

---

## A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA FORMAÇÃO DE PROFESSORES: COMPREENDER AS NECESSIDADES DOS DOCENTES

Helena Pratas, Instituto Superior de Educação e Ciências, hpratas@isec.universitas.pt

Inês Horta, Instituto Superior de Educação e Ciências, ivhorta@isec.universitas.pt

Nuno Amado, Instituto Superior de Educação e Ciências, nunoamado@isec.universitas.pt

**Resumo:** A problemática da violência escolar levanta questões sobre a preparação dos docentes para intervir em situações de conflito, uma vez que as crianças precisam de ser ajudadas neste sentido. Assim, a escola deve ter um papel importante na prevenção, reduzindo o risco de os alunos se tornarem violentos (Cowie, Dawn & Sharp, 2003). A resolução de conflitos pode ser definida como a resolução de um problema para que o conflito termine, considerando alguns autores a Educação para a Paz uma estratégia chave no estabelecimento consensual e duradouro da paz (Johnson & Johnson, 2005). Neste contexto, a presente comunicação insere-se num estudo que pretende desenvolver e implementar um programa de resolução de conflitos que permita aos docentes de Educação Pré-Escolar promover o desenvolvimento de competências sociais e emocionais em crianças em idade pré-escolar. Especificamente, pretende-se compreender: o que os docentes pensam sobre conflitos e resolução de conflitos, como resolvem os conflitos nas suas salas; que métodos ou estratégias usam e que dificuldades sentem na aplicação de estratégias de resolução de conflitos. Para alcançar estes objectivos foi desenvolvido um questionário, que está a ser aplicado em diversos países a docentes de Educação Pré-escolar. Apresentamos neste estudo os primeiros resultados que estão a ser recolhidos em Portugal e que pretendem contribuir para a elaboração de um programa de resolução de conflitos através da educação para a paz, que terá implicações significativas na formação de professores e nas escolas.

### Introdução

O aumento da violência escolar direccionada a professores e a pares que se tem verificado nos últimos anos é uma manifestação dos conflitos existentes na Escola, levantando questões sobre a preparação dos docentes para intervir nestas situações.

Uma vez que o desenvolvimento e os comportamentos de um sujeito são influenciados pelo contexto que o rodeia, a análise dos conflitos deve contemplar não só os actores desses comportamentos, mas também a Escola, como passível de ser geradora de agressividade (Costa & Vale, 1998). Assim, a escola deve ter um papel importante na prevenção dos conflitos, reduzindo o risco de os alunos se tornarem violentos (Cowie, Jennifer & Sharp, 2003) e ajudando-os a resolver os seus conflitos.

Considerando a resolução de conflitos como a resolução de um problema para que o conflito termine, é necessário salientar que muitas crianças não têm as competências necessárias para o fazer. Apesar de esta capacidade se verificar em algumas crianças, devido à sua configuração emocional e ao seu historial de amizades e vinculações (Cowie, 2011), muitas outras crianças e jovens necessitam de ajuda para encontrarem alternativas não violentas para resolver os seus conflitos.

Dada a relevância deste assunto a nível mundial, várias iniciativas se têm desenvolvido no sentido de reduzir a violência. Estas iniciativas passam pela criação de linhas de apoio telefónico (casos da Áustria, de Espanha ou do Reino Unido) ou de policiamento nas escolas (Portugal), como refere Smith (2006), que considera que estas abordagens abrem caminho para uma outra abordagem baseada em princípios pedagógicos e no encorajamento da auto-estima e da responsabilização dos alunos, o que irá facilitar a resolução de conflitos.

