo em parte	11.8%
		Concordo	0%
		Concordo em parte	11.8%

Pelo que podemos observar na Tabela 3, em relação à questão «**Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP** », a maioria dos professores considera que os conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Divergências de Opiniões/ Controvérsia (66.6%), Relações Interpessoais (52.9%) e Conflito de Interesses (52.7%).

4.1.2.3. Respostas referentes à questão, «Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP» do QP.

Tabela 4. Tabela de respostas referentes à questão, «Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP » do QP.

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.3</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq. Relativa</i>
5.3.1	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Pouca preparação Pedagógica/utilização de metodologias de ensino que	Discordo	11.1%
		Discordo em parte	27.8%
		Concordo	16.7%
		Concordo em parte	44.4%

	muitas das vezes são contestadas pelos alunos.		
5.3.2	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Excesso de alunos por turma.	Discordo	77.8%
		Discordo em parte	22.2%
		Concordo	0%
		Concordo em parte	0%
5.3.3	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Atribuição das notas/utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos.	Discordo	17.6%
		Discordo em parte	23.5%
		Concordo	23.5%
		Concordo em parte	35.3%
5.3.4	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Pouco conhecimento em matéria de gestão de Conflitos.	Discordo	12.5%
		Discordo em parte	12.5%
		Concordo	25%
		Concordo em parte	50%
5.3.5	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Más condições de trabalho.	Discordo	23.5%
		Discordo em parte	35.3%
		Concordo	11.8%
		Concordo em parte	29.4%
5.3.6	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Desmotivação por parte dos alunos	Discordo	0%
		Discordo em parte	10.5%
		Concordo	36.8%
		Concordo em parte	52.6%
5.3.7	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Desmotivação por parte dos Professores	Discordo	27.8%
		Discordo em parte	16.8%
		Concordo	5.6%
		Concordo em parte	50%

5.3.8	Causas mais comuns de	Discordo	33.3%
	Conflitos entre os professores	Discordo em parte	11.1%
	e os alunos do ISP: Falta de	Concordo	16.7%
	Materiais didáticos	Concordo em parte	38.9%

Pelo que podemos observar na Tabela 4, em relação à questão «**Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP**», a maioria dos professores concorda que essas causas são, principalmente, derivadas à «pouca preparação Pedagógica/utilização de metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos» (44.4%); «atribuição das notas/utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos» (23.5%); «desmotivação por parte dos alunos» (36.8%);

4.1.2.4.Respostas referentes à questão, «Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP» do QP.

Tabela 5. Tabela de respostas referentes à questão, « Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP » do QP.

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.4</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
5.4.1	O Conflito é um estado humano natural, que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos.	Discordo	5.3%
		Discordo em parte	10.5%
		Concordo	36.8%
		Concordo em parte	47.4%
5.4.2	Acreditamos que se torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores.	Discordo	0%
		Discordo em parte	0%
		Concordo	63.2%
		Concordo em parte	36.8%

5.4.3	O treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um.	Discordo	0%
		Discordo em parte	0%
		Concordo	78.9%
		Concordo em parte	21.21%
5.4.5	A criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.	Discordo	10.5%
		Discordo em parte	0%
		Concordo	63.2%
		Concordo em parte	26.3%

Pelo que podemos observar na Tabela 5, em relação à questão *«Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP» a maioria dos professores concordam que* « que se torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores» (63.2%); que «o treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um» (78.9%) e que «a criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP» (63.2%).

4.1.3. Apresentação dos dados relativos à Parte II do questionário aos professores.

4.1.3.1. Respostas referentes à questão, «Frequência com que realiza as seguintes atividades» do QP.

Tabela 6. Tabela de respostas referentes à questão, «Frequência com que realiza as seguintes atividades » do QP.

<i>Nº</i>	<i>Questão 6.1</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
6.1.1	Conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas.	Nunca	0%
		Algumas Vezes	73.7%
		Muitas Vezes	21.1%
		Sempre	5.3%
6.1.2	Conversas sobre o dia-a-dia dos alunos.	Nunca	5.3%
		Algumas Vezes	52.6%
		Muitas Vezes	42.1%
		Sempre	0%
6.1.3	Atividades recreativas conjuntas entre os/as professores (as) e os/as alunos (as).	Nunca	26.3%
		Algumas Vezes	73.7%
		Muitas Vezes	0%
		Sempre	0%
6.1.4	Pedir desculpas aos alunos por ter cometido algum erro.	Nunca	5.3%
		Algumas Vezes	21.1%
		Muitas Vezes	15.8%
		Sempre	57.9%
6.1.5	Elogiar aos alunos sempre que fizerem algo certo.	Nunca	0%
		Algumas Vezes	5.3%
		Muitas Vezes	26.3%
		Sempre	68.4%
6.1.6	Identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas.	Nunca	10.5%
		Algumas Vezes	21.1%
		Muitas Vezes	36.8%
		Sempre	31.6%

6.1.7	Ouvir primeiro para depois tentar resolver os Conflitos com os alunos.	Nunca	0%
		Algumas Vezes	5.3%
		Muitas Vezes	15.8%
		Sempre	78.9%

Pelo que podemos observar na Tabela 6, em relação às «**atividades**» praticadas pelos professores, a maioria refere que apenas algumas vezes tem «conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas» (73.7%); que tem algumas vezes «conversas sobre o dia-a-dia dos alunos»; que existem «atividades recreativas conjuntas entre os/as professores (as) e os/as alunos (as)» (73.7%). Contudo consideram que «sempre», Pedem desculpas aos alunos quando cometem algum erro (68.4%); ouvem primeiro para depois tentar resolver os Conflitos com os alunos» (78.9%) e que «Muitas vezes» elogiam os alunos sempre que fizerem algo certo (68.4%); Identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas (36.8%).

4.2 Apresentação dos Resultados do Questionário aos Alunos (QA)

Apresentamos de uma forma geral, os dados relativos ao questionário desenvolvido aos alunos.

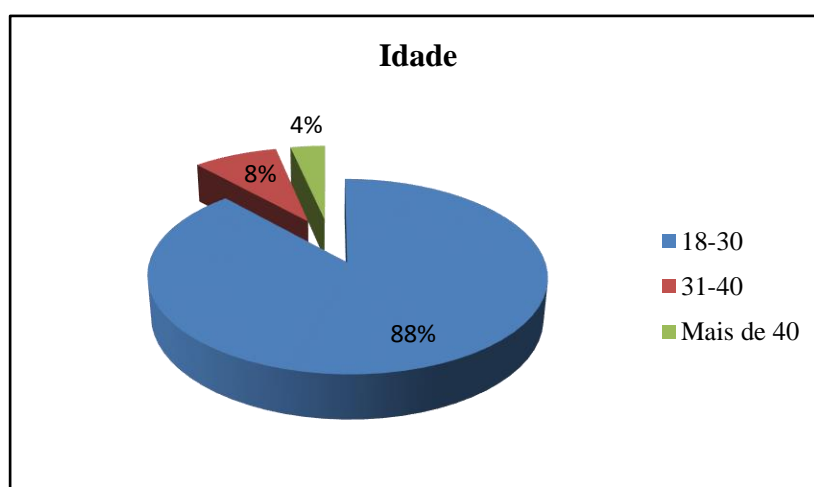
4.2.1 Caracterização dos alunos

Tabela 7. Tabela de caracterização dos alunos

<i>Nº</i>	<i>Questão</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
1	Idade	18-30	88.3%
		31-40	8.3%
		Mais de 40	3.4%
2	Género	Masculino	45.8%
		Feminino	54.2%
4	Matriculado no ano lectivo 2017/2018 no nível	1 ano	25%
		2 Ano	25%
		3 Ano	25%
		4 Ano	25%

4.2.1.1 Idade

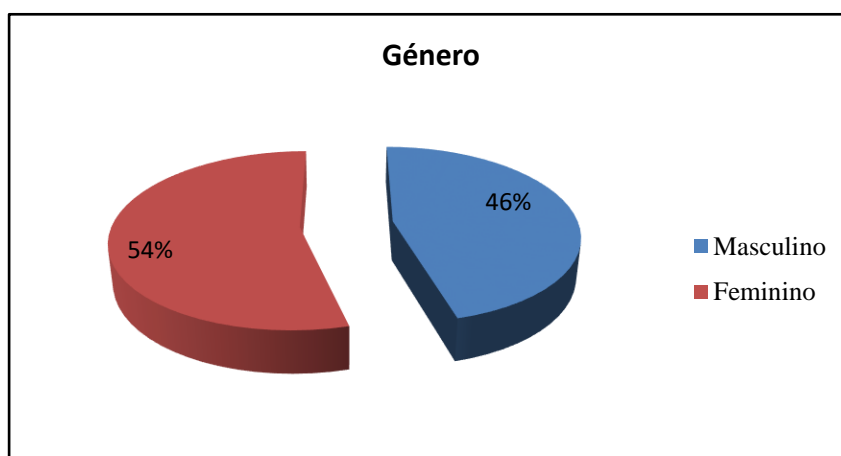
Gráfico 5. Apresentação dos dados relativos à idade dos alunos



Tal como podemos observar, no Gráfico 5, a idade dos alunos participantes na investigação se situa entre os 18 e os 30 anos de idade, pelo que se pode considerar que este estabelecimento de ensino é composto por alunos de uma faixa etária jovem que prosseguem o ensino secundário para o ensino superior.

4.2.1.2 Género

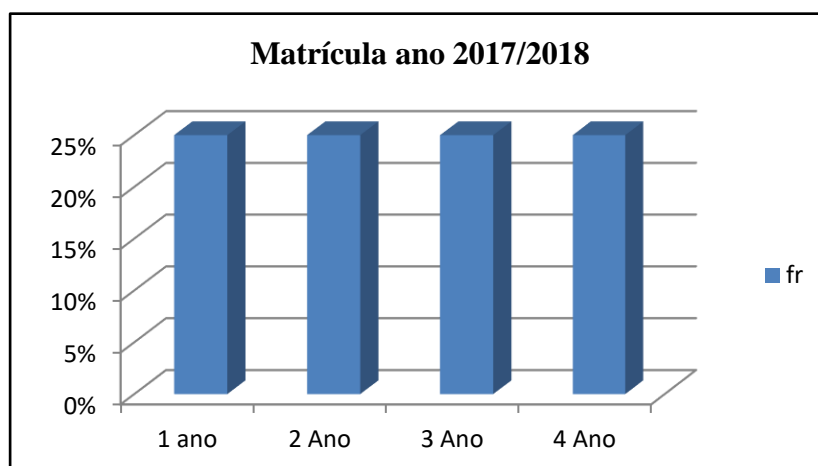
Gráfico 6. Apresentação dos dados relativos ao género dos alunos



Tal como podemos observar, no Gráfico 6, a maioria dos alunos participantes no estudo são do sexo feminino, o que corresponde a 54% da amostra.

