

O USO DA MEDIAÇÃO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTRAESCOLARES: UM ESTUDO DE CASO AO LICÉU AUGUSTO KACHTITIPOLOLO EKUUKUI IV NO MUNICÍPIO DO BAILUNDO

Laurindo Hilário Canganjo¹
Martins António da Silva²
André Kalupesi Tchilulu³
Guilherme Cassicala. Eculica⁴
Afonso Carlos Chikwambi⁵
Maria Isabel Kativa Muanassala Muanza Félix⁶
Ezequiel Casselo⁷
Moisés Messele Cupenala⁸
José Calando Quilenda⁹

RESUMO: Em Angola, uso da Mediação na Resolução de Conflitos intra-escolares que pode ser uma estratégia para ajudar a resolver ou diminuir alguns conflitos que surgem no seio das organizações daí que o objectivo desta pesquisa é propor o uso da mediação visando a resolução de conflitos intra-escolares, a fim de melhorar a relação entre os agentes educativos. A pesquisa vai contribuir para reduzir o índice de conflitos internos no contexto educativo angolano, com particular incidência na Província do Huambo no Bailundo. O interesse pelo tema, nasceu pelo facto da inexistência nas escolas do Município do Bailundo estratégias que ajudam os professores, os alunos e as direcções das escolas a ultrapassarem as suas diferenças e conflitos fora de sanções, represálias e resoluções através das vias judiciais e criminais. O que tem influenciado para elevados índices de reprovações, transferências forçadas e elevados índices de absentismo na escola. Para a realização desta pesquisa, a abordagem da investigação assentou-se na modalidade qualitativa, de acordo ao modelo seleccionado a tipologia de pesquisa quanto à natureza é aplicada, quanto aos objetivos é uma pesquisa descritiva, quanto ao procedimento técnico é uma pesquisa-ação. Para o cumprimento dos objetivos propostos e realização das tarefas expostas empregaram-se métodos, teóricos como a consulta bibliográfica, método histórico - lógico, análise e síntese, método indutivo – dedutivo e o enfoque sistémico. Como métodos empíricos usou-se um inquérito dirigido aos professores, entrevista e questionário p para os alunos que nos permitiu analisar os resultados e chegar as conclusões.

Palavras chave: Alunos. Conflitos. Escola. Estratégias. Mediação. Professores e Resolução.

¹ Instituto Superior Politécnico da Caála.

² Instituto Superior Politécnico da Caála, Instituto Superior Lusíada do Huambo, Faculdade de Medicina.

³ Instituto Superior Politécnico da Caála, Instituto Superior Lusíada do Huambo, Instituto Superior Politécnico Sol Nascente.

⁴ Instituto Superior Politécnico da Caála.

⁵ Instituto Superior Politécnico da Caála, Instituto Superior Lusíada do Huambo, Instituto Superior Politécnico Sol Nascente.

⁶ Instituto Superior Politécnico da Caála.

⁷ Instituto Superior Politécnico da Caála.

⁸ Instituto Superior Politécnico da Caála, Instituto Superior Lusíada do Huambo, Instituto Superior Politécnico Sol Nascente.

⁹ Instituto Superior Politécnico da Caála.

ABSTRACT: In Angola, the use of Mediation in the Resolution of Intra-school Conflicts which can be a strategy to help resolve or reduce some conflicts that arise within organizations, hence the objective of this research is to propose the use of mediation aiming to resolve intra-school conflicts. - schoolchildren in order to improve the relationship between educational agents. The research will contribute to reducing the rate of internal conflicts in the Angolan educational context, with particular incidence in the Province of Huambo in Bailundo. The interest in the topic was born due to the lack of strategies in schools in the Municipality of Bailundo that help teachers, students and school management to overcome their differences and conflicts outside of sanctions, reprisals and resolutions through judicial and criminal means. This has led to high failure rates, forced transfers and high rates of absenteeism at school. To carry out this research, the research approach was based on qualitative modality, according to the selected model, the type of research in terms of nature is applied, in terms of objectives it is a descriptive research, in terms of the technical procedure it is action research. To achieve the proposed objectives and carry out the tasks set out, theoretical methods such as bibliographical consultation, historical - logical method, analysis and synthesis, inductive - deductive method and systemic approach were used. As empirical methods, we used a survey aimed at teachers, interviews and questionnaires for students, which allowed us to analyze the results and reach conclusions.

Keywords: Students. Conflicts. School. Strategies. Mediation. Teachers and Resolution.

INTRODUÇÃO

Toda investigação científica parte de um problema que procura compreender ou solucionar mediante questões orientadoras e procedimentos metodológicos adequados. Neste sentido, o problema de investigação deve ser claramente delimitado, considerando a relevância do fenómeno, a literatura existente e as condições disponíveis para a realização do estudo.

No contexto educacional, os conflitos fazem parte das relações entre os diferentes membros da comunidade escolar e podem manifestar-se por meio de divergências, agressões verbais, exclusão social, bullying, dificuldades de comunicação e outros comportamentos que comprometem a convivência escolar. A UNESCO destaca que a violência e o bullying escolar constituem problemas relevantes que afetam a segurança, o bem-estar e os resultados de aprendizagem dos estudantes (UNESCO, 2019/2023). A Organização Mundial da Saúde também evidencia a necessidade de fortalecer respostas escolares de prevenção da violência e promoção de ambientes seguros e favoráveis à aprendizagem (WHO, 2019).

A mediação escolar apresenta-se, neste contexto, como uma estratégia que favorece o diálogo, a escuta, a participação dos envolvidos e a procura conjunta de soluções para os conflitos. Estudos recentes indicam que a mediação escolar pode produzir benefícios

interpessoais, emocionais, cognitivo-morais e sociais, aumentando a probabilidade de os participantes enfrentarem os conflitos de forma construtiva e positiva (Ibarrola-García, 2024).

Diante desta problemática, o presente estudo tem como contexto o **Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV**, localizado no Município do Bailundo, Província do Huambo, Angola. Pretende-se compreender de que modo a mediação pode contribuir para a prevenção e resolução dos conflitos intraescolares e para a promoção de uma cultura de paz.

