New Trends in Qualitative Research

BY-NC-ND

VOLUME 21 | Nº 1

DOI:
https://doi.org/10.36367/ntqr.21.1.2025.e1157

Patrícia Guiomar

Ana Maria Costa e Silva

Submission date: Outubro 2024
Review date: Dezembro, 2024
Publication date: Janeiro, 2025

MEDIAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA

RESUMO

Experiências internacionais revelam que a promoção de uma cultura de mediação no ensino superior, um contexto de grande diversidade e, por isso, propício ao conflito, permite gerir construtivamente situações conflituais, introduzir formas inovadoras de diálogo e de (re)encontro na cultura institucional, bem como promover e incentivar a convivência ativa e a corresponsabilidade entre todos. Este artigo apresenta uma investigação qualitativa que levou a cabo o mapeamento e síntese de literatura existente sobre a mediação no ensino superior, privilegiando a revisão sistemática de literatura. Foi definida como orientadora desta revisão a questão de investigação "Quais as potencialidades da mediação no ensino superior?". Recorreu-se a diferentes bases de dados para localizar os estudos, sendo privilegiados aqueles publicados a partir de 2015, em português, inglês e espanhol. No total, resultaram selecionados 7 estudos. Os principais resultados obtidos com a síntese e análise dos estudos revelam que: no contexto europeu a integração da mediação é uma realidade ainda escassa; nos casos em que a mediação aparece implementada, os benefícios a esta associados estão relacionados com o desenvolvimento de competências de gestão e prevenção de conflitos, comunicação positiva, compromisso e respeito, bem como, com o fortalecimento das relações interpessoais e da missão da instituição; e a implementação da mediação nestes contextos depende ainda de determinados fatores e condições formais, legais e sociais para que tenha qualidade e sucesso. Tratando-se de um campo de investigação com pouca produção científica a seu respeito, esta revisão sistemática de literatura mostra-se relevante para compreender este fenómeno, incentivar estudos futuros sobre esta temática e justificar a importância e urgência da integração da mediação no ensino superior, com vista a despertar para novas e inovadoras formas de agir e pensar o contexto académico.

Keywords
Mediação; Ensino Superior; Revisão Sistemática de Literatura.

MEDIATION IN HIGHER EDUCATION: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Abstract

International experiences show that promoting a culture of mediation in higher education, a context of great diversity and therefore conducive to conflict, makes it possible to constructively manage conflict situations, introduce innovative forms of dialogue and (re)encounter into the institutional culture, as well as promote and encourage active coexistence and co-responsibility among all. This article presents a qualitative investigation that mapped and summarised the existing literature on mediation in higher education, favouring a systematic literature review. The research question "What are the potentialities of mediation in higher education?" was defined as the guideline for this review. Different databases were used to locate the studies, favouring those published from 2015 onwards, in Portuguese, English and Spanish. In total, 7 studies were selected. The main results obtained from synthesising and analysing the studies show that: in the European context, the integration of mediation is still a scarce reality; in cases where mediation is implemented, the benefits associated with it are related to the development of conflict management and prevention skills, positive communication, commitment and respect, as well as strengthening interpersonal relationships and the institution's mission; and the implementation of mediation in these contexts still depends on certain factors and formal, legal and social conditions for it to be quality and successful. As this is a field of research with little scientific production about it, this systematic literature review is relevant to understanding this phenomenon, encouraging future studies on this subject and justifying the importance and urgency of integrating mediation into higher education, with a view to awakening new and innovative ways of acting and thinking the higher education context.

Keywords
Mediation; Higher Education; Systematic Literature Review.

1. Introdução

A mediação é definida como uma cultura de paz e de cidadania, onde, através de abordagens de gestão positiva de conflitos e de capacitação individual e coletiva, se promove o diálogo, a escuta, o reconhecimento mútuo e a co-construção de soluções, condições promotoras da mudança, coesão, evolução e transformação social (Giménez Romero, 2019; Silva, 2018; Silva & Guiomar, 2022; Torremorell, 2008).

Experiências internacionais revelam que a promoção de uma cultura de mediação no ensino superior favorece e incentiva o diálogo e a criação de vínculos entre diferentes pessoas e grupos, valoriza diferentes visões, preserva a individualidade e promove a empatia, o respeito pelas diferenças, a criatividade na tomada de decisões, a democracia e a convivência (Algert et al., 2021; Jesus & Souza, 2019; Katz, 2017; Lei 3/2022, de 24 de Fevereiro, 2022; Matthews, 2019; Rommel & Bailey, 2017). Incluir a mediação no ensino superior, um contexto de grande diversidade e, por isso, propício ao conflito, permite gerir situações conflituais e reduzir fatores de risco a estas associadas, através da promoção de espaços e procedimentos positivos e cooperativos de resolução de controvérsias e de transformação individual e coletiva responsável (Cunha & Leitão, 2021; Giménez Romero, 2019; Lei 3/2022, de 24 de Fevereiro, 2022; Silva, 2010; Torremorell, 2008). Através da mediação os contextos de ensino superior tornam-se mais inteligentes, transparentes e democráticos, pois garantem-se os diretos de todos os seus atores e motivam-se estes a serem os protagonistas pelo seu desenvolvimento (Álamo et al., 2022; Jesus & Souza, 2019; Lei 3/2022, de 24 de Fevereiro, 2022; Silva, 2010).

Neste artigo apresenta-se uma investigação qualitativa realizada no campo da Educação, em específico, no contexto do ensino superior, trazendo para discussão uma revisão sistemática de literatura sobre as potencialidades da mediação neste mesmo contexto.