4.2.1.1 Matrícula no ano letivo 2017/2018

Gráfico 7. Apresentação dos dados relativos aos alunos paraticipantes no estudo



Pelo que se pode observar no Gráfico 7, todos os alunos se encontram matriculados no ano letivo de 2017/2018.

4.2.2. Apresentação dos dados relativos à Parte I do QA.

4.2.2.1 Respostas referentes à questão, «Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP» do QA.

Tabela 8. Tabela de respostas referentes à questão, «Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP» do QA

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.1</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
5.1.1	Conflito escolar entre o professor e o aluno do ISP é tudo aquilo que está por detrás da falta de diálogo.	Discordo	13.6%
		Discordo em parte	6.8%
		Concordo	52.5%
		Concordo em parte	27.1%
5.1.2	Considerando o Conflito como divergência de interesse e de opinião, devemos dizer que no ISP o Conflito entre professores e alunos é uma realidade.	Discordo	20.7%
		Discordo em parte	8.6%
		Concordo	48.3%
		Concordo em parte	22.4%
5.1.3	Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal.	Discordo	26.3%
		Discordo em parte	24.6%
		Concordo	33.3%
		Concordo em parte	15.8%
5.1.4	Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física.	Discordo	92.5%
		Discordo em parte	1.9%
		Concordo	1.9%
		Concordo em parte	3.8%

Pelo que podemos observar na Tabela 8, em relação à questão «**Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP**», na questão 5.1.1, a maioria dos alunos concorda (52.5%) e concorda em parte (27.1%) que o «conflito entre professores e alunos é uma realidade».

Na questão 5.1.2, a maioria dos alunos concorda (48.3%) e concorda em parte (22.4%) que o ISP o «conflito entre professores e alunos é uma realidade»,

No que concerne à questão 5.1.3, a opinião dos alunos está dividida, e apesar da maioria dos alunos concordar que os conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal, (33.3%) e concordarem em parte (15.8%) uma grande parte dos alunos discorda (26.3%) e discorda em parte (24.6%) que o conflito entre os professores e alunos do ISP, terminam em violência verbal.

No que respeita à questão 5.1.4, a maioria dos alunos discordam do facto que os conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física (92.5%).

4.2.2.2 *Respostas referentes à questão, «Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP » do QA.*

Tabela 9. Tabela de respostas referentes à questão, «Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do IS » do QA

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.2</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
5.2.1	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Divergências de Opiniões/ Controvérsia.	Discordo	17%
		Discordo em parte	15.1%
		Concordo	50.9%
		Concordo em parte	17%
5.2.2	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Relações Interpessoais.	Discordo	43.4%
		Discordo em parte	20.8%
		Concordo	15.1%

		Concordo em parte	20.8%
5.2.3	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Conflito Conceptual.	Discordo	24.4%
		Discordo em parte	28.9%
		Concordo	22.2%
		Concordo em parte	24.4%
5.2.4	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Conflito de Interesses.	Discordo	33.3%
		Discordo em parte	11.8%
		Concordo	31.4%
		Concordo em parte	23.5%
5.2.5	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Bullying.	Discordo	55.1%
		Discordo em parte	18.4%
		Concordo	16.3%
		Concordo em parte	10.2%
5.2.6	Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Assédio Sexual.	Discordo	67.3%
		Discordo em parte	15.4%
		Concordo	5.8%
		Concordo em parte	11.5%

Pelo que podemos observar na Tabela 9, em relação à questão «**Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP**», a maioria dos alunos consideram que os conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP são a Divergências de Opiniões/Controvérsia (50.9%). Os alunos discordam que os conflitos mais comuns são gerado por relações Interpessoais (43.4%), bullying (55.1%) e assédio sexual (67.3%). Acerca dos conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP serem o conflito de interesses as opiniões estão divididas, contudo a maioria dos alunos discorda deste facto (33.3%).

4.2.2.3 Respostas referentes à questão, «Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP» do QA.

Tabela 10. Tabela de respostas referentes à questão, «Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP » do QA

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.3</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
5.3.1	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Pouca preparação Pedagógica/utilização de metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos.	Discordo	3.6%
		Discordo em parte	3.6%
		Concordo	81.8%
		Concordo em parte	10.9%
5.3.2	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Excesso de alunos por turma.	Discordo	67.3%
		Discordo em parte	15.4%
		Concordo	11.5%
		Concordo em parte	5.8%
5.3.3	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Atribuição das notas/utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos.	Discordo	13%
		Discordo em parte	3.7%
		Concordo	50%
		Concordo em parte	33.3%
5.3.4	Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Pouco conhecimento em matéria de gestão de Conflitos.	Discordo	17%
		Discordo em parte	17%
		Concordo	39.6%
		Concordo em parte	26.4%
5.3.5		Discordo	15.1%

	Causas mais comuns de	Discordo em parte	22.6%
	Conflitos entre os professores	Concordo	49.1%
	e os alunos do ISP: Más condições de trabalho.	Concordo em parte	13.2%
5.3.6	Causas mais comuns de	Discordo	21.2%
	Conflitos entre os professores	Discordo em parte	19.2%
	e os alunos do ISP:	Concordo	30.8%
	Desmotivação por parte dos alunos	Concordo em parte	28.8%
5.3.7	Causas mais comuns de	Discordo	10.9%
	Conflitos entre os professores	Discordo em parte	16.4%
	e os alunos do ISP:	Concordo	36.4%
	Desmotivação por parte dos Professores	Concordo em parte	36.4%
5.3.8	Causas mais comuns de	Discordo	10.9%
	Conflitos entre os professores	Discordo em parte	5.5%
	e os alunos do ISP: Falta de	Concordo	76.4%
	Materiais didáticos	Concordo em parte	7.3%

Pelo que podemos observar na Tabela 10, em relação à questão «**Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP**», a maioria dos alunos concorda que essas causas são, principalmente, derivadas à «pouca preparação Pedagógica/utilização de metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos» (81.8%%), à «atribuição das notas/utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos» (50%) e à «falta de materiais didáticos» (76.4%).

4.2.2.4 Respostas referentes à questão, «Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP » do QA.

Tabela 11. Tabela de respostas referentes à questão, «Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP » do QA

<i>Nº</i>	<i>Questão 5.4</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
5.4.1	O Conflito é um estado humano natural, que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos.	Discordo	17.2%
		Discordo em parte	13.8%
		Concordo	53.4%
		Concordo em parte	15.5%
5.4.2	Acreditamos que se torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores.	Discordo	8.9%
		Discordo em parte	8.9%
		Concordo	66.1%
		Concordo em parte	16.1%
5.4.3	O treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um.	Discordo	5.1%
		Discordo em parte	3.4%
		Concordo	83.1%
		Concordo em parte	8.5%
5.4.5	A criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.	Discordo	1.7%
		Discordo em parte	1.7%
		Concordo	74.6%
		Concordo em parte	22%

Pelo que podemos observar na Tabela 11, em relação à questão «*Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP*» a maioria dos alunos concordam que o «Conflito

é um estado humano natural, que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos» (53.4%), e acreditam ser fundamental que os professores do ISP negociem o Conflito com os alunos, ao invés de optar pela expulsão ou suspensão dos alunos (66.1%). Concordam ainda que «o treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multicultural, respeitando as diferenças de cada um» (83.1%) e que «a criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP» (74.6%).

4.2.3 Apresentação dos dados relativos à Parte II do QA.

4.2.3.2 Respostas referentes à questão, «Frequência com que são realizadas as seguintes atividades» do QA

Tabela 12. Tabela de respostas referentes à questão, «Frequência com que realiza as seguintes atividades » do QA

<i>Nº</i>	<i>Questão 6.1</i>	<i>Categoria</i>	<i>Freq.Relativa</i>
6.1.1	Conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas.	Nunca	8.6%
		Algumas Vezes	79.3%
		Muitas Vezes	10.3%
		Sempre	1.7%
6.1.2	Conversas sobre o dia-a-dia dos alunos.	Nunca	29.1%
		Algumas Vezes	63.6%
		Muitas Vezes	3.6%
		Sempre	3.6%
6.1.3	Atividades recreativas conjuntas entre os/as	Nunca	60%
		Algumas Vezes	30%
		Muitas Vezes	6.7%

	professores (as) e os/as alunos (as).	Sempre	3.3%
6.1.4	Pedir desculpas aos alunos por ter cometido algum erro.	Nunca	40.7%
		Algumas Vezes	35.6%
		Muitas Vezes	11.9%
		Sempre	11.9%
6.1.5	Elogiar aos alunos sempre que fizerem algo certo.	Nunca	11.9%
		Algumas Vezes	66.1%
		Muitas Vezes	10.2%
		Sempre	11.9%
6.1.6	Identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas.	Nunca	48.3%
		Algumas Vezes	31%
		Muitas Vezes	12.1%
		Sempre	8.6%
6.1.7	Ouvir primeiro para depois tentar resolver os conflitos com os alunos.	Nunca	13%
		Algumas Vezes	53.7%
		Muitas Vezes	18.5%
		Sempre	14.8%

Pelo que podemos observar na Tabela 12, em relação às «**atividades**» praticadas pelos professores, a maioria dos alunos refere que apenas algumas vezes tem «conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas» (79.3%); que apenas algumas vezes tem conversas sobre o dia-a-dia com os professores (63.6%). A maioria dos alunos referem ainda que não existem «atividades recreativas conjuntas entre os/as professores (as) e os/as alunos (as)» (60%) e que os professores nunca pedem desculpas aos alunos quando cometem algum erro (40.7%). A maioria dos alunos considera que os professores só algumas vezes, ouvem primeiro, para depois tentar resolver os conflitos com os alunos (53.7%) e que «Algumas vezes» elogiam os alunos sempre que fizerem algo certo (66.1%). Os alunos são ainda da opinião que «nunca» (48.3%) ou apenas «algumas vezes» os alunos são identificados antes de o corrigir perante os colegas (31%).