Assim, foram formuladas as seguintes questões de investigação:

- Qual é o nível de conhecimento dos agentes educativos do Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV acerca da mediação como estratégia de resolução de conflitos?
- Que estratégias são utilizadas por professores e alunos para enfrentar os conflitos que surgem no processo de ensino-aprendizagem?
- Que estratégias podem ser desenvolvidas para promover a cultura de paz e melhorar a resolução dos conflitos intraescolares?

A partir dessas questões, definiu-se como questão central da investigação:

Como o uso da mediação poderá contribuir para a resolução dos conflitos intraescolares no Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV, no Município do Bailundo, Província do Huambo, Angola?

Descrição dos objetivos

Minayo (2010) afirma que a formulação dos objetivos permite responder ao que é pretendido com a pesquisa, ou seja, que propósitos o pesquisador espera alcançar ao término da investigação. Em abordagens contemporâneas de investigação, a formulação clara dos objetivos e das questões de pesquisa também orienta a escolha do desenho metodológico e dos procedimentos de recolha e análise de dados (Creswell; Creswell, 2023).

Objectivo geral

A presente investigação tem como objectivo geral **caracterizar o uso dos recursos de mediação e resolução de conflitos, com a finalidade de contribuir para a superação das diferenças e dos conflitos intraescolares no Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV, localizado no Município do Bailundo, Província do Huambo, em Angola**. Pretende-se, deste modo, compreender como os mecanismos de mediação e resolução de conflitos são utilizados no

contexto escolar e de que forma podem contribuir para a melhoria das relações entre os diferentes intervenientes da comunidade educativa, promovendo um ambiente escolar mais harmonioso, colaborativo e favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

Objectivos específicos

Para alcançar o objectivo geral, a investigação pretende, inicialmente, **fundamentar teórica e metodologicamente a mediação enquanto estratégia de prevenção e resolução de conflitos intraescolares**, recorrendo a contributos científicos que permitam compreender os conceitos, princípios, procedimentos e potencialidades da mediação no contexto educativo. Paralelamente, procura-se **caracterizar o estado actual do Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV, no Município do Bailundo, relativamente à ocorrência, gestão e resolução dos conflitos intraescolares**, identificando as principais situações de conflito, os intervenientes envolvidos, as formas actualmente utilizadas para a sua resolução e as dificuldades encontradas no processo. Por fim, pretende-se **elaborar um plano de capacitação dirigido aos professores e aos membros da direcção da instituição**, com vista ao desenvolvimento de conhecimentos e competências relacionadas com a mediação, comunicação, prevenção e resolução de conflitos, contribuindo para a superação dos conflitos intraescolares e para a construção de uma cultura de diálogo, respeito e convivência pacífica no Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV.

4

MATERIAL E MÉTODOS

Abordagem metodológica

Desde os tempos mais remotos, o ser humano procura compreender o mundo em que vive, recorrendo a diferentes métodos capazes de explicar os fenómenos, os comportamentos e as relações que se estabelecem na sociedade. Neste sentido, a metodologia de investigação constitui uma forma sistematizada de orientar o processo de produção do conhecimento científico. Segundo Creswell e Creswell (2023), a metodologia compreende um conjunto articulado de decisões relacionadas com o desenho da investigação, a abordagem metodológica, os procedimentos de recolha e as técnicas de análise dos dados, devendo estas escolhas estar em consonância com o problema e os objetivos definidos para o estudo.

A fase metodológica caracteriza-se, portanto, pela tomada de decisões relativamente aos métodos, técnicas e procedimentos que serão utilizados para responder à problemática da investigação. Essas decisões devem apresentar coerência interna, uma vez que influenciam a qualidade, a interpretação e a utilidade dos resultados obtidos. Assim, considerando a natureza do problema investigado e os objetivos definidos, o presente estudo adotará uma **abordagem quali-quantitativa ou mista**, por combinar procedimentos de natureza quantitativa e qualitativa.

A componente quantitativa permitirá organizar e analisar as informações obtidas por meio do questionário aplicado aos estudantes, possibilitando a apresentação dos resultados através de frequências, percentagens, médias, tabelas e gráficos. Por sua vez, a componente qualitativa permitirá compreender, de forma mais aprofundada, as percepções, experiências e práticas dos professores relativamente aos conflitos intraescolares e às formas utilizadas para a sua resolução, mediante a realização de entrevistas. A combinação das duas abordagens permitirá obter uma compreensão mais ampla da realidade estudada, relacionando os dados quantitativos obtidos junto dos estudantes com as informações qualitativas provenientes dos professores.

Tipo de estudo

5

Quanto à natureza e aos objetivos, a investigação caracteriza-se como **descritiva**, uma vez que procura caracterizar a realidade do Liceu Augusto Kachtitipololo Rei Ekuikui IV relativamente à ocorrência, manifestação, gestão e resolução dos conflitos intraescolares. A pesquisa descritiva permitirá identificar as principais situações de conflito existentes no contexto escolar, as formas pelas quais são enfrentadas pelos diferentes intervenientes e as dificuldades encontradas no processo de resolução.

O caráter descritivo do estudo justifica-se ainda pela necessidade de conhecer o estado atual da instituição no que concerne à utilização de mecanismos de mediação e resolução de conflitos, permitindo, a partir das informações recolhidas, identificar estratégias que possam contribuir para a superação das diferenças intraescolares e para a promoção de relações mais harmoniosas entre professores, estudantes e membros da direção.

Quanto aos procedimentos técnicos, o estudo assumirá características de **pesquisa-ação**, na medida em que parte de uma situação concreta identificada no contexto escolar e procura, a partir do diagnóstico realizado, propor uma intervenção orientada para a melhoria da realidade

estudada. A pesquisa-ação possibilita uma aproximação entre investigação e intervenção, favorecendo a participação dos sujeitos envolvidos e a construção de conhecimentos a partir da realidade concreta. Neste estudo, a componente interventiva será materializada pela elaboração de um **plano de capacitação dirigido aos professores e membros da direção**, com conteúdos e estratégias relacionados com mediação, comunicação, prevenção e resolução de conflitos intraescolares.