Dentro desta perspectiva, a Educação para a Paz pode ser uma estratégia chave no estabelecimento consensual e duradouro da paz (Johnson & Johnson, 2005). Segundo Reardon (1999), os educadores de resolução de conflitos consideram que “um relatório mais alargado de competências comportamentais para lidar com o conflito deverá resultar numa redução significativa da violência” (p. 13). Este autor salienta que o comportamento violento ocorre por falta de competências ou de conhecimento de estratégias alternativas não violentas para processar e resolver as situações problemáticas. Assim, a educação para a paz pretende ser para todas as crianças, construindo uma identidade comum, através de uma aprendizagem cooperativa, de forma a “construir e manter sistemas cooperativos, tomando decisões sobre os assuntos difíceis envolvidos na manutenção da paz e resolvendo conflitos entre as partes envolvidas de uma forma construtiva” (Johnson & Johnson, 2005, p. 280).

Os programas de resolução de conflitos pretendem, então, dotar os alunos das competências necessárias para regularem o seu comportamento e o dos pares, para que os conflitos se resolvam construtivamente (Johnson & Johnson, 2005).

Estes programas podem ser direccionados para diferentes faixas etárias, pelo que é preciso considerar as diferenças desenvolvimentais inerentes. Assim, as crianças mais novas são mais orientadas para o cumprimento de regras, menos capazes de sentir empatia e de compreender conceitos como o de reciprocidade, ou em desenvolver um raciocínio com elevado grau de complexidade (Johnson & Johnson, 2005). No entanto, é nestes primeiros anos que as crianças constroem as suas competências socioemocionais, tornando estas idades as ideais para introduzir os programas de resolução de conflitos. Uma das vantagens dos programas de resolução de conflitos nesta idade é a aquisição de formas mais pró-sociais na sua resolução (Vestal & Jones, 2004)

Dirigido a Educadores de Infância e a crianças de 4 e 5 anos, o programa “PrÉ: Programa de Competências”, desenvolvido pela Associação Prevenir, tem como objectivo estimular as crianças a praticarem comportamentos positivos, seguros e saudáveis, que lhes permitam ser mais autónomas e únicas no contexto da relação com o grupo de pares e com o mundo à sua volta. Neste programa as crianças são levadas a desenvolver o seu autocontrolo e competências emocionais numa primeira fase, e a sua autoestima e competências sociais, numa segunda fase.

Os resultados deste programa indiciam benefícios para as crianças e para os educadores. No primeiro caso, as crianças melhoraram os seus comportamentos, capacidade de autocontrolo e auto-estima, falando com mais naturalidade sobre os seus sentimentos. Estes aspectos traduzem-se numa maior cooperação entre pares e numa maior ligação entre o grupo, com mais respeito e interajuda. No caso dos educadores, o facto de existir um programa

estruturado facilita o trabalho com o grupo de crianças, conduzindo a um enriquecimento das práticas educativas no sentido da resolução de conflitos.

Apesar dos bons resultados evidenciados por este programa, são ainda muito poucas as acções preventivas na área da resolução de conflitos, não só em Portugal, como a nível europeu, sobretudo em idade pré-escolar.

Assim, este estudo pretende desenvolver e implementar um programa de resolução de conflitos que permita aos docentes de Educação Pré-Escolar promover o desenvolvimento de competências sociais e emocionais em crianças em idade pré-escolar. Especificamente, pretende-se compreender: o que os docentes pensam sobre conflitos e resolução de conflitos, como resolvem os conflitos nas suas salas; que métodos ou estratégias usam e que dificuldades sentem na aplicação de estratégias de resolução de conflitos.

### **Metodologia**

No sentido de alcançar os objectivos propostos, foi desenvolvido um questionário (Ebru Aktan, não publicado), que está a ser aplicado em diversos países a docentes de Educação Pré-escolar e cujos resultados serão a base da elaboração de um programa de resolução de conflitos através da educação para a paz, que se pretende ter implicações significativas na formação de professores e nas escolas.

#### *Participantes*

Até ao momento, 79 técnicos de educação (educadoras de infância e auxiliares) responderam ao questionário on-line, sendo a idade de cerca de metade dos respondentes trinta ou menos anos de idade, e dos restantes acima dos trinta, com uma média de 8,4 anos de serviço. Salienta-se que apenas 6% é do sexo masculino, pelo que os participantes são

maioritariamente do sexo feminino. Desenvolvem a sua actividade em instituições privadas - 55% - e em instituições públicas – 45%, na sua maioria no meio escolar urbano – 90%.