Em suma, as opiniões dos professores e alunos são semelhantes. Apenas divergem um pouco no que respeita às atividades desenvolvidas, para mediar o conflito.

Para que melhor analisar estas pequenas divergências de opinião, no ponto seguinte fazemos uma análise comparativa dos resultados.

4.3 Análise Comparativa dos Resultados

Temos a plena consciência que o Conflito entre os professores e os alunos é um facto extremamente complexo, dependendo do contexto em que se insere, e, como o nosso título faz menção, não pretendemos generalizar os resultados obtidos nesta investigação, mas sim dar contributos para uma melhor gestão de Conflitos entre os supracitados elementos. Como tal, apresentamos uma síntese dos mesmos.

Tabela 13. Análise comparativa dos resultados dos QP e dos QA.

<i>Descrição</i>	<i>Categorias</i>	<i>Professor (%)</i>	<i>Aluno (%)</i>
Conflito escolar entre o professor e o aluno do ISP é tudo aquilo que está por detrás da falta de diálogo.	Discordo	10.5%	13.6%
	Discordo em parte	21.1%	6.8%
	Concordo	31.6%	52.5%
	Concordo em parte	36.8%	27.1%
Considerando o Conflito como divergência de interesse e de opinião, devemos dizer que no ISP o Conflito entre professores e alunos é uma realidade.	Discordo	16.7%	20.7%
	Discordo em parte	16.7%	8.6%
	Concordo	33.3%	48.3%
	Concordo em parte	33.3%	22.4%

Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal.	Discordo	50%	26.3%
	Discordo em parte	22.2%	24.6%
	Concordo	16.7%	33.3%
	Concordo em parte	11.1%	15.8%
Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física.	Discordo	89.5%	92.5%
	Discordo em parte	5.3%	1.9%
	Concordo	0%	1.9%
	Concordo em parte	5.3%	3.8%
Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Divergências de Opiniões/ Controvérsia.	Discordo	16.7%	17%
	Discordo em parte	16.7%	15.1%
	Concordo	22.2%	50.9%
	Concordo em parte	44.4%	17%
Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Relações Interpessoais.	Discordo	23.5%	43.4%
	Discordo em parte	23.5%	20.8%
	Concordo	29.4%	15.1%
	Concordo em parte	23.5%	20.8%
Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Conflito Conceptual.	Discordo	22.2%	24.4%
	Discordo em parte	33.3%	28.9%
	Concordo	11.1%	22.2%
	Concordo em parte	33.3%	24.4%
Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Conflito de Interesses.	Discordo	21.1%	33.3%
	Discordo em parte	26.1%	11.8%

	Concordo	31.6%	31.4%
	Concordo em parte	21.1%	23.5%
Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Bullying.	Discordo	94.4%	55.1%
	Discordo em parte	5.6%	18.4%
	Concordo	0%	16.3%
	Concordo em parte	0%	10.2%
Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP: Assédio Sexual.	Discordo	76.5%	67.3%
	Discordo em parte	11.8%	15.4%
	Concordo	0%	5.8%
	Concordo em parte	11.8%	11.5%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Pouca preparação Pedagógica/utilização de metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos.	Discordo	11.1%	3.6%
	Discordo em parte	27.8%	3.6%
	Concordo	16.7%	81.8%
	Concordo em parte	44.4%	10.9%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Excesso de alunos por turma.	Discordo	77.8%	67.3%
	Discordo em parte	22.2%	15.4%
	Concordo	0%	11.5%
	Concordo em parte	0%	5.8%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Atribuição das	Discordo	17.6%	13%
	Discordo em parte	23.5%	3.7%

notas/utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos.	Concordo	23.5%	50%
	Concordo em parte	35.3%	33.3%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Pouco conhecimento em matéria de gestão de Conflitos.	Discordo	12.5%	17%
	Discordo em parte	12.5%	17%
	Concordo	25%	39.6%
	Concordo em parte	50%	26.4%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Más condições de trabalho.	Discordo	23.5%	15.1%
	Discordo em parte	35.3%	22.6%
	Concordo	11.8%	49.1%
	Concordo em parte	29.4%	13.2%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Desmotivação por parte dos alunos	Discordo	0%	21.2%
	Discordo em parte	10.5%	19.2%
	Concordo	36.8%	30.8%
	Concordo em parte	52.6%	28.8%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Desmotivação por parte dos Professores	Discordo	27.8%	10.9%
	Discordo em parte	16.8%	16.4%
	Concordo	5.6%	36.4%
	Concordo em parte	50%	36.4%
Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Falta de Materiais didácticos	Discordo	33.3%	10.9%
	Discordo em parte	11.1%	5.5%
	Concordo	16.7%	76.4%
	Concordo em parte	38.9%	7.3%

O Conflito é um estado humano natural, que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos.	Discordo	5.3%	17.2%
	Discordo em parte	10.5%	13.8%
	Concordo	36.8%	53.4%
	Concordo em parte	47.4%	15.5%
Acreditamos que se torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores.	Discordo	0%	8.9%
	Discordo em parte	0%	8.9%
	Concordo	63.2%	66.1%
	Concordo em parte	36.8%	16.1%
O treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um.	Discordo	0%	5.1%
	Discordo em parte	0%	3.4%
	Concordo	78.9%	83.1%
	Concordo em parte	21.21%	8.5%
A criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.	Discordo	10.5%	1.7%
	Discordo em parte	0%	1.7%
	Concordo	63.2%	74.6%
	Concordo em parte	26.3%	22%
Conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas.	Nunca	0%	8.6%
	Algumas Vezes	73.7%	79.3%
	Muitas Vezes	21.1%	10.3%
	Sempre	5.3%	1.7%
	Nunca	5.3%	29.1%

Conversas sobre o dia-a-dia dos alunos.	Algumas	52.6%	63.6%
	Vezes		
	Muitas Vezes	42.1%	3.6%
	Sempre	0%	3.6%
Actividades recreativas conjuntas entre os/as professores (as) e os/as alunos (as).	Nunca	26.3%	60%
	Algumas	73.7%	30%
	Vezes		
	Muitas Vezes	0%	6.7%
Pedir desculpas aos alunos por ter cometido algum erro.	Sempre	0%	3.3%
	Nunca	5.3%	40.7%
	Algumas	21.1%	35.6%
	Vezes		
Elogiar aos alunos sempre que fizerem algo certo.	Muitas Vezes	15.8%	11.9%
	Sempre	57.9%	11.9%
	Nunca	0%	11.9%
	Algumas	5.3%	66.1%
Identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas.	Vezes		
	Muitas Vezes	26.3%	10.2%
	Sempre	68.4%	11.9%
	Nunca	10.5%	48.3%
Ouvir primeiro para depois tentar resolver os Conflitos com os alunos.	Algumas	21.1%	31%
	Vezes		
	Muitas Vezes	36.8%	12.1%
	Sempre	31.6%	8.6%
	Nunca	0%	13%
	Algumas	5.3%	53.7%
	Vezes		
	Muitas Vezes	15.8%	18.5%
	Sempre	78.9%	14.8%

O Conflito entre os professores e os alunos é algo complexo, e muitas vezes entendido como algo negativo. Como já nos referimos anteriormente, não pretendemos generalizar os resultados,

obtidos mas sim dar contributos para uma melhor compreensão e gestão deste facto. Iniciaremos a discussão dos resultados apresentando uma síntese das conclusões que retirámos do perfil dos sujeitos patentes nos questionários quer dos alunos bem como dos professores e posteriormente faremos uma análise e discussão mais pormenorizada das questões específicas que sustentam esta investigação.

Desta forma, devemos dizer que os participantes nesse estudo são relativamente jovens, com a idade variando maioritariamente entre os 41 aos 60 anos por parte dos professores e 18 aos 30 anos por parte dos alunos. No nosso entender, este facto revela sem duvidas a possibilidade de existência constante de Conflito na medida em que ambas as classes são jovens.

Este estudo também revela que os professores possuem pouco tempo de serviço neste pólo universitário.

Nesta investigação contamos com uma maior participação dos senhores professores, rondando os 77%, enquanto que por parte dos alunos, contamos com uma maior participação das alunas num total de 54.2%.

O estudo revela ainda que quer os professores bem como os alunos possuem vários níveis académicos e várias formações, desde Licenciatura e muitas formações profissionais ao Pós-doutoramento por parte dos professores, e primeiro ao quarto ano de várias áreas de saber universitário por parte dos alunos. Entretanto, importa salientar que de acordo com os nossos resultados, nem os professores nem os alunos possuem formação em prevenção e/ou gestão de Conflitos entre professores e alunos. Este facto no nosso entender constitui um grande indicador da necessidade de introduzirmos este tema nos currículos dos alunos do ISP independentemente da área que está cursando, e independentemente da criação do Gabinete de Mediação. Não devemos descartar também a importância de munirmos aos professores de técnicas e ferramentas necessárias para lhe permitir saber lidar com situações de Conflito de forma saudável.

O primeiro grupo de questões teve como objetivo determinar a Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões

De acordo com os resultados da nossa investigação, podemos concluir que em relação ao **Conflito escolar entre o professor e o aluno do ISP se assenta sobretudo na falta de diálogo**, os professores e os alunos precisam dialogar mais de modo a evitarem certas situações de Conflito. Se somarmos as percentagens dos professores que discordam em parte à professores que concordam e concordam em partes, teremos certamente cerca de 89.5% de professores que admitem existir alguma falta de diálogo entre eles e os alunos e teremos também cerca de 86,4% que admitem o mesmo facto e que **o conflito entre professores e alunos é uma realidade**. Ou seja, onde existem grupos de pessoas, por si só leva à ocorrência de conflitos, sejam eles de que tipos forem, o que vai ao encontro do referido por autores como Jesus (2012), Sousa (2014), Favinha (2012). Os autores consideram que existem vários tipos de conflitos e referem que os mais comuns na escola são os inter e intragrúpicos e académicos.

A Universidade constitui e deve constituir um centro fazedor de opiniões e de conhecimento. Sabendo que todos não podemos ter a mesma opinião perante um facto, surge certamente situações de Conflito. Os estudos demonstram que considerando **divergências de opinião/controvérsia** como Conflito, isso é uma realidade no ISP na medida em que quando somamos as percentagens dos professores que discordam em parte à professores que concordam e concordam em partes face a supracitada questão, teremos cerca de 83.3% de professores que admitem existir conflitos no ISP por divergências de opinião e teremos também cerca de 79,3% que admitem o mesmo.