Contexto do estudo

A investigação será realizada no **Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV**, localizado no Município do Bailundo, Província do Huambo, em Angola. A instituição encontra-se situada a aproximadamente 75 km da sede da Província do Huambo e apresenta características próprias do contexto educacional local. A escola dispõe de 22 salas de aulas, uma biblioteca e dois laboratórios, constituindo uma instituição de ensino médio que atende estudantes provenientes de diferentes localidades.

No contexto da instituição, verifica-se igualmente que parte dos professores e estudantes percorre diariamente longas distâncias para chegar à escola, circunstância que integra as características sociais e organizacionais do ambiente em que se desenvolvem as relações escolares. Relativamente ao corpo docente, aproximadamente 50% dos professores são especializados nas áreas em que exercem as suas funções. Essas características constituem elementos relevantes para a compreensão do contexto no qual ocorrem as relações interpessoais e, conseqüentemente, as situações de conflito intraescolar.

População e amostra

A população do estudo será constituída por professores e estudantes do Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV, perfazendo um total de **289 participantes**. Considerando a população definida e as condições de realização da investigação, será selecionada uma amostra de **83 participantes**, correspondente aproximadamente a 30% da população estudada.

A amostra será constituída especificamente por professores e estudantes do curso de **Ciências Físicas e Biológicas**, abrangendo **8 professores e 75 estudantes**, totalizando 83 participantes. A seleção dos participantes procurará garantir a inclusão dos principais sujeitos

diretamente envolvidos nas relações pedagógicas e sociais que constituem o contexto da investigação.

A amostra será considerada **probabilística**, na medida em que os elementos pertencentes à população definida terão possibilidade de integrar o estudo. A participação dos professores e estudantes permitirá obter diferentes perspectivas sobre a ocorrência dos conflitos, as formas de resolução utilizadas e a importância da mediação como estratégia para a gestão das diferenças intraescolares.

Variáveis do estudo

As principais variáveis consideradas na investigação serão os **conflitos intraescolares** e as **técnicas e procedimentos de mediação e resolução de conflitos**. A variável relacionada com os conflitos intraescolares permitirá analisar as manifestações, causas, frequência, intervenientes e formas de gestão das situações conflituosas no contexto escolar. A variável relacionada com as técnicas e procedimentos de mediação permitirá identificar os mecanismos utilizados ou considerados adequados para prevenir, gerir e solucionar os conflitos, com particular atenção para o diálogo, a negociação, a comunicação e a intervenção dos professores e membros da direção.

Etapas de execução da investigação

A investigação será desenvolvida de forma organizada e progressiva, contemplando diferentes etapas articuladas entre si. De acordo com Escudeiro (1987, citado por Arnal et al., 1994), o processo de investigação-ação pode ser estruturado a partir da identificação do problema, do desenvolvimento de um plano de ação e da observação e reflexão sobre o processo e os seus resultados.

A primeira etapa corresponderá à **identificação e delimitação do problema de investigação**, mediante a análise da realidade do Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV, procurando compreender a natureza, as manifestações e os fatores associados aos conflitos intraescolares. Nesta fase será realizada igualmente a revisão da literatura relacionada com a mediação, resolução de conflitos, comunicação interpessoal, relações escolares e cultura de paz, de modo a estabelecer o enquadramento teórico necessário para a investigação.

A segunda etapa compreenderá a **elaboração e aplicação dos instrumentos de recolha de dados**, nomeadamente o questionário dirigido aos estudantes e o guião de entrevista destinado aos professores. Antes da aplicação, os instrumentos serão organizados de acordo com os objetivos da investigação e as dimensões de análise definidas, procurando assegurar que as questões permitam recolher informações relevantes sobre a problemática estudada.

A terceira etapa consistirá na **organização, tratamento e análise dos dados recolhidos**, através da sistematização das respostas dos participantes. Os dados provenientes dos questionários serão tratados quantitativamente, enquanto as informações obtidas através das entrevistas serão analisadas qualitativamente, procurando identificar categorias, padrões e percepções relacionadas com a mediação e resolução dos conflitos intraescolares.

Por fim, a quarta etapa será dedicada à **elaboração de um plano de capacitação para professores e membros da direção**, fundamentado nos resultados obtidos na investigação. O plano procurará responder às principais necessidades identificadas, propondo estratégias de comunicação, prevenção, mediação e resolução de conflitos que possam ser aplicadas no contexto da instituição.

Instrumentos e técnicas de recolha de dados

Para a recolha dos dados serão utilizadas como principais técnicas a **entrevista e o questionário**. A entrevista será utilizada por permitir obter informações qualitativas mais aprofundadas sobre as percepções, experiências e práticas dos professores relativamente aos conflitos intraescolares e às formas utilizadas para a sua resolução. O questionário, por sua vez, permitirá recolher informações de forma estruturada junto de um número maior de estudantes, possibilitando posteriormente o tratamento quantitativo dos dados. A seleção destes instrumentos estará diretamente relacionada com os objetivos da investigação e com a abordagem quali-quantitativa adotada.

Será elaborado um **guião de entrevista semiestruturada**, constituído por questões abertas, organizadas de acordo com dimensões e categorias previamente estabelecidas. Entre as dimensões consideradas estarão as características sociodemográficas dos participantes, a formação académica, a experiência profissional, as formas de manifestação dos conflitos, as estratégias utilizadas para a sua resolução, a comunicação entre os intervenientes, as relações interpessoais e a utilização de mecanismos de mediação. A entrevista será aplicada aos 8

professores selecionados para o estudo, permitindo recolher informações sobre a sua experiência e percepção relativamente aos conflitos existentes no ambiente escolar.

Relativamente ao questionário, este será aplicado aos **75 estudantes da 12.^a classe do curso de Ciências Físicas e Biológicas**. O instrumento será constituído predominantemente por questões fechadas, complementadas por questões abertas, permitindo recolher informações sobre o perfil dos participantes, as situações de conflito vivenciadas no contexto escolar, as formas de resolução utilizadas e a percepção dos estudantes relativamente à atuação dos professores e da direção.