Quais as potencialidades da mediação no ensino superior foi a questão de investigação que orientou o desenvolvimento desta revisão sistemática. Com vista a contribuir para o conhecimento científico sobre mediação no ensino superior, identificou-se e sintetizou-se literatura científica existente sobre esta temática, pelo que, perceber as potencialidades da mediação nestas instituições educativas, contribuirá para implementar abordagens e estratégias essenciais ao desenvolvimento individual e coletivo, bem como ao progresso institucional no ensino superior.

2. Mediação e suas potencialidades no Ensino Superior

O ensino superior, caracterizado pela sua natureza plural e dinâmica, é um contexto propício a interações complexas, sendo, por isso, altamente provável o surgimento de conflitos (Algert et al., 2021; Almeida, 2021; Soares & Del Prette, 2015).

Adotar estratégias de gestão positiva e construtiva destes conflitos ajuda a promover uma cultura institucional democrática e pacífica, onde se incentivam e implementam práticas responsáveis de cooperação e convivência, essenciais ao bem-estar individual coletivo (Algert et al., 2021; Cunha & Leitão, 2021; Silva, 2010; Simões et al., 2015) e onde se consolidam instituições de qualidade, fortes e pacíficas, conforme se preconiza no objetivo n.º 16 para o desenvolvimento sustentável (Organização das Nações Unidas, 2015).

Internacionalmente, sugere-se a mediação como resposta para sinalizar, prevenir e gerir situações conflituosas no ensino superior (Algert et al., 2021; Jesus & Souza, 2019; Katz, 2017; Matthews, 2019; Rommel & Bailey, 2017). A integração de figuras e dispositivos de mediação nestes contextos educativos contribui para transformar o modelo de gestão de conflitos competitivo e adversarial, num modelo cooperativo, democrático e relacional. Enfrentar os conflitos com recurso à mediação permite gerir as diferenças e as divergências de forma amigável, menos burocratizada e com mais eficiência (Cunha & Leitão, 2021; Jesus & Souza, 2019; Katz, 2017).

Pela sua transversalidade e multidisciplinariedade, a mediação mostra ser vantajosa também numa vertente educativa e formadora, visto que, por seu meio, reelaboram-se relações e representações sociais, e transformam-se contradições, diferenças, controvérsias e oposições em situações de aprendizagem (co)construtiva (Giménez Romero, 2019; Silva, 2018; Torremorell, 2008).

Especificamente no ensino superior, a mediação introduz formas inovadoras de diálogo e de (re)encontro, assim como encoraja e promove a cooperação, a democracia e a corresponsabilidade (Algert et al., 2021; Matthews, 2019; Rommel & Bailey, 2017). Além disso, a mediação favorece o desenvolvimento de capacidades de resolução de problemas, trabalho em equipa, responsabilidade, compromisso, pensamento crítico e gestão emocional, essenciais ao bem-estar, sucesso académico e, a curto e longo prazo, inserção no mercado de trabalho (Álamo et al., 2022; Morgado, 2021; Pinto da Costa et al., 2017; Silva, 2018).

A este respeito, por reconhecerem a relevância da mediação nos contextos do ensino superior, em Espanha foi emitida a Lei 3/2022 de 24 de fevereiro, que surge com o objetivo de tornar obrigatória a mediação e a educação para a convivência nas universidades. Esta lei surge por se reconhecer a mediação como uma abordagem adequada e necessária para lidar com determinados comportamentos e conflitos entre os membros da comunidade universitária, bem como para favorecer e estimular a convivência ativa e a corresponsabilidade entre todos.

Também a CUEMYC[1], uma associação que coloca em rede diferentes países e universidades com o objetivo de contribuir para o estudo do conflito e a promoção e desenvolvimento da mediação, sugere que, na prática, a introdução da mediação e da educação para a convivência nas

[1] Mais informações sobre esta associação poderão ser encontradas no seguinte link: https://cuemyc.org/. Esta rede conta com a participação de três universidades portuguesas, nomeadamente, a Universidade do Minho, a Universidade Lusófona e a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

universidades ocorra através da implementação de “atividades de sensibilização e educação e formação para promover os valores da Convivência e da Cultura de Paz”, “avaliação de conflitos”; “prevenção de conflitos”; “análise de conflitos”; “serviços de gestão positiva e transformadora de conflitos”, entre os quais, “intervenção de mediação preventiva”, “intervenção de mediação formal” e “intervenção de mediação informal”; “aconselhamento-orientação preventiva na deteção e proposta de melhoria de potenciais conflitos estruturais”; e “ações de apoio institucional” (Álamo et al., 2022, pp. 70–73). Algumas destas propostas deverão ser desenvolvidas em colaboração com outros órgãos da universidade.

No contexto português não existe, ainda, nenhuma legislação que determine a integração de serviços de mediação no ensino superior, pelo que, a abordagem de gestão de conflitos disponibilizada por estas instituições educativas é habitualmente efetuada pelos serviços da provedoria. A mediação e a provedoria são dois serviços por vezes confundidos, embora apresentem as suas especificidades. Enquanto numa situação de conflito o provedor adota posições de influência e autoridade para resolver os conflitos, com o objetivo de os eliminar, os mediadores abstêm-se de qualquer decisão ou recomendação, adotando posições imparciais e privilegiando abordagens não só resolutivas de gestão de conflitos, mas também e, sobretudo, abordagens transformadoras dos conflitos e das relações (Alcover, 2009; Katz, 2017). O papel dos mediadores no ensino superior passa, sobretudo, por promover uma cultura de justiça e democracia, incentivar a responsabilidade e a participação ativa, favorecer a consciencialização e contribuir para a preservação positiva e duradoura das relações interpessoais (Sales & Lima, 2019). Nestes espaços de mediação impera o respeito, a dignidade humana e a justiça, mitigam-se situações de desigualdade, promove-se a co-construção de ações em prol do bem-estar individual e coletivo e