A faixa etária das crianças com quem trabalham situa-se entre os 3/4 anos – 22%, entre os 4/5 anos – 14%, e entre os 5/6 anos – 17%, sendo que 417% dos participantes trabalha com grupos heterogéneos.

Além da diversidade na faixa etária, salienta-se que 36% dos participantes trabalha com crianças com necessidades educativas especiais, 33% tem crianças imigrantes, 22% e 18% trabalham com crianças pertencentes a minorias raciais e étnicas, respectivamente e 18% das crianças pertence a minorias linguísticas. Salienta-se ainda que, destes, 25% das crianças se inclui em mais do que uma categoria.

#### *Instrumentos e Procedimentos*

O questionário está disponível on-line desde meados do mês de Abril do presente ano e foi desenvolvido por Ebru Aktan para avaliar as práticas dos docentes, os seus pensamentos e necessidades na resolução de conflitos em crianças com idade pré-escolar. Foi realizada a tradução para português que foi depois discutida com especialistas, produzindo-se algumas alterações para a versão final.

Para além das questões sócio-demográficas, o questionário aborda os seguintes aspectos:

- 1- Pensamentos sobre os conceitos essenciais do conflito;
- 2- Conceitos relacionados com competências de resolução de conflitos;
- 3- Actividades mais importantes na abordagem de conceitos relacionados ao conflito;
- 4- Conceitos de conflito no ambiente físico;

5- Frequência de utilização de conceitos relacionados com aptidões para a resolução de conflitos nas actividades pedagógicas;

6- Frequência de utilização de conceitos de conflito nas actividades pedagógicas;

7- Quais as pessoas/instituições de apoio na realização de mudanças relativas aos conceitos de conflito no ambiente físico do grupo;

8- Frequência de utilização de materiais relacionados com o conceito de conflito nas actividades pedagógicas;

9- Opinião dos docentes quanto às causas de maior conflito entre as crianças;

10- Frequência com que as crianças em idade pré-escolar reagem a situações de conflito;

11- Opinião dos docentes sobre as competências sociais observadas nas crianças;

12- Frequência de utilização de métodos de resolução de conflitos;

13- Recolha de ideias para um programa focado no desenvolvimento de aptidões de resolução de conflitos.

Cada bloco de questões é avaliado ou através de uma escala tipo Likert de 1 a 5 pontos, ou pedindo aos participantes para ordenarem uma série de opções. Dada a extensão do questionário e a fase preliminar da sua aplicação e análise, neste trabalho são apenas abordados os resultados das secções 1, 9, 10, 12 e 13.

### **Resultados**

Os dados recolhidos até ao momento indicam que todos os participantes consideraram participar em actividades formativas relacionadas com “Competências de Resolução de Conflitos” em educação pré-escolar. Da mesma forma, quando questionados sobre a sua

prática após este tipo de formação, todos os participantes referem que aplicariam os conhecimentos adquiridos na sua prática. No mesmo sentido, quase todos os participantes concorda ou concorda fortemente que as pessoas que trabalham na escola devem receber treino na resolução de conflitos.

### *Perspectivas sobre o conflito*

As questões apresentadas na tabela abaixo foram colocadas para avaliar os pensamentos sobre conflitos e situações de conflito. Apresenta-se a média das respostas (sendo que a resposta máxima era de 5-Concordo Totalmente).