O questionário incluirá questões destinadas à caracterização dos participantes e outras relacionadas diretamente com os objetivos da investigação. Serão igualmente apresentadas situações relacionadas com conflitos e formas de resolução, utilizando-se uma escala de avaliação de cinco pontos, devidamente definida de acordo com o conteúdo de cada questão. Além disso, será incluída uma questão destinada a identificar as estratégias que, na perspetiva dos estudantes, poderiam ser utilizadas pelos professores para prevenir e ultrapassar os conflitos intraescolares.

Tratamento e análise dos dados

A análise dos dados terá como finalidade organizar, interpretar e transformar as informações recolhidas em resultados capazes de responder ao problema e aos objetivos da investigação. Os dados provenientes dos questionários aplicados aos estudantes serão submetidos a tratamento quantitativo, recorrendo-se à estatística descritiva, nomeadamente através de **frequências absolutas, percentagens e médias**, sempre que estas forem adequadas ao tipo de variável analisada. Os resultados serão apresentados por meio de tabelas e gráficos, de forma a facilitar a sua interpretação e comparação.

Os dados provenientes das entrevistas realizadas aos professores serão analisados qualitativamente, recorrendo-se à **análise temática**, que permitirá identificar e organizar os principais padrões de significado presentes nos discursos dos participantes. A análise terá em consideração categorias relacionadas com a ocorrência dos conflitos, as suas causas, formas de manifestação, estratégias de resolução, práticas de mediação, dificuldades encontradas e possíveis medidas de intervenção. A análise temática constitui uma estratégia sistemática para

identificar, organizar e interpretar padrões de significado presentes nos dados qualitativos (Braun; Clarke, 2021; Byrne, 2022).

Posteriormente, os resultados quantitativos e qualitativos serão relacionados e interpretados de forma integrada, permitindo uma compreensão mais abrangente da realidade investigada. Esta articulação possibilitará confrontar as percepções dos estudantes com as experiências relatadas pelos professores, contribuindo para a identificação das principais necessidades da instituição no domínio da mediação e resolução de conflitos. Com base nos resultados obtidos, serão definidas as linhas orientadoras para a elaboração do plano de capacitação destinado aos professores e membros da direção.

Para o processamento, organização e apresentação dos dados quantitativos serão utilizados recursos informáticos, nomeadamente o **Microsoft Excel**, enquanto o **Microsoft Word** será utilizado para a organização e redação do relatório de investigação.

Justificação da viabilidade do estudo

A realização da investigação será viabilizada através da utilização de recursos humanos, materiais e tecnológicos disponíveis. Entre os recursos humanos envolvidos estarão o investigador, os professores e os estudantes da 12.^a classe do curso de Ciências Físicas e Biológicas selecionados para participar no estudo. A participação destes sujeitos será fundamental para a obtenção de informações diretamente relacionadas com a realidade dos conflitos intraescolares na instituição.

Quanto aos recursos materiais e tecnológicos, serão utilizados os instrumentos de recolha de dados, nomeadamente questionários e guiões de entrevista, livros e artigos científicos, computador, telefone celular e acesso à Internet, além dos recursos financeiros necessários para a deslocação, reprodução dos instrumentos e demais despesas inerentes à realização da investigação. A disponibilidade desses recursos permitirá desenvolver as diferentes etapas previstas, desde a recolha das informações até ao tratamento, análise e apresentação dos resultados.

Resultados esperados

Espera-se que a investigação possibilite **caracterizar a realidade dos conflitos intraescolares no Liceu Augusto Kachtitiopololo Rei Ekuikui IV**, identificando as suas

principais manifestações, causas, intervenientes e formas de resolução utilizadas no contexto escolar. Pretende-se igualmente analisar o papel que a mediação pode desempenhar na prevenção e resolução dessas situações, valorizando o diálogo, a comunicação, a negociação e a participação ativa dos diferentes agentes educativos.

Espera-se ainda produzir uma fundamentação teórica e metodológica capaz de sustentar a utilização da mediação como estratégia de promoção da convivência escolar e da cultura de paz. A partir dos resultados obtidos, será elaborado um **plano de capacitação dirigido aos professores e membros da direção**, contendo estratégias psicopedagógicas e procedimentos de mediação que possam contribuir para o desenvolvimento das competências necessárias à prevenção e gestão dos conflitos intraescolares.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tabela nº 1: Caracterização do género dos participantes da pesquisa

Género	Participantes	%
Masculino	70	69,3%
Feminino	31	30,69%
Total MF	101	
% Total	100%	

Fonte: Questionário (2024).

A tabela nº1, apresentada os resultados relacionados com o género dos participantes da pesquisa onde a percentagem do género masculino é 69,3% e percentagem do género feminino é de 30,69%. O que demonstrou que maior parte dos participantes que se envolvem nos conflitos intra-escolares são do género masculino. Embora exista literatura sobre o impacto do género nos conflitos, a questão não é consensual.

(Holt e De Vore, 2005; Kim et al, 2007; Wekhian, 2015) argumentam que o género influencia os estilos de gestão de conflitos.

Brenner & Tomkiewics (1989), afirmam que não existem diferenças em função do género, não suportando esta teoria, colocam a hipótese de as mulheres e os homens diferirem

na sua capacidade de gerir conflitos. Esta ideia foi corroborada por Eidson ao afirmar que se os homens e as mulheres desde o nascimento têm maneiras diferentes de socialização então, muito provavelmente, os mesmos terão uma reação diferente perante o mesmo problema (Eidson, 2003).

Tabela nº 2: Caracterização da Idade dos alunos inqueridos

Idade dos alunos participantes do inquérito		
15 – 18 anos	31	32,97%
18 – 20 anos	48	51,06%
20- 30 anos	12	12,76%
Total	94	
% Total		100%

Fonte: Questionário (2024).

A tabela nº2, representa os dados relacionados aos participantes da pesquisa quando se questionou qual era intervalo de idade de cada um dos alunos inqueridos. Com esta questão ficou-se a saber que 51,06% dos participantes estavam no intervalo de idade dos 18 – 20 anos, 32,97% no intervalo de idade de 15 – 18 anos e 12,76% no intervalo de 20- 30 anos de idade. Com a questão ora levantada ficou – se saber que os adolescentes são os que mais conflituam na escola, o tem influenciados para o surgimento de várias dificuldades nas relações interpessoais. Como confirma Mosquera e Stobäus (2004, p. 92): “Grande parte dos problemas que as pessoas têm provêm de sua própria pessoa ou da relação que estabelece com as outras pessoas”. Quando as relações entre as pessoas são positivas, forma-se um ambiente motivador, de interação e de troca.