Ghaffar (2010) refere que existir Conflito é normal, contudo este pode ser um problema quando o indivíduo, quer social quer psicologicamente, diminuindo a sua produtividade, ou seja neste caso por levar ao mau desempenho do professor e/ou insucesso escolar dos alunos. Pelo que, apesar

de 50% dos professores discordarem que **os conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal**, o estudo demonstra que devemos nos preocupar com esta situação e trabalhar na prevenção na medida em que 33.3% dos alunos concordam, e se somarmos as percentagens quer dos professores bem como dos alunos que discordam em partes e concordam em partes, teremos mais de 50% por parte dos alunos e 50% por parte dos professores.

Em conformidade com os resultados, 89,5% dos professores, e 92,5% dos alunos discordam de que as situações **conflituosas no ISP culminem em violência física**. Desta forma, podemos afirmar que a violência física não é uma realidade no ISP e as situações de Conflitos não terminam em violência física. Apesar deste resultado bastante positivo e digno de uma Universidade, notamos que também existe a necessidade de trabalharmos na prevenção de violência física, caso somemos os números de professores e alunos que discordam em partes ou concordam em partes. Isso é no nosso entender, um sinal de que esses elementos devem ter experimentado alguma situação que pudesse transparecer violência física em algum momento no ISP.

Em relação aos conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP, a **divergência de opiniões/controvérsia**, revelou ser um deles na medida em que cerca de 83,3% dos professores ou discordam em parte ou concordam ou concordam em parte e 83% dos alunos estão nesta mesma senda.

De acordo com os resultados, podemos também afirmar que as **relações interpessoais** também constituem Conflitos comuns entre os professores e os alunos do ISP. Apesar de apenas 29.4% e 15.1% dos professores e alunos respectivamente concordarem. Acreditamos que há necessidade de melhorarmos as relações interpessoais entre estes elementos importantes do ensino e da aprendizagem na medida em que se somarmos os que discordam em parte e os que concordam também em parte, obteremos cerca de 47% de professores e 41,6% dos alunos, uma cifra bastante importante e digna de ação bem como reflexão.

De um modo geral, o **conflito conceptual, também constitui Conflitos comuns** entre os professores e os alunos do ISP. Não obstante 11.1% e 22.2% dos professores e alunos respetivamente concordarem. Acreditamos que há necessidade de trabalharmos na prevenção e gestão de Conflito conceptual porque o mesmo é uma realidade no ISP de acordo com os estudos. Se somarmos os que discordam em parte e os que concordam também em parte, obteremos cerca de 66,6% de professores e 53,3% dos alunos, uma cifra bastante importante e superior aos que discordam totalmente.

O **conflito de interesses** é sem dúvidas um dos Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP. O estudo diz que 31.6% dos professores concordam. Esta cifra por si só é superior quando comparada de forma isolada com os que discordam. No que concernem aos alunos, apesar de 33.3% discordarem, quando comparamos com os que concordam, os números são bem próximos. Se compararmos os números de forma integrada entre os que discordam em partes, concordam, ou concordam em parte, poderemos reiterar que o Conflito de interesses é sim, um dos Conflitos comuns entre os professores e os alunos do ISP na medida em que obteremos um total de 78,8% de professores nestas categorias e nestes mesmos níveis de pensamento, teremos um total de 66,7% de alunos.

No que respeita ao **bullying**, felizmente não é um dos Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP, quem o diz são os professores e os alunos. Em conformidade com os resultados, 94,5% dos professores, e 55,1% dos alunos discordam que o Bullying seja um dos Conflitos mais comuns no ISP. Apesar deste resultado bastante positivo, encorajador e digno de uma organização educativa desta magnitude, notamos que também existe a necessidade de trabalharmos naquilo que é a prevenção de situações de Bullying na medida em que um grande número de alunos ou discordam em partes ou concordam e concordam em partes, perfazendo um total de 44,9%. Em termos numéricos, o número de professores que discordam em partes, concordam, e concordam em partes é irrelevante, perfazendo apenas 5,6%.

O **assédio sexual** felizmente não é um dos Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP, quem o diz também são os professores e os alunos. Em conformidade com as cifras

numéricas, 76,5% dos professores, e 67,3% dos alunos discordam que o Assédio Sexual seja um dos Conflitos mais comuns no ISP. Apesar deste resultado bastante positivo, encorajador e digno de uma organização educativa desta natureza, notamos que também existe a necessidade de trabalharmos naquilo que é a prevenção deste tipo de Conflito na medida em que um número significativo quer dos alunos bem como dos professores ou discordam em partes ou concordam e concordam em partes, perfazendo um total de 23,6% para os professores e 32,7% para os alunos.

No que respeita às causas mais comuns de conflitos entre os professores e os alunos do ISP, apesar de que apenas 16,7% de professores concordarem que **a pouca preparação pedagógica e utilização de metodologias** de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos constituírem causas mais comuns de conflitos entre professores e alunos, acreditamos que sim, que esta seja uma das causas na medida em que 81,8% dos alunos concordam, e 44,4% dos professores concordam em parte. Na qualidade de uma das causas mais comuns, acreditamos que uma atenção especial deva ser dada a este tema por parte da escola, investindo um pouco mais na preparação pedagógica e metodológica de todos os professores. Estas formações devem ser divulgadas para que os alunos tomem conhecimento de que os seus professores estão a ser capacitados a diversos níveis e o impacto das mesmas no ensino e aprendizagem dos alunos devem ser medidas com frequência.

Apesar de que 22,2% de professores discordam em parte que o **excesso de alunos por turma** constitui causas mais comuns de Conflitos entre professores e alunos do ISP, podemos afirmar com base nos resultados de que este facto não constitui uma das causas mais comuns de Conflito entre essas duas classes na medida em que 77,8% dos professores e 67,3% dos alunos discordam. Apesar deste resultado, acreditamos que é sempre bom trabalhar no sentido de diminuir os números de alunos por turmas na medida em que se fizermos uma análise integrada dos números de professores e alunos que discordam em parte, concordam e concordam em parte teremos uma percentagem significativa rondando os 54,9%

Em conformidade com o resultado, podemos afirmar que sim, que a **Atribuição das notas/utilização de sistemas de avaliação** que muitas das vezes são contestadas pelos alunos também constitui uma das causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP na medida em que 82,3% de professores admitem este facto de alguma forma, e 87% dos alunos também o admitem, contra apenas 17,6% dos professores que discordam e 13% dos alunos que também discordam. Gostávamos de dizer que este resultado demonstra que devemos fazer uma adesão total aos sistemas de avaliação estatuídos pela Universidade de modo a evitar situações de Conflitos com os alunos.

Não podemos deixar de inferir que pouco conhecimento em matéria de **gestão de Conflitos** seja também uma das causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP. Teixeira (2011) recomenda que sejam cumpridas as fases da mediação. Quando analisamos os dados, veremos 87,5% de professores admitem este facto de alguma forma, e 83% dos alunos também o admitem, contra apenas 12,5% dos professores que discordam por completo e 17% dos alunos que também discordam completamente. Com base neste resultado, acreditamos que seja de grande importância que a Universidade invista em seminários, palestras e conferências acerca do tema de gestão de Conflitos entre professores e alunos para uma maior capacitação dos mesmos.

Com base nos resultados, afirmamos que **más condições de trabalho** constituem também uma das causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP na medida em que 76,5% de professores admitem este facto de alguma forma, e 84,9% dos alunos também o admitem, contra um número inferior de 23,5% dos professores que discordam e apenas 15,1% dos alunos que também discordam completamente. Apesar do supracitado resultado, importa referir que não conseguimos um consenso quanto a este tema na medida em que apenas 11,8% dos professores concordam totalmente e contra 49,1% dos alunos que concordam totalmente.

O estudo revela que **a desmotivação dos alunos** do ISP é uma realidade, constituindo desta forma uma das causas mais comuns de Conflitos entre eles e os professores. Apesar de 36,8% apenas

dos professores e 30,8% dos alunos concordarem, se fizermos uma análise integradora, veremos que 63,1% dos professores e 48% dos alunos admitem este facto de alguma forma, cifra bastante superior ao total de alunos que discordam totalmente rondando os 21,2% apenas.

Apesar de apenas 5,6% dos professores concordarem totalmente de que **a desmotivação** constitui uma das causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos, podemos inferir que sim, que esta seja uma das causas mais comuns dos Conflitos entre os professores e os alunos na medida em que apenas 27,8% dos professores e 10,9% dos alunos que discordam totalmente. O número de professores e alunos que admitem este facto de alguma forma é bastante relevante, sendo 66,8% correspondente aos professores e 52,8 correspondente aos alunos.

Ao analisarmos o resultado, veremos que sim, que a **falta de materiais didácticos** constitui uma das causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP na medida em que 76,4% dos alunos concordam totalmente, e 66,7% dos professores ou concordam totalmente ou admitem este facto de alguma forma.

Os professores e alunos **acreditam que o Conflito é um estado natural**, e que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos, como tal acreditamos ter conseguido alcançar um consenso quanto a supracitada máxima, na medida em que 94,7% dos professores concordam com a mesma de alguma forma e 82,7% dos alunos também. Nós também somos de opinião que o Conflito muitas vezes traz mudanças benéficas e que contribui para o crescimento integral dos alunos, o que vai ao encontro do exposto por (Jesus, 2012).

Contudo, acreditam ainda que se **torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores**, tal como refere Teixeira, (2011). Pois a necessidade de mediação de Conflitos entre os professores e os alunos está mais do que evidente com o resultado desta questão na medida em que 63,2% dos professores e 66,1% dos alunos concordam que negociar o Conflito é mais necessário do que expulsar ou suspender os alunos e/ou professores. O número de alunos que discordam é completamente irrelevante. Na qualidade de

defensores da máxima de que o Conflito muitas vezes traz benefícios, também somos de opinião que o ISP deve negociar o Conflito com vistas a alcançar o desenvolvimento.

O Treino em mediação é importante na medida que ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um.