Tabela 1:

### *Perspectivas sobre o conflito*

	Média	Desvio padrão
Fico zangado com pessoas que criam situações de conflito	3,90	1,06
Consigo controlar o meu comportamento face às pessoas que criam situações de conflito	4,04	,74
Sigo os estudos/literatura sobre a educação para a paz	3,54	,89
Sei quantas vezes por dia as crianças vivem situações de conflito	3,19	1,01
Consigo implementar métodos de resolução de conflito de acordo com as diferenças individuais das crianças	3,97	,53
Sei que áreas de desenvolvimento (socio-emocional, etc.) enquadram os conflitos das crianças	3,81	,64
Deixo as crianças estarem em conflito se este constituir uma situação na qual elas se possam desenvolver	3,43	1,14
Consigo ajudar as crianças a encontrar soluções adequadas para os conflitos	4,19	,55
Asseguro-me de que o grupo determina regras específicas sobre qual o comportamento adequado para a sala de aula	4,19	,77
Observo que as diferenças de comportamento das crianças em situações de conflito se devem às suas diferenças individuais	4,05	,89

Como se pode observar na Tabela a média das respostas a todas as questões em termos absolutos é bastante elevada. Contudo, quando as comparamos entre si, salienta-se que as

respostas com resultados mais baixos, com médias abaixo da resposta 4 (*concordo*) mostram que as educadoras não se sentem seguras quanto ao enquadramento socio-emocional dos conflitos e à sua frequência, e que a sua postura face ao conflito é algo evitante, já que quando questionadas sobre a possibilidade de deixar as crianças estarem em conflito se este constituir uma possibilidade de desenvolvimento, a média de respostas é 3,43 que está mais próxima do *hesitante* (3) do que do *concordo* (4). Outra resposta significativa é uma média de 3,9 quando questionadas se ficavam zangadas com pessoas que criavam situações de conflito, já que mostra, até certo ponto, alguma reacção emocional negativa ao conflito.

### *Causas do conflito*

Quanto às causas do conflito, foi pedido aos respondentes para ordenarem cinco razões da que menos gerava conflito (1) à mais geradora de conflito (5) com os seguintes resultados:

Tabela 2

### *Causas do conflito*

	Média	Desvio padrão
O desejo de ser superior	3,18	1,48
Chamarem nomes feios" uns aos outros	3,19	1,21
Ameaças	2,62	1,22
Comportamentos violentos	3,72	1,24
Debates devido a diferenças de género	2,29	1,51

Como se verifica através dos dados da tabela, a opinião dos membros da nossa amostra foi muito variada. Parecem pois existir um sem número de hierarquias diferentes, o que espelha uma perspectiva muito heterógena quanto às causas de conflito. Dentro desta diversidade, notou-se a tendência para atribuir maior importância aos comportamentos violentos e menor às diferenças de género.

Foi também avaliada a perspectiva das educadoras sobre a frequência com que as crianças reagem a situações que causam conflito, com os seguintes resultados médios (em que 1- nunca e 5- sempre).

Tabela 3:

*Frequência com que as crianças reagem a situações que causam conflito*

	Média	Desvio padrão
Presença de comportamento violento (morder, bater, cuspir, etc.)	4,01	,87
Falar diferentes línguas (Inglês, Alemão, francês, etc.)	1,61	,80
Ter um tipo de cabelo diferente (encaracolado, ruivo, etc.)	1,93	1,01
Tratar as pessoas por uma alcunha negativa	2,61	1,25
Dizer palavras feias	3,19	1,07
Ter um handicap físico	2,04	,94
Ter dificuldades com a linguagem (gaguejar, etc.)	2,24	1,04
Ter problemas de comportamento (hiperactividade, etc.)	3,08	1,26

De acordo com o observado anteriormente, também aqui o comportamento violento é a situação mais associada ao conflito. Salienta-se a pouca frequência com que a diferença provoca conflito, avaliando as educadoras que a utilização de línguas diferentes, um tipo de cabelo distinto ou um handicap físico nunca ou raramente conduziam ao conflito.