Tabela nº 3: Caracterização dos inqueridos tendo em conta a classe que frequenta

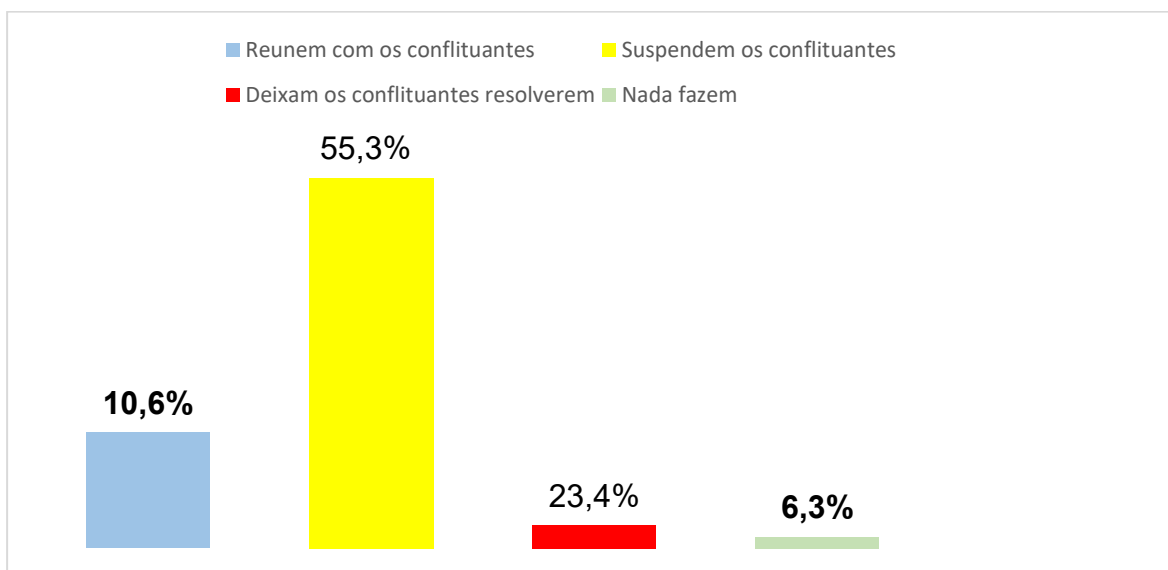
Idade dos alunos participantes do inquérito		
10ª Classe	4	4,25 %

11ª Classe	10	10,63 %
12ª Classe	80	85,10%
Total de participantes	94	
% Total	100%	

Fonte: Questionário (2024).

A tabela nº3, representa os dados relacionados a classe que os alunos frequentam. Com esta questão, ficou-se a saber que 85,10% dos participantes frequentam a 12ª classe, 10,63% estão a frequentar a 11ª classe e 4,25% frequentam 10ª classe. Com a questão ora levantada fica – se saber que maior parte dos alunos envolvidos em conflitos são aqueles que estão nas classes mais avançadas.

Gráfico nº 1: Descrição das relações interpessoais entre os alunos e os professores na escola.



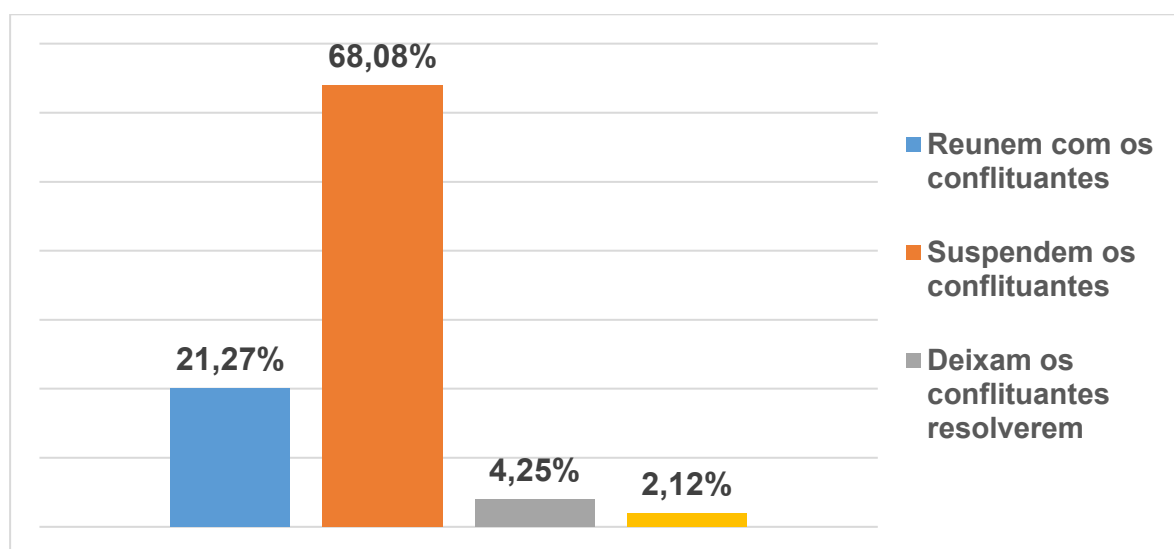
Fonte: Questionário (2024)

O gráfico nº1: faz referência a questão que procurava saber como tem sido as relações entre os alunos e os professores na escola. Assim ficou-se a saber que as relações não tem sido muito boas, por que ao analisarmos os dados colhidos, 55,3% dos inqueridos respondeu que havia relações conflituosas entre os professores e os alunos e 23,4% diziam que as relações entre os alunos e os professores na escola eram razoáveis, demonstrando isso que há necessidade procurar –se uma alternativa para a cultura da paz, visto que a má relação entre os agentes

educativos, mancha todo processo pedagógico, daí que há necessidade propor-mos a mediação como uma estratégia para se ultrapassar os conflitos. Um ambiente harmonioso com relações interpessoais entre professor e alunos garante um aprendizado de qualidade são fundamentais para o crescimento cognitivo da criança. Nesse espaço o aluno consegue ter segurança para conversar com o professor e dizer suas impressões sobre a aula, suas dúvidas e relatos como aconteceu o aprendizado. “O clima de respeito que nasce de relações justas, sérias, humildes, generosas, em que a autoridade docente e as liberdades dos alunos se assumem eticamente, autêntica o carácter formador do espaço pedagógico” Sendo Freire, (1996).