A **necessidade de mediação de Conflitos** entre os professores e os alunos do ISP uma vez mais demonstra ser evidente na medida em que o resultado desta questão demonstra que 78,9% dos professores e 83,1% dos alunos concordam que o treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um. Não se registou nenhum professor que discordasse, e o número de alunos que discordam é completamente irrelevante.

Quer os professores quer os alunos são da opinião de que a **necessidade da mediação e criação de um gabinete especializado** para este fim se torna mais do que evidente, necessário uma vez que 63,2% dos professores e 74,6% dos alunos concordam com a criação do supracitado gabinete. O número de professores e alunos que discordam é bastante insignificante, sendo apenas 10,5% de professores e 1,7% de alunos.

Este último grupo de questões visava medir a frequência com que os professores realizavam as seguintes atividades com vistas a avaliar de alguma forma o clima de convivência entre os professores e os alunos independentemente dos Conflitos mais comuns existentes na escola.

A questão referente às **conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas** revelou um resultado bastante interessante na medida em que ambos os intervenientes nesta investigação, quer os professores bem como os alunos concordam que algumas vezes tem havido conversas não relacionadas com a matéria durante as aulas. Quanto aos professores, o supracitado resultado corresponde a 73,7% e quanto aos alunos, a percentagem é de 79,3%. As

outras categorias quer do lado do professor bem como dos alunos revelam ser irrelevantes face ao supracitado resultado. Este resultado é um resultado que nos agrada muito na medida em que somos apologistas de que ao nível universitário, o professor deve de quando em vez falar de temas da atualidade e sobre tudo do interesse dos alunos para que os mesmos se sintam motivados e desenvolvam as suas mais diversas capacidades.

Em relação à opinião acerca da mediar o conflito através de **conversas sobre o-dia-a dos alunos**, quer os professores bem como os alunos concordam que no ISP algumas vezes tem havido conversas sobre o dia-a-dia dos alunos. Quanto aos professores, o supracitado resultado corresponde a 52,6% e quanto aos alunos, a percentagem é de 63,6%. Além do supracitado resultado, esta mesma questão nos brinda com um outro aspecto digno de realce e comentário que é o facto de 42,1% de professores dizerem que muitas vezes conversam sobre o dia-a-dia dos alunos, enquanto que 29,1% de alunos dizem que nunca os professores conversam sobre o seu dia a dia. Isto no nosso entender revela a necessidade de que a escola adopte esta questão de forma oficial de modo a que os professores conversem de forma oficial de quando em vez sobre o dia-a-dia dos alunos. Acreditamos que ao conversarem sobre o dia-a-dia dos alunos, eles se sentirem mais valorizados, e ao se sentirem mais valorizados a produtividade aos nível intelectual e o relacionamento humano serem maiores.

Acreditamos não termos conseguido um consenso nesta questão acerca das **actividades recreativas conjuntas entre os/as professores (as) e os/as alunos (as)**, na medida em que 73,7% de professores dizem que algumas vezes isso acontece e 60% dos alunos dizem que isso nunca acontece. Como apologistas que somos de que as actividades extra curriculares e recreativas conjuntas entre os professores e os alunos também ajudam a consolidar melhor o relacionamento professor-aluno, acreditamos que o ISP deve considerar este resultado com vista a melhorá-lo.

No que respeita a **pedir desculpas aos alunos por ter cometido algum erro**, o resultado é bastante homogéneo na medida em que 57,9% dos professores dizem que sim, e cerca de 59,4% dos alunos também admitem este facto de alguma forma. Este resultado entretanto não é muito

encorajador na medida em que 40,7% dos alunos dizem que os professores nunca pedem desculpas pelos erros que cometeram e 5,3% de professores também admitem este facto. Considerando que perspectivávamos a percentagem de 0% quer por parte dos professores bem como por parte dos alunos na categoria nunca, acreditamos que o ISP deve também se apropriar deste resultado concisas a melhorá-lo. Pedir desculpas no nosso entender não vai fazer com que o professor seja menos do que o aluno, antes pelo contrário, lhe ajudará ao aluno a ser um melhor cidadão no futuro.

Em relação a **elogiar aos alunos sempre que fizerem algo certo**, o resultado desta questão é digno de realce e de felicitação ao ISP na medida em que se consegue um consenso bastante importante nesta questão. Cerca de 68,4% dos professores dizem que sempre elogiam aos alunos quando fazem algo certo e 66,1% dos alunos dizem que algumas vezes os professores fazem isso sim. O número dos alunos que dizem que nunca o professor faz isso é bastante irrelevante face a estes resultados.

Quanto ao facto de **identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas**, o resultado é, no nosso entender homogéneo, na medida em que 36,8% dos professores dizem que muitas vezes, e cerca de 31% dos alunos também admitem este facto dizendo que algumas vezes os professores identificam os alunos antes de os corrigir perante os colegas. Este resultado entretanto não é muito encorajador na medida em que 48,3% dos alunos dizem que os professores nunca o fazem e 10,5% de professores também admitem este facto. Considerando que perspectivávamos a percentagem de 0% quer por parte dos professores bem como por parte dos alunos na categoria nunca, acreditamos que o ISP deve também se apropriar deste resultado com vista a melhorá-lo. Somos de opiniao que corrigir aos alunos sem antes estudarmos que tipo de aluno nós estamos a corrigir, pode fazer com que este aluno se coíba e dificilmente participe nas nossas aulas.

E por último, em relação a **ouvir primeiro para depois tentar resolver os Conflitos com os alunos**, considerando o facto de que escutar activamente é fundamental, para um bom clima de convivência entre os seres humanos, acreditamos que estamos perante um bom resultado na medida

em que 78,9% dos professores ouvem primeiro aos alunos depois tentam resolver os Conflitos, e 53,7% dos alunos dizem que sim, que os professores algumas vezes os escutam. Apesar do bom resultado, acreditamos que o ISP pode melhorar este resultado na medida em que 13% dos alunos consideram que os professores nunca os escuta primeiro antes de resolver os Conflitos. Costa (2016) considera a mediação um método de resolução dos Conflitos. Como tal, o USTP-ISP sendo uma instituição jovem e de professores e alunos jovens com muito percurso a percorrer em matéria de gestão de Conflitos e de outros problemas já identificados no âmbito das fragilidades da instituição plasmado no seu plano estratégico 2017-2019. Pelo que, perante os resultados evidenciados concluímos que:

1. Os professores e os alunos do ISP precisam dialogar mais;
2. O Conflito entre os professores e os alunos do ISP em forma de divergência de opinião, é uma realidade;
3. Situações conflituosas no ISP podem vir a terminar em violência verbal;
4. Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP não terminam em violência física.
5. Entre os Conflitos mais comuns entre estas duas classes anteriormente mencionadas devemos destacar os seguintes:

- Divergência de opiniões/Controvérsia

- Relações interpessoais

- Conflito conceptual

- Conflito de interesse

Importa destacar que nem o bullying, nem o assédio sexual fazem parte dos Conflitos mais comuns entre os alunos e os professores do ISP.

6. No que concernem às causas mais comuns dos Conflitos entre os professores e os alunos do ISP devemos salientar os seguintes:

-Pouca preparação Pedagógica/ utilização de metodologias de ensino que muitas vezes são contestadas pelos alunos.

-Atribuição das notas/utilização de sistemas de avaliação que muitas vezes são contestadas pelos alunos.

-Pouco conhecimento em matéria de gestão de Conflitos.

-Más condições de trabalho.

-Desmotivação por parte dos alunos.

-Desmotivação por parte dos professores.

-Falta de Materiais didácticos.

Devemos dizer que o excesso de alunos por turmas não constitui a causa mais comum de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.

7. Se torna necessário que o ISP negocie o Conflito do que expulsar ou suspender os alunos e/ou professores.
8. O Treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas preparar os alunos e os professores para viverem num mundo multi-cultural, respeitando as diferenças de cada um.
9. A criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.
10. O professor conversa de quando em vez sobre temas de interesse dos alunos.
11. Os professores conversam algumas vezes sobre o dia-a-dia dos alunos.
12. É necessário haver mais atividades recreativas conjuntas entre os professores e os alunos.
13. Os professores no ISP quase sempre pedem desculpas aos alunos pelos erros que cometem.
14. Os professores quase sempre elogiam os alunos quando fazem algo certo.
15. Os professores quase sempre identificam os alunos antes de os corrigir perante outros colegas.

16. Os professores quase sempre escutam os alunos antes de tentar resolver os Conflitos com os alunos.

Recomendações para Investigações Futuras e Limitações do Estudo

Como contributos, gostaríamos de fazer algumas recomendações que consideramos serem importantes, para o melhor funcionamento das escolas, de forma a promoverem o sucesso dos alunos, o melhor desempenho dos professores e essencialmente, para que seja aproveitada a energia jovem, (professores e alunos) do ISP no desenvolvimento e crescimento da Universidade e que sejam promovidos mais diálogos abertos e francos entre os professores e os alunos. Recomendamos ainda que sejam levadas a cabo ações que visem o aproveitamento de controvérsia/divergências de opinião em prol do desenvolvimento humano quer dos alunos bem como dos professores. Uma outra recomendação é a de que se deve trabalhar na prevenção de modo a que os Conflitos no ISP não terminem nem em violência verbal nem física e na manutenção do supracitado indicador que a luz do presente estudo considera bom, bem como proporcionar formações aos professores e alunos, com o objetivo de desenvolver uma nova abordagem positiva aos Conflitos mais comuns no ISP, e manter e ou melhorar os indicadores para os Conflitos de Bullying e Assédio Sexual.

Recomendamos também que se trabalhe na prevenção das causas dos Conflitos mais comuns proporcionando mais formações pedagógicas aos professores, bem como formações ao nível de gestão de Conflito, melhorando as condições de trabalho dos professores que sem dúvidas contribuirá para uma maior motivação dos professores e dos alunos, não esquecendo de proporcionar mais e melhores materiais didáticos. No que concerne a número de alunos por turma, recomendamos que a Universidade mantenha ou melhore este indicador, embora o estudo tenha revelado que a mesma não constitui uma das causas de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP e que a Universidade negocie o Conflito ao invés de expulsar os seus alunos e/ou professores, que nela sejam desenvolvidas

formações no âmbito da mediação quer para professores bem como alunos, de modo a lhes preparar para viverem melhor num mundo multi-cultural respeitando as diferenças. Sendo o ideal a criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito, que ajudaria a minimizar os Conflitos existente entre os professores e os alunos do ISP.