*Métodos de resolução de conflito*

Para se compreender que tipo de abordagens eram utilizadas para solucionar situações de conflito, Perguntou-se aos participantes com que frequência utilizavam as seguintes estratégias (em que 1- *nunca* e 5-*sempre*)

Tabela 4:

*Métodos de resolução de conflito*

	Média	Desvio padrão
Identificação do problema	4,43	,58
Auto-expressão	3,96	,79
Criação de soluções alternativas	4,17	,81
Chegar a acordo sobre uma solução	4,37	,59
Ajudar as pessoas no seio de um conflito a acalmar-se, relaxar	4,24	,67
Chamar a atenção para um local diferente	3,64	1,04
Intervir quando ocorre violência física	4,56	,73
Reconciliação	4,45	,56
Monitorizar a situação em silêncio	3,54	1,04
Estabelecer empatia	4,24	,70
Comunicar	4,52	,58
Gestão de emoções (controlo da raiva, etc.)	4,14	,68

Como se pode observar na Tabela, todos os métodos eram referidos como sendo utilizados com frequência, sendo os dois métodos mais passivos, monitorizar a situação e chamar a atenção para um local diferente, os menos utilizados. Não parece existir um método privilegiado, parecendo as educadoras recorrerem a de tudo um pouco para lidar com as situações de conflito.

*Definição dos conteúdos do programa*

Foi perguntado quais as ideias dos participantes sobre os conteúdos que deveriam ser incluídos num programa a desenvolver focado sobre aptidões de resolução de conflitos. A tabela seguinte apresenta a média das respostas (que poderiam ir de 1- *Não concordo fortemente* a 5 – *Concordo Fortemente*)

Tabela 5:

*Concordância com os Conteúdos a Incluir num Programa de Resolução de Conflitos*

	Média	Desvio Padrão
O programa deve promover junto das crianças:		
a ideia de que elas e outras pessoas possuem diferenças individuais	4,54	0,65
a ideia de que elas e outras pessoas têm características diferentes	4,56	0,53
a compreensão das diferenças de género	4,44	0,71
a compreensão das diferenças sócio-culturais	4,39	0,64
a capacidade de encontrar soluções apropriadas para os seus conflitos	4,57	0,5
que estas possuem uma identidade cultural única resultante da sua família, cidade e país	4,37	0,62
conhecimentos sobre os direitos da crianças	4,4	0,58
Deve ser explicado no programa que o conflito é uma ferramenta (para identificar e resolver problemas)	4,09	0,96
Deve providenciar às famílias mais informação sobre pares, sociedade, cultura e estilos de comunicação	4,04	0,6
O programa deve promover uma maior consciência sobre relações de amizade (aceita, recusa, etc.)	4,48	0,53
Deve apoiar diferentes atitudes, valores e comportamentos	4,45	0,58
Deve incluir a educação para a paz	4,34	0,61
Deve promover e apoiar o desenvolvimento das competências sociais das crianças	4,46	0,53
Deve incluir competências relacionadas com mediação de pares	4,32	0,6

Como se pode observar na Tabela anterior, todas as propostas de competências a desenvolver pelo programa e de conteúdos a serem trabalhados têm uma elevada aceitação por parte das educadoras e técnicos. É de salientar que o conteúdo menos consensual a ser incluído é a explicação às crianças de que o conflito é uma ferramenta, o que pode revelar, principalmente tendo em conta a aceitação quase indiscriminada de todos os outros conteúdos, que algumas educadoras e técnicos não encaram o conflito como ferramenta, ou que não acreditam que este possa ser transmitido às crianças desta forma.

É de ressaltar também que, dada a variedade da natureza dos conteúdos propostos, os elevados valores de concordância podem ser lidos como uma indicação de que não existe uma ideia ou abordagem específica, da parte da nossa amostra, sobre como promover a resolução de conflitos, o que se traduziria na concordância com todo o tipo de propostas apresentadas.

### **Discussão**

Apesar de este estudo estar ainda a ser desenvolvido e da dimensão modesta da nossa amostra, os dados permitem já algumas análises relevantes. Em primeiro lugar as educadoras e auxiliares parecem ser excessivamente confiantes quanto às suas capacidades para lidar com o conflito, o que contrasta com o desejo expresso de participar em programas de formação para a resolução de conflitos e da necessidade do pessoal do Jardim de Infância também o fazer. Parece também transparecer uma perspectiva algo redutora do conflito que não só parece resumi-lo muitas vezes à agressão física, como encara a sua resolução como o término da agressão e não, de acordo com o defendido na educação para a paz (Johnson & Johnson, 2005), através de uma resolução construtiva para ambas as partes envolvidas.