A relação professor-aluno é influenciada pelas percepções e representações mútuas e envolve dimensões cognitivas, afetivas e motivacionais. Evidências recentes sobre participação dos estudantes em intervenções escolares indicam que a participação ativa pode contribuir para melhorar o ambiente escolar e fortalecer o envolvimento dos alunos nos processos da escola (Berti; Grazia; Molinari, 2023).

Gráfico nº 2: descrição do papel dos professores e da direcção da escola perante os conflitos intra-escolar



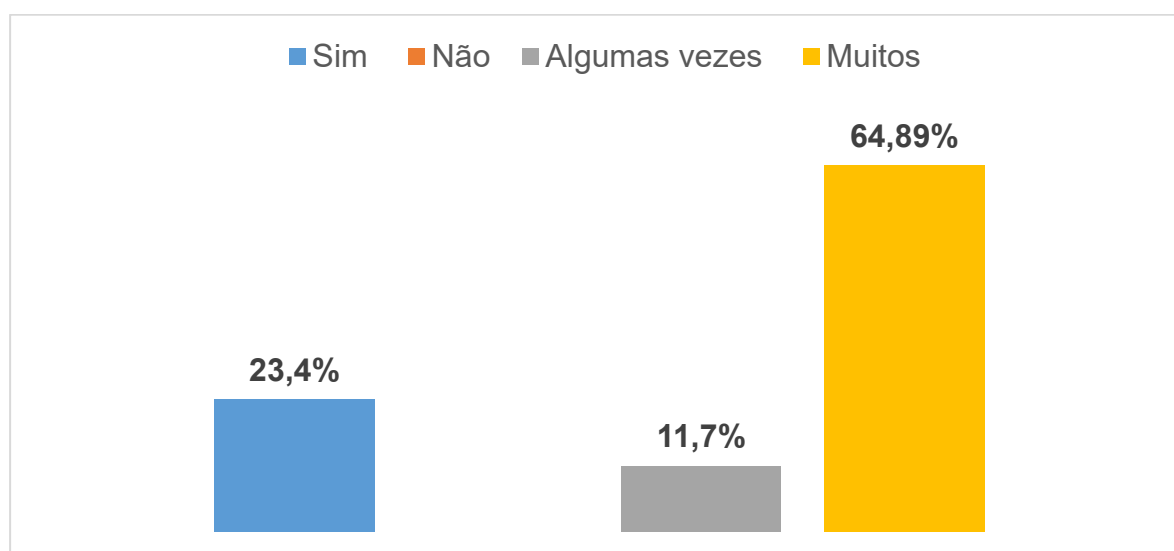
Fonte: Questionário (2024).

O gráfico nº 2: caracteriza o papel dos professores e a direcção perante um conflito intraescolar. Ao questionar-se qual tem sido o papel dos professores e a direcção quando acontecem conflitos intraescolar, 68,08 % dos participantes, respondeu que reúnem com os conflitantes, 21,27% dos participantes respondeu suspendem os conflitantes, 4,25% respondeu

que deixam os conflitantes resolverem e 2,12% respondeu que nada fazem. Isso só confirma os dizeres de Tassoni,(2000, p. 6) quando afirma que o professor tem o papel fundamental na interação social “onde o processo de ensino e aprendizagem ocorre em decorrência de interações sucessivas entre pessoas”, e nas escolas esse contato acontece com frequência trazendo experiências sociais no cotidiano.

As interações em sala de aula são necessárias para desenvolver habilidades dos estudantes e favorecer um ambiente de confiança. O profissional de educação deve estar atento para proporcionar segurança, diálogo e participação aos alunos. Evidências recentes reforçam que a participação ativa dos estudantes em iniciativas de melhoria da escola pode contribuir para um ambiente escolar mais positivo e participativo (Berti; Grazia; Molinari, 2023).

Gráfico nº 3: Descrição da existência de conflitos entre professores e a Direção da escola



Fonte: Questionário (2024).

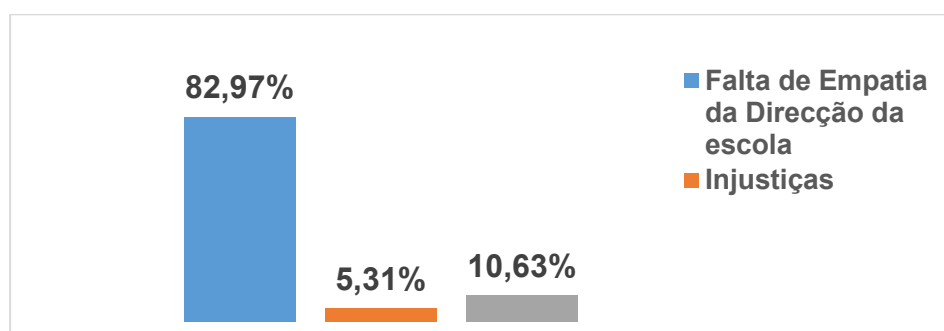
O Gráfico nº 3 traz dados relacionados a questão que procurava saber se existia conflitos entre professores e a direção da escola. Onde ficou-se a saber que 64,89% dos participantes da pesquisa, respondeu que tem havido muitos conflitos entre professores e a direção. 23,4% respondeu que sim. Tem havido conflitos entre professores e a direção e 11,7% dos participantes respondeu que tem havido conflitos algumas vezes. Assim sendo confirma-se a ideia de Berg (2012, p.18), quando afirma: “O conflito nos tempos atuais é inevitável e

sempre evidente. Entretanto, compreendê-lo, e saber lidar com ele, é fundamental para o seu sucesso pessoal e profissional”.