A Universidade deve proporcionar atividades que aproximem os professores dos alunos, que lhes permitam falar sempre que possível, dos temas da atualidade, do interesse dos alunos bem como do dia-a-dia dos mesmos e também incentivar os professores na realização de atividades recreativas conjuntas com vistas a melhorar a convivência entre ambos, porque como vimos, a Universidade além ensinar, educa e promove momentos de socialização, de forma a ser possível manter e melhorar estes dois indicadores, pedindo desculpas aos alunos sempre que se cometa um erro e ou alguma falha, e elogiando-os sempre que fizerem algo certo, ensinando desta forma aos alunos o sentido de responsabilidade e humildade característica dos educadores. É importante tentar conhecer bem aos alunos, antes de os corrigir perante os colegas de modo a evitar que os alunos introvertidos se bloqueiem e deixem de participar nas aulas e escutar de forma ativa aos alunos antes de emitir um critério e ou de tirar qualquer conclusão.

Tendo em conta a atualidade do tema desta investigação, e na impossibilidade de podermos levar a cabo este estudo em todos os pólos da Universidade de São Tomé e Príncipe, bem como a impossibilidade de estudar todas as variantes deste problema, gostaríamos de sugerir que este estudo fosse aplicado em outros pólos desta Universidade inclusive na Região Autónoma do Príncipe. Nesta senda, gostaríamos que fossem estudadas as seguintes variantes:

- Estudo comparativo sobre a existência de Conflitos entre professores e alunos por género, com vista a desvendar se os Conflitos ocorrem mais ao nível das professoras ou dos professores.
- Estudos com vista a identificar a existência e os tipos de Conflitos entre os professores.
- Estudos com vista a identificar a existência e os tipos de Conflitos entre os alunos.

- Estudos com vista a identificar a existência e os tipos de Conflitos entre os membros da direção e os professores.
- Estudos com vista a identificar a existência e os tipos de Conflitos entre os membros da direção e os alunos.
- Estudos sobre o impacto do gabinete de mediação de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.
- **Gostaríamos de reconhecer as limitações deste estudo, uma vez que não nos foi possível ter acesso ao regulamento interno do ISP.**

Proposta de um Gabinete para Mediação de Conflitos entre Professores e Alunos do ISP

A necessidade da criação do gabinete de mediação de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP que aqui propomos, encontra a sua validação expressa e clara nos resultados desta investigação. Este facto não impede a validação das estruturas funcionais do mesmo junto a direção da escola.

Objetivos do Gabinete:

Considerando a relevância e actualidade deste tema, propomos os seguintes objetivos gerais e específicos reitores do gabinete de mediação na USTP-ISP.

Objetivo Geral:

Levar a cabo uma comunicação franca e aberta com vista ao melhoramento dos relacionamentos entre os professores e os alunos, promovendo um ambiente mais agradável e produtivo para o ensino e aprendizagem; prevenindo a agressividade de todo tipo bem como a violência e a falta de civismo entre os mesmos, primando sempre por uma cultura de paz na escola.

Objetivos Específicos:

- Desenvolver uma nova abordagem na gestão de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP;
- Promover o interesse quer dos alunos bem como dos professores face as questões do respeito pela diversidade existente e típico de ambiente escolar, da paz e da não violência;
- Fomentar uma mudança de visão e postura face as controvérsias/divergências de opinião;

- Encorajar aos professores e aos alunos a resolverem os seus Conflitos com base no diálogo permanente.

Estrutura do Gabinete:

Com vistas a uma maior imparcialidade e profissionalismo, propomos que este gabinete conte no mínimo com as seguintes estruturas:

Ao nível do Pessoal-mediadores

- Um Psicopedagogo
- Um Sociólogo
- Um jurista

Alunos voluntários que tenham sido formados em mediação de Conflitos pela Universidade. Se aconselha que se forme alunos todos os anos de modo a contar todos os anos com alunos voluntários na medida em que os mesmos não são quadros da Universidade.

Funcionalidade e Responsabilidade:

Cabe ao gabinete de mediação do ISP gerir e mediar todos os Conflitos que tenham ultrapassado as capacidades de resolução dos professores e dos alunos dentro da sala de aula e a nível da direção da escola.

Todo e qualquer caso ou situação de Conflito uma vez chegado ao gabinete, deve-se elaborar uma ata onde conste o acordo ou não que se chegou durante o processo de mediação. Importa entretanto enfatizar, que uma vez criado fisicamente o gabinete pela Universidade, a equipa de trabalho juntamente com a Universidade devem concertar outras questões relevantes de funcionalidade de modo a garantir um maior sucesso e garantir a segregação de funções face a outros gabinetes existentes na Universidade.

Disseminação Estatística dos Resultados:

O gabinete ao fazer um relatório sobre as ocorrências e ou funcionalidades, deve entre outro considerar os seguintes aspectos:

- Data e/ou período da ocorrência;
- Números e/ou quantidades de mediações feitas;
- Pessoas que as enviou e ou solicitou incluindo os géneros, nível académico e ano letivo que cursa em caso de alunos;
- Tipos de Conflitos (agressão, ameaça, bullying, assédio Sexual, etc...).

Importa dizer que no final de todos os relatórios os seguintes dados devem estar plasmados de forma clara:

- Percentagens de acordo mutuo conseguidos e arquivados;
- Percentagens de casos sob acompanhamento e a possível data de um desfecho;
- Percentagens de casos recorridos aos mediadores externos;
- Percentagens de Conflitos recomendados a serem resolvidos em foro judicial.

Aconselhamos que a Universidade esgote a possibilidade de mediação quer ao nível dos mediadores internos, bem como ao nível dos mediadores externos certificados antes de remeterem qualquer situação de Conflito para ser resolvido no foro judicial.

Uma vez definidos os limites do gabinete de mediação, todo e qualquer Conflito que faça parte do conjunto de limites é da responsabilidade da escola e tratado com base no regulamento disciplinar na escola. No entanto, tendo a escola recorrida a sanções por causa de infrações consideradas graves, o gabinete poderá levar a cabo na mesma a mediação dos envolvidos segundo a solicitação da escola ou de forma voluntária de modo a promover a tão almejada cultura da paz e convivência saudável característica de ambientes universitários.

Amado e Freire (2002, p.24) defendem que o “conflito é uma situação de diferença de critério, de interesses ou de posição pessoal face a uma situação que afecta mais do que um indivíduo. Quando as pessoas têm um estatuto social semelhante e capacidade para se enfrentarem na dita situação; estão em condições de afrontar Conflitos e de resolvê-los criativamente”. E por isso, a nossa intenção, com a criação do gabinete, não pretendemos acabar com o regulamento interno da Universidade e nem chamar esta responsabilidade ao departamento, antes pelo contrário, ambos devem se complementar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ali, A.A.; Dada, I.T.; Isiaka, G.A.; Salmon, S.A. (2014). Types, Causes and Management of Indiscipline Acts among Secondary School Students in Shomolu Local Government Area of Lagos State. *Journal of Studies in Social Sciences* , 8, 254-287.
- Amado, J.; Freire, I. (2002). Investigar em Educação. *Revista da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação*, 1 (1), 179-217.
- Bardin, L.(2010). Análise de conteúdo. (4.ªed). Lisboa: Edições70.
- Morgado, C., Oliveira, I. (2009). *Mediação em contexto escolar: transformar o Conflito em oportunidade*. Exedra: Instituto Politécnico de Coimbra; JURISolve, Resolução Alternativa de Conflitos, Lda.
- Chripino, Á. (2007). *Gestão do Conflito escolar: da classificação dos Conflitos aos modelos de mediação* (Vol. 15). Rio de Janeiro.
- Cortes, M. D. (2013). *Perfis de Liderança em Contexto Escolar (Delegação ou Concentração de Poder e seus Reflexos Motivacionais)* . Évora.
- Costa, M. E. (2016). *Mediação de Conflitos: Construção de um Projeto de Melhoria da Escola*. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa Instituto de Educação.
- Costa, E. (2016). *Projecto de Mediação de Conflitos em Contexto Escolar*. Instituto de Mediação da Universidade Lusofona.
- Deauke, L. (2010). *Students perception of indiscipline at three primary schools in one educational district in central Trinidad*. [tese de mestrado]. Universidade de West Indies.
- Favinha M.; Valério, D. (2014). *Mediação Escolar e Direção de Turma: Um estudo sobre as práticas dos diretores de turma do 3.º ciclo numa escola do Baixo Alentejo*. Évora: Universidade de Évora.
- Favinha, M. (2012). *A Mediação e a Criação de Novos Contextos Educativos*. Évora: Dep. de Pedagogia e Educação – Universidade de Évora.
- Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica: Fundamentos, métodos e técnicas*. (3ªEd). Lisboa: Instituto Piaget.
- Ghaffar, A. (2010). *Conflict in Schools: Its Causes & Management Strategies*. Pakistan: Qurtuba University of Science and Information Technology, Peshawar Campus, Pakistan.
- Jesus, C. S. (2012). *Relatório Final Gestão de Conflitos na escola*. Beja: Instituto Politécnico de Beja. Escola Superior de Educação .

- Lakatos, E. M.; Marconi, M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. (5.ªed). São Paulo: Atlas.
- Ministério da Educação e Cultura de São Tomé e Príncipe. (2010). *Lei de Bases Do Sistema Educativo. Lei 2/2003*. Lisboa : Ministério da Educação e Cultura de São Tomé e Príncipe. UNICEF.
- Miranda, R. J. (2009). *Qual a relação entre o pensamento crítico e a aprendizagem de conteúdos de ciências por via experimental?: um estudo no 1º Ciclo*. [Dissertação de Mestrado]. Lisboa: Universidade de Lisboa. Acedido eletronicamente em <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/5489>
- Nascimento, P. C. (2018). A diferença entre Conflito e Violência, . *Informativo Família Guadalupe* (26).
- Nóvoa, A. (2008). Anti-intellectualism and Teacher Education in the 21st century. Is there any way out? *Zeitschrift für Paedagogische Historiographie* (Zürich), 14 (2), 101-102.
- Pacheco, F. M. (2006). *A gestão de Conflitos na escola a mediação como alternativa*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Plano Estratégico 2017-2019* (2017). São Tomé : Universidade de São Tomé e Príncipe.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva
- Silva, F. M. (2014). *O Conflito em Contexto Escolar: Transformar barreiras em oportunidades*. Lisboa: Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento (ULHT).
- Silva, P. G. (2017). *Ética e mediação de Conflito no ambiente escolar* . Porto: Politécnico do Porto.
- Sousa, A. F. (2014). *“(Inter)Mediar. Projectos de Mediação de Conflitos em contexto escolar.”*. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Sousa, R. A. (2014). *Os Conflitos entre Alunos e Professores*. Lisboa: Universidade Aberta. Departamento de Educação e Ensino à Distância.
- Teixeira, O. É. (2011). *Estudo da Gestão de Conflitos no Ensino Básico Português. O caso do conselho do Funchal (Portugal)* . Granada: Editorial De la Universidad de Granada.
- Tomás, C. A. (2010). *Mediação Escolar – para uma gestão positiva dos Conflitos*. Coimbra: Universidade de Coimbra.