Por outro lado, as turmas parecem ser verdadeiramente inclusivas, já que todas as questões relativas à forma como a diferença pode gerar conflito mostram, da parte das educadoras, e técnicos, que tal é raro acontecer. O conflito parece ter por origem não uma outra cor de pele ou forma de falar, mas violência ou comportamentos disruptivos.

É de salientar também que a forma como os participantes referem utilizar os mais variados métodos de resolução de conflito com muita frequência e a importância dada a todos os conteúdos sugeridos para serem incluídos num programa de resolução de conflitos. Tal parece indicar falta de discriminação entre o que é essencial, o que é útil e o que é acessório.

Assim, se por um lado parece existir uma visão difusa e vaga sobre resolução de conflitos, por outro parece existir grande confiança sobre como o fazer. É possível que alguns dos nossos participantes, ao restringirem o conflito à agressão física, considerem que a sua superação se faz apenas pela eliminação desta, não se aproveitando para trabalhar uma série de elementos subjacentes ao conflito. Para prevenir a violência é preciso mais do que actuar só quando esta surge, pois muitas vezes é o que conduz a esta que é mais relevante.

Sabe-se da eficácia de programas de resolução de conflitos, e da sua capacidade de promover soluções mais pró-sociais para estes (Vestal & Jones, 2004). Ao desenhar um programa a ser promovido em Portugal, é preciso compreender se a postura algo indiferenciada das educadoras e auxiliares face à amplitude de conteúdos possíveis de um programa, bem como o relato da utilização frequente de variados métodos de resolução de conflitos provém de um desconhecimento da área ou, eventualmente, se são verdadeiramente o fruto de prática e reflexão. Uma vez que não foi avaliada a eficácia das estratégias referidas pelas educadoras, fica por compreender se a amplitude de métodos não pode ser justificada pela falta de eficácia destes, num processo de tentativa e erro ao qual parece falta uma orientação.

De referir também que ainda não foram publicados os resultados da aplicação deste questionário em vários países Europeus, os quais darão uma perspectiva mais aprofundada permitindo um contraste entre a amostra portuguesa e as outras.

Em síntese, parece existir uma apetência e interesse pela educação para a paz e pela aquisição de competências de resoluções de conflitos, embora haja pouca clareza e concordância quanto aos conteúdos prioritários e quais as estratégias mais relevantes.

---

### Referências

- Costa, M.E., Vale, D. (1998). *A violência nas escolas*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Cowie, H. (2011). Peer support as an intervention to counteract school bullying: listen to the children. *Children & Society*, 25, 287-292.
- Cowie, H., Jennifer, D. & Sharp, S. (2003). School violence in the United Kingdom – addressing the problem. In, P.K. Smith (Ed.), *Violence in schools: the response in Europe* (pp. 265-281). London: Routledge Falmer.
- Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (2005). Essential Components of Peace Education. *Theory into Practice*, 44(4), 280-292.
- PrÉ: [http://www.aprevenir.com/Aprevenir/ppcompetencias\\_files/Resultados\\_PRE\\_.pdf](http://www.aprevenir.com/Aprevenir/ppcompetencias_files/Resultados_PRE_.pdf)
- Reardon, B.A. (1999). Peace Education: A Review and Projection. *Peace Education Reports*, nº 17. Mälmo: School of Education.
- Smith, P.K. (2006). Getting started. In, C. Gittins (Coord.), *Violence reduction in schools – How to make a difference* (pp. 11-21). Council of Europe Publishing.
- Vestal, A., & Jones, N.A. (2004). Peace building and conflict resolution in preschool children. *Journal of Research in Childhood Education*, 19(2), 131-142.