Os conflitos são inerentes às relações humanas e, quando adequadamente geridos, podem constituir oportunidades de aprendizagem e mudança. O principal desafio dos gestores é distinguir situações que podem ser tratadas de forma construtiva e adotar estratégias adequadas de gestão e resolução de conflitos. A literatura recente sobre gestão de conflitos no contexto escolar destaca a mediação, a educação socio emocional e a educação para a paz como estratégias relevantes para a convivência escolar (Mukti et al., 2026).

A resolução do conflito passa pelo diálogo e pela construção de estratégias que permitam compreender o processo de mediação e procurar soluções de maneira harmoniosa. A mediação escolar é descrita na literatura recente como um procedimento de resolução de conflitos que pode favorecer respostas mais construtivas e positivas diante das situações conflituosas (Ibarrola-García, 2024).

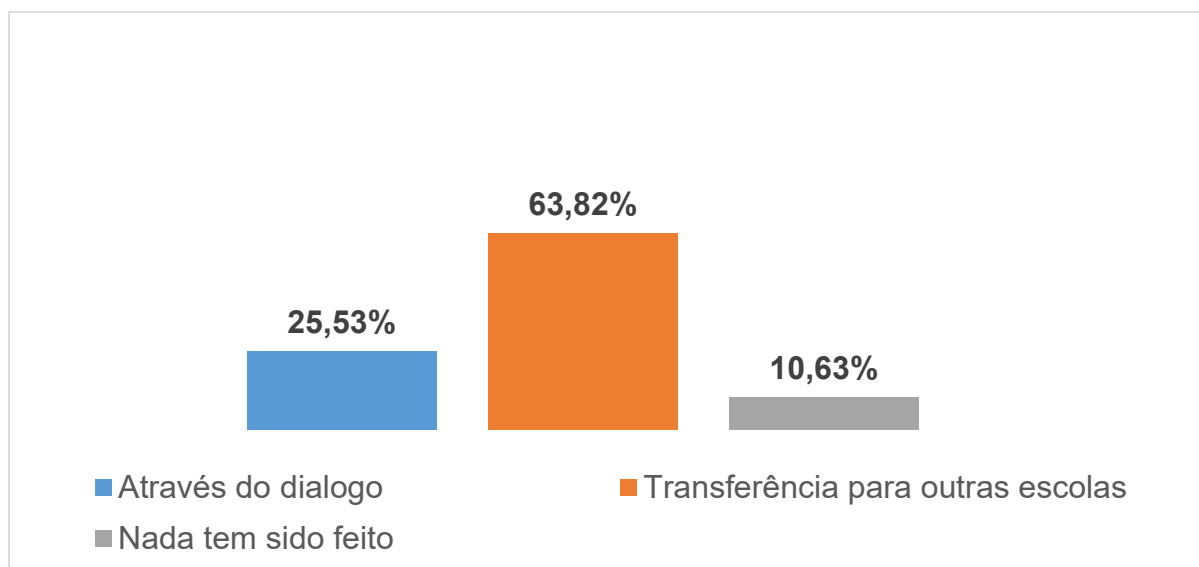
Gráfico nº 4: Descrição da causa dos conflitos que acontecem na escola



Fonte: Questionário (2024).

O gráfico nº 4 caracteriza as causas dos conflitos que acontecem na escola. 82,94% dos participantes responderam que as causas dos conflitos estão relacionadas à falta de empatia da direção da escola, 10,63% apontaram injustiças ocorridas na escola e 5,31% referiram incompreensões entre os agentes educativos. Estes resultados sugerem que as dificuldades de comunicação, de relacionamento e de percepção entre os intervenientes constituem dimensões importantes a considerar na prevenção e gestão dos conflitos.

Gráfico nº 5: Descrição das estratégias usadas para ultrapassar os conflitos entre professores/alunos ou professores/ membros da direcção da escola



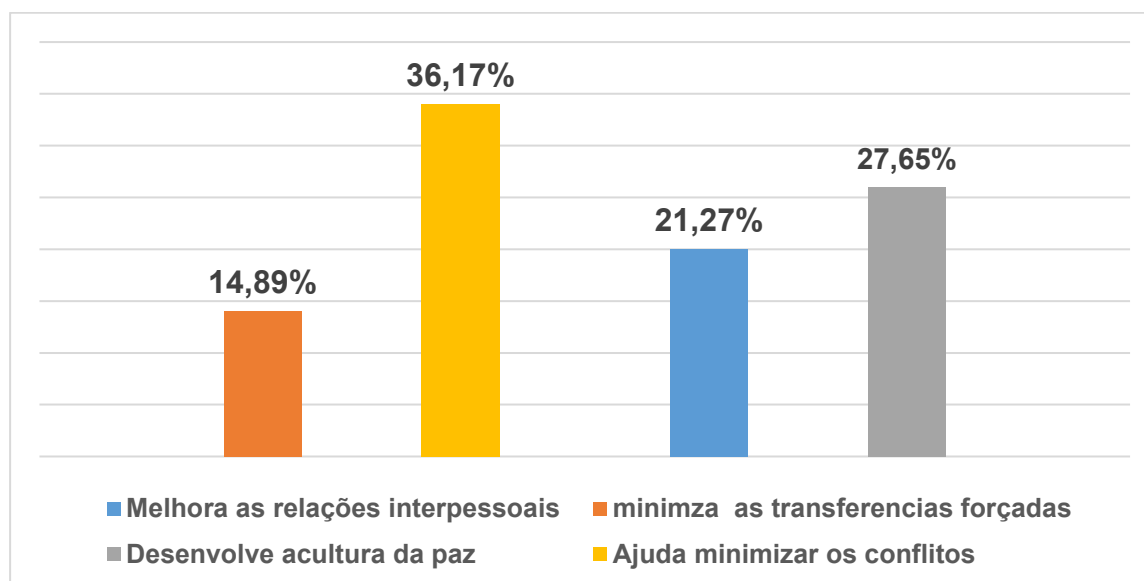
Fonte: Inquérito aos professores(2024).