APÊNDICES

Apendice 1. Carta ao Magnifico Reitor (Solicitação de participação em projecto de investigação).

Exmo. Senhor Reitor
Universidade de São Tomé e Príncipe
São Tomé

Assunto: Solicitação de participação em projecto de investigação

Excelência,

Sou professor da USTP e encontro-me a desenvolver, na Universidade de Évora, sob a orientação da professora Doutora Marília Evangelina Sota Favinha, um trabalho de investigação com o título: "Contributos para o Estudo de Gestão de Conflitos entre os Professores e os Alunos do ISP: Criação de um Gabinete de Mediação", no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação: Administração Regulação e Políticas Educativas. Esta investigação consiste na aplicação de um questionário aos docentes e quadros de direcção bem como aos alunos de primeiro a quarto ano do ISP seleccionados de forma aleatória, através do qual pretendemos analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP.

Para que esta investigação seja realizada com sucesso, solicito a V. Exa. a autorização para entregar os questionários aos professores, membros da direcção bem como aos alunos da escola que superiormente dirige, garantindo-lhe que todas as informações facultadas serão absolutamente confidenciais e destinadas apenas ao referido fim.

Agradeço a sua colaboração e, desde já, manifesto total disponibilidade para dar a conhecer os resultados desta investigação, caso exista interesse da vossa parte.

Grato pela atenção e disponibilidade, subscrevo-me com consideração.

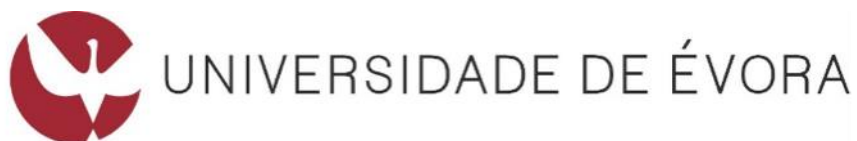
São Tomé, 23 de Fevereiro de 2018

Esnaola Di Stefano Dos Ramos Silva

Telemóvel - 9999397

Silva.esnaola@yahoo.com

Apêndice 2. Modelo de Questionários Aplicados aos Professores do ISP.



Este questionário destina-se aos **professores** do Pólo ISP da Universidade de São Tomé e Príncipe e insere-se no âmbito da Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação, na especialidade de Administração, Regulação e Políticas Educativas, realizado no Departamento de Pedagogia e Educação da Universidade de Évora. A Vossa colaboração, no preenchimento deste inquérito por questionário, é muito importante e lhe tomará apenas 10 minutos do seu tempo. Toda a informação a nós fornecida será anónima e usada apenas para este estudo. Para efeito deste trabalho, gostaríamos de lhes encorajar dizendo que não existem respostas certas ou erradas, todas representam a forma de pensar ou agir de cada um.

Objectivo: Analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP.

1 – Idade: anos

2 – Género:

Feminino Masculino

3 – Tempo de serviço até final do ano letivo 2017/2018: anos

4 – Tempo em que se encontra a lecionar no actual Pólo Universitário:anos

4. – Habilitações literárias

4.1 . Grau académico:

Licenciatura		Em:
Pós-graduação		Em:
Mestrado		Em:
Doutoramento		Em:
Outra		Qual?

4.2–Disciplina(s) que leciona:.....

.....

4.3– Cursos Profissionais que possui:

.....

4.4 – Departamento curricular a que pertence:

Línguas Ciências Sociais e Humanas
 Expressões Matemática e Ciências Experimentais
 Educação Física Educação Especial

Parte I

5 – Numa escala que vai de **Discordo** à **Concordo em partes**, assinale a sua opinião, sobre as definições que melhor refletem:

5.1 Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
5.1.1. Conflito escolar entre o professor e o aluno do ISP é tudo aquilo que está por detrás da falta de diálogo.				
5.1.2 Considerando o Conflito como divergência de interesse e de opinião, devemos dizer que no ISP o Conflito entre professores e alunos é uma realidade.				
5.1.3 Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal.				
5.1.4 Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física.				

5.2. Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
5.2.1 Divergências de Opiniões/ <i>Controvérsia</i> .				
5.2.2 Relações Interpessoais.				
5.2.3 <i>Conflito Conceptual</i>				
5.2.4 <i>Conflito de Interesses</i>				
5.2.5 Bullying.				
5.2.6 Assédio Sexual.				

5.3. Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP	Discor	Discor do em	Conco	Conco rdo em
---	---------------	---------------------	--------------	---------------------

5.3.1 Pouca preparação Pedagógica/ utilização de metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos.				
5.3.2 Atribuição das notas/ utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos				
5.3.3 Pouco conhecimento em matéria de gestão de Conflitos.				
5.3.4 Excesso de alunos por turma.				
5.3.5 Má condição de trabalho.				
5.3.6 Desmotivação por parte dos alunos				
5.3.7 Desmotivacao por parte dos Professores				
5.3.8 Falta de Materiais didácticos				

5.4. Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
5.4.1.O Conflito é um estado humano natural, que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos.				
5.4.2. Acreditamos que se torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores.				
5.4.3. O treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multicultural, respeitando as diferenças de cada um.				
5.4.4. A criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.				

6 – Numa escala que vai de Nunca a Sempre, assinale, com um X, a frequência com que realiza as seguintes atividades:

6.1 Atividades	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
6.1.1. Conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas.				
6.1.2. Conversas sobre o dia a dia dos alunos.				
6.1.3. Atividades recreativas conjuntas entre os professores e alunos.				
6.1.4. Pedir desculpas aos alunos por ter cometido algum erro.				
6.1.5. Elogiar aos alunos sempre que fizerem algo certo.				
6.1.6 Identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas.				
6.1.7. Ouvir primeiro para depois tentar resolver os Conflitos com os alunos.				

Obrigado pela sua colaboração!

Apêndice 3. Modelo de Questionários Aplicados aos Alunos do ISP.



Este questionário destina-se aos **alunos** do Pólo ISP da Universidade de São Tomé e Príncipe e insere-se no âmbito da Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação, na especialidade de Administração, Regulação e Políticas Educativas, realizado no Departamento de Pedagogia e Educação da Universidade de Évora.

A Vossa colaboração, no preenchimento deste inquérito por questionário, é muito importante e lhe tomará apenas 10 minutos do seu tempo. Toda a informação a nós fornecida será anónima e usada apenas para este estudo.

Para efeito deste trabalho, gostaríamos de lhes encorajar dizendo que não existem respostas certas ou erradas, todas representam a forma de pensar ou agir de cada um.

Objectivo: Analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP.

1 – Idade: anos

2 – Género:

Feminino Masculino

3 – Estudante de Licenciatura em

4 – Matriculado no ano letivo 2017/2018 no Nível.....

5 – Numa escala que vai de Discordo à Concordo em partes, assinale a sua opinião, sobre as definições que melhor refletem:

5.1 Existência de Conflito entre os professores e os alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
5.1.1. Conflito escolar entre o professor e o aluno do ISP é tudo aquilo que está por detrás da falta de diálogo.				
5.1.2. Considerando o Conflito como divergência de interesse e de opinião, devemos dizer que no ISP o Conflito entre professores e alunos é uma realidade.				
5.1.3. Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência verbal.				
5.1.4. Conflitos escolares entre os professores e os alunos do ISP são situações que terminam em violência física.				

5.2 Conflitos mais comuns entre os professores e os alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
--	-----------------	--------------------------	-----------------	---------------------------

5.2.1. Divergências de Opiniões/ <i>Controvérsia</i> .				
5.2.2. Relações Interpessoais.				
5.2.3. <i>Conflito Conceptual</i>				
5.2.4. <i>Conflito de Interesses</i>				
5.2.5. Bullying.				
5.2.6. Assédio Sexual.				

5.3. Causas mais comuns de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
5.3.1. Pouca preparação Pedagógica/ utilização de metodologias de ensino que muitas das vezes são contestadas pelos alunos.				
5.3.2. Atribuição das notas/ utilização de sistemas de avaliações que muitas das vezes são contestados pelos alunos				
5.3.3. Pouco conhecimento em matéria de gestão de Conflitos.				
5.3.4. Excesso de alunos por turma.				
5.3.5. Má condição de trabalho.				
5.3.6. Desmotivação por parte dos alunos				
5.3.7. Desmotivacao por parte dos Professores				
5.3.8. Falta de Materiais didácticos				

5.4. Necessidade da Mediação de Conflitos entre os professores e alunos do ISP	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo em partes
5.4.1. O Conflito é um estado humano natural, que muitas vezes traz mudanças às instituições e ao crescimento integral dos alunos.				
5.4.2. Acreditamos que se torna mais necessário o ISP procurar negociar o Conflito do que expulsar ou suspender os seus alunos e/ou professores.				
5.4.3. O treino da mediação ao enfatizar o ouvir os outros e os seus pontos de vista e encontrar soluções pacíficas para os seus problemas prepara os alunos e os professores para viverem num mundo multicultural, respeitando as diferenças de cada um.				

5.4.4. a criação de um gabinete especializado na mediação de Conflito ajudaria a minimizar os supracitados Conflitos entre os professores e os alunos do ISP.				
---	--	--	--	--

6 – Numa escala que vai de Nunca a Sempre, assinale, com um X, a frequência com que os professores realizam as seguintes actividades:

6.1 Actividades	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
6.1.1. Conversas sobre os temas de interesse dos alunos, mas não relacionados com as aulas.				
6.1.2. Conversas sobre o dia a dia dos alunos.				
6.1.3. Actividades recreativas conjuntas entre os professores e alunos.				
6.1.4. Pedirem desculpas aos alunos por terem cometido algum erro.				
6.1.5. Elogiarem aos alunos sempre que fizerem algo certo.				
6.1.6. Identificar o tipo de aluno antes de o corrigir perante os colegas.				
6.1.7. Ouvir primeiro para depois tentar resolver os Conflitos com os professores.				

Obrigado pela sua colaboração!

Apêndice 4. Declaração e Consentimento

Caro senhor(a) no âmbito da Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação, na especialidade de Administração, Regulação e Políticas Educativas, realizado no Departamento de Pedagogia e Educação da Universidade de Évora, estou a realizar um estudo com o título, **Contributos para o Estudo da Gestão de Conflitos entre os professores e os alunos do ISP: Criação de um Gabinete de Mediação**, cujo objectivo principal é analisar a problemática do Conflito entre os professores e os alunos do ISP. Asseguro que será mantido o anonimato e a confidencialidade dos seus dados, pois consagro como obrigação e dever o sigilo profissional.

Assim: - Declaro que todos os procedimentos relativos à investigação em curso foram claros e responderam de forma satisfatória a todas as minhas questões. - Compreendo que tenho o direito de colocar, agora e no desenvolvimento do estudo, qualquer questão sobre o estudo e os métodos a utilizar. - Percebo as condições e procedimentos, vantagens e riscos em participar neste estudo.

Asseguraram-me que os processos que dizem respeito ao estudo serão guardados de forma confidencial e que nenhuma informação será publicada ou comunicada, colocando em causa a minha privacidade e identidade. - Compreendo que sou livre de abandonar o estudo a qualquer momento. Depois de devidamente informado (a) autorizo a participação neste estudo.

Data: ____/____/2018

Assinatura do Participante: _____

Nome do Inquiridor: _____

Assinatura: _____

ANEXOS

Anexo 1. *Alunos Inscritos no ISP no Ano Lectivo 2017/2018*



INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

Alunos Inscritos na ISP no Ano Lectivo 2017/2018

ANO	CURSO	GRAU	Nº Alunos	Sexo		Horário		Anulação
				Mas.	Fem.	Laboral	Pós Laboral	
1º	Língua Portuguesa	Licenciatura	33	9	24	*		
	Matemática	Licenciatura	42	32	10	*		2
	Física	Licenciatura	13	9	4	*		3
	Economia	Licenciatura	24	13	11		*	2
	Geografia	Licenciatura	26	11	15	*		
	Engenharia Informática	Licenciatura	29	21	8	*		1

	Direito	Licenciatura	25	13	12		*	
	Turismo	Licenciatura	29	7	22	*		1
	História	Licenciatura	27	14	13	*		1
	Língua Francesa	Licenciatura	21	12	9	*		
	Gestão de Empresas	Licenciatura	33	12	21		*	1
	Total		302	153	149			
2º	Matemática	Licenciatura	42	27	15	*		
	Biologia	Licenciatura	26	10	16	*		2
	Engenharia Informática	Licenciatura	11	6	5	*		1
	Língua Portuguesa	Licenciatura	42	14	28	*		
	Geografia	Licenciatura	15	9	6	*		
	Economia	Licenciatura	14	7	7		*	1
	Física	Licenciatura	13	9	4	*		1
	Direito	Licenciatura	64	21	43	*		1
	Gestão de Empresas	Licenciatura	56	29	27		*	2
	Total		283	132	151			
	Língua Francesa	Licenciatura	13	11	2		*	
	Agronomia	Licenciatura	13	5	8	*		
	Biologia	Licenciatura	46	14	32	*		1
	Física	Licenciatura	10	9	1	*		
	Relações Públicas Comunicação	Licenciatura	39	26	13		*	

3°	Geografia	Licenciatura	23	14	9	*		1
	Economia	Licenciatura	44	22	22		*	2
	Gestão de Empresas	Licenciatura	16	6	10		*	
	Língua Portuguesa	Licenciatura	26	9	17	*		1
	Turismo	Licenciatura	17	6	11		*	
	História	Licenciatura	11	8	3		*	
	Matemática Pura	Licenciatura	25	21	4	*		1
	Total		283	151	132			
4°	Matemática/ Pura	Licenciatura	23	18	5	*		
	Língua Portuguesa	Licenciatura	17	9	8	*		
	Economia	Licenciatura	27	14	13		*	
	Biologia	Licenciatura	36	9	27	*		1
	Engenharia Informática	Licenciatura	23	17	6		*	
	Agronomia	Licenciatura	41	18	23	*		
	Gestão Hoteleira	Licenciatura	15	7	8		*	
	Geografia	Licenciatura	26	19	7	*		
	Engenharia Elect.e Telecomunicação	Licenciatura	12	11	1		*	
	História	Licenciatura	25	14	11	*		
	Direito	Licenciatura	55	20	35		*	
Total		300	156	144				
Total Ano Lectivo			1168	592	576			

Anexo 2 – Lista de Professores

Professor	CATEGORIA	GÉNERO	OBS
1	Prof. Adjunto	F	
2	Prof. Assistente	M	
3	Prof. Adjunto	M	
4	Prof. Titular	M	
5	Prof. Assistente	M	
6	Prof. Assistente	F	
7	Prof. Assistente	F	Prof.do Quadro
8	Prof. Assistente	M	
9	Prof. Assistente	M	
10	Prof. Titular	F	Prof.do Quadro
11	Prof. Assistente	F	
12	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
13	Prof. Assistente	M	
14	Prof. Adjunto	F	
15	Prof. Adjunto	F	
16	Prof. Adjunto	F	
17	Prof. Adjunto	F	
18	Prof. Assistente	M	
19	Prof. Adjunto	F	Prof.do Quadro
20	Prof. Adjunto	F	
21	Prof. Ajunto	M	
22	Prof. Assistente	F	
23	Prof. Assistente	F	

24	Prof. Adjunto	F	
25	Prof. Assistente	F	
26	Prof. Adjunto	F	Prof.do Quadro
27	Prof. Assistente	M	
28	Prof. Assistente	M	
29	Prof. Assistente	F	
30	Prof. Assistente	M	
31	Prof. Adjunto	M	
32	Prof. Adjunto	M	
33	Prof. Assistente	M	
34	Prof. Assistente	M	
35	Prof. Assistente	M	
36	Prof. Assistente	M	
37	Prof. Adjunto	M	
38	Prof. Assistente	M	
39	Prof. Assistente	M	
40	Prof. Assistente	M	
41	Prof. Assistente	F	
42	Prof. Assistente	M	
43	Prof. Assistente	F	
44	Prof. Assistente	M	
45	Prof. Assistente	M	
46	Prof. Assistente	M	
47	Prof. Assistente	F	
48	Prof. Assistente	F	
49	Prof. Assistente	M	
50	Prof. Assistente	M	
51	Prof. Assistente	M	
52	Prof. Titular	M	

53	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
54	Prof. Assistente	F	
55	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
56	Prof. Assistente	M	
57	Prof. Assistente	M	
58	Prof. Assistente	M	
59	Prof. Assistente	M	
60	Prof.Titular	M	Prof.do Quadro
61	Prof. Adjunto	M	
62	Prof. Assistente	M	
63	Prof. Assistente	F	
64	Prof. Assistente	F	
65	Prof. Adjunto	M	
66	Prof. Assistente	M	
67	Prof. Adjunto	M	
68		M	
69	Prof. Assistente	M	
70	Prof. Adjunto	M	
71	Prof. Assistente	M	
72		M	
73	Prof. Assistente	M	
74	Prof. Assistente	F	
75	Prof. Assistente	M	
76	Prof. Assistente	F	
77	Prof. Assistente	M	
78	Prof. Assistente	M	
79	Prof. Assistente	M	Prof.do Quadro
80	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
81	Prof. Adjunto	M	

82	Prof. Assistente	M	
83	Prof. Assistente	M	
84	Prof. Assistente	M	
85	Prof. Adjunto	M	
86	Prof. Assistente	M	
87	Prof. Ajunto	F	Prof.do Quadro
88	Prof. Assistente	M	
89	Prof. Assistente	M	
90	Prof. Assistente	F	
91	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
92	Prof. Assistente	F	Prof.do Quadro
93	Prof. Assistente	F	
94	Prof. Adjunto	M	
95	Prof. Assistente	M	
96	Prof. Titular	M	Prof.do Quadro
97	Prof. Adjunto	F	
98	Prof. Assistente	M	
99	Prof. Adjunto	M	
100	Prof. Assistente	F	
101	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
102	Prof. Adjunto	M	Prof.do Quadro
103	Prof. Assistente	F	
104	Prof. Adjunto	F	Prof.do Quadro
105	Prof. Assistente	F	
106	Prof. Adjunto	F	Prof.do Quadro
107	Prof. Adjunto	F	
108	Prof. Assistente	M	Prof.do Quadro
109	Prof. Assistente	M	
110	Prof. Assistente	M	
111	Prof. Assistente	M	
112	Prof. Assistente	M	
113	Prof. Assistente	M	

114	Prof. Assistente	F	
115	Prof. Ajunto	M	
116	Prof. Assistente	M	
117	Prof. Assistente	F	
118	Prof. Assistente	F	Prof.do Quadro
119	Prof.Titular	M	Prof.do Quadro
120	Prof. Assistente	M	
121	Prof. Assistente	M	
122	Prof. Adjunto	M	
123	Prof. Assistente	M	
124	Prof. Assistente	M	
125	Prof. Assistente	M	
126	Prof. Assistente	M	
127	Prof.Titular	M	
128	Prof. Assistente	M	
129	Prof. Adjunto	M	
130	Prof. Assistente	M	
131	Prof. Adjunto	M	
132	Prof. Adjunto	F	Prof.do Quadro
133	Prof. Assistente	M	
134	Prof. Assistente	M	
135	Prof. Assistente	F	
136	Prof. Assistente	M	
137	Prof. Adjunto	M	
138	Prof. Assistente	M	
139	Prof. Adjunto	M	
140	Prof. Assistente	M	
141	Prof. Assistente	F	
142	Prof. Assistente	F	
TOTAL			142
	M		98
	F		44