No inquérito realizado o professor procurou saber qual eram as estratégias usadas para ultrapassar os conflitos entre professores/alunos ou professores/ membros da direcção da escola.

A Psicologia, no âmbito da educação, contribui para a compreensão do comportamento humano a partir das relações estabelecidas no contexto escolar, considerando as diferentes subjetividades construídas na relação com a cultura e a sociedade. Em ambiente escolar, a convivência social ocorre de forma contínua e reúne pessoas com histórias, experiências e percepções diversas, podendo gerar divergências. A literatura recente destaca a importância de estratégias escolares que promovam participação, convivência e relações positivas (Berti; Grazia; Molinari, 2023).

Para que um conflito se desenvolva, é necessário considerar a interação entre as partes e a forma como cada uma interpreta a situação. No ambiente escolar, a gestão construtiva dos conflitos requer espaços de diálogo, participação e aprendizagem de competências socioemocionais. A mediação escolar apresenta evidências de benefícios nas dimensões interpessoal, emocional, cognitivo-moral e social (Ibarrola-García, 2024).

Gráfico nº 6: Descrição da implementação da estratégia que mediará os conflitos inter-pessoais na escola



Questionário (2024).

Quando se questionou os participantes sobre a importância da implementação, na escola, de uma estratégia que mediasse os conflitos, todos foram unânimes em responder afirmativamente. Esta técnica seria muito importante na escola. Ao analisar os dados, 36,17% dos participantes responderam que a técnica ajudaria a minimizar os conflitos, 27,65% consideraram que desenvolveria nos agentes educativos uma cultura de paz, 21,27% afirmaram que melhoraria as relações interpessoais e 14,89% consideraram que minimizaria as transferências forçadas para outras escolas. Estes resultados são coerentes com a literatura recente, segundo a qual a mediação escolar pode favorecer respostas construtivas aos conflitos e contribuir para relações interpessoais mais positivas (Ibarrola-García, 2024).

CONCLUSÕES

Depois de analisados os questionários e os inquéritos se chegou as seguintes conclusões:

[1] O elevado índice de reprovações, absentismo e transferências forçadas, no Liceu Augusto Katchitiopololo Rei Ekuikui IV no Município do Bailundo, estão relacionados à choques de opiniões, contrariedades de objectivos e diferenças de personalidades gerando conflitos entre alguns agentes do processo educativo;

[2] Com formações e palestras que abordam a importância da mediação vai – se dar possibilidade dos professores e a direcção do Liceu Augusto Katchitiopololo Rei Ekuikui IV no Município do Bailundo, Província do Huambo em Angola a conhecerem e explorarem o conflito desde seu conceito até os efeitos gerados por ele nas organizações, tendo em vista o aprimorar das práticas e desmistificar o assunto como sendo um problema para todos agentes do processo educativo dando-lhe estratégia de ultrapassa-los;

[3] Através desta pesquisa é dada a possibilidade aos professores e diretores de escolas no Município do Bailundo, Província do Huambo em Angola, terem acesso às diferentes modalidades de resolução de conflitos, e identificado que as situações conflitantes podem ser encaradas de diversas formas, desde a mais pacífica, até o embate entre as partes, porém sempre de forma respeitosa e digna, não deixando as emoções de lado, mas controlando-as para que não gerem indisposições desnecessárias e sem sentido;

[4] Esta pesquisa vai despertar nos agentes educativos em Angola a existencia de problemas que para solucionar-los requer adopção das técnicas de resolução de conflitos que levam os agentes a procura de melhores estratégias de resolução de conflito, levando em consideração tudo que for importante, escutando os envolvidos e buscando aumentar os efeitos construtivos e minimizar os destrutivos, promovendo o bem-estar entre as pessoas para o desenvolvimento das instituições.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

- BERTI, Sara; GRAZIA, Valentina; MOLINARI, Luisa. Active student participation in whole-school interventions in secondary school: a systematic literature review. *Educational Psychology Review*, v. 35, art. 52, 2023. DOI: 10.1007/s10648-023-09773-x.
- BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Can I use TA? Should I use TA? Should I not use TA? Comparing reflexive thematic analysis and other pattern-based qualitative analytic approaches. *Counselling and Psychotherapy Research*, v. 21, n. 1, p. 37-47, 2021. DOI: 10.1002/capr.12360.
- BYRNE, David. A worked example of Braun and Clarke's approach to reflexive thematic analysis. *Quality & Quantity*, v. 56, p. 1391-1412, 2022. DOI: 10.1007/s11135-021-01182-y.
- CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 6. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2023.

- IBARROLA-GARCÍA, Sara. Peer relationships: school mediation benefits for sustainable peace. *Pastoral Care in Education*, v. 42, n. 3, p. 290-317, 2024. DOI: 10.1080/02643944.2023.2244500.
- MUKTI, Abdul et al. Manajemen konflik di sekolah dasar: a systematic literature review terhadap pemetaan masalah dan kerangka teoritik school-based mediation. *Journal of Education Science*, v. 12, n. 1, 2026. DOI: 10.33143/jes.v12i1.5850.
- UNESCO. Behind the numbers: ending school violence and bullying. Paris: UNESCO, 2019. Atualização da página: 2023. Disponível em: <https://www.unesco.org/en/articles/school-violence-and-bullying-major-global-issue-new-unesco-publication-finds>. Acesso em: 25 ago. 2026.
- UNESCO. 2023 International Day against violence and bullying at school: no place for fear: ending school violence for better mental health and learning. Paris: UNESCO, 2023. Disponível em: <https://www.unesco.org/en/articles/2023-international-day-against-violence-and-bullying-school-no-place-fear>. Acesso em: 25 ago. 2026.
- WHO. School-based violence prevention: a practical handbook. Geneva: World Health Organization, 2019. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/school-based-violence-prevention-a-practical-handbook>. Acesso em: 25 ago. 2026.
- WHO. One in six school-aged children experiences cyberbullying, finds new WHO/Europe study. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe, 2024. Disponível em: <https://www.who.int/europe/news-room/27-03-2024-one-in-six-school-aged-children-experiences-cyberbullying--finds-new-who-europe-study>. Acesso em: 25 ago. 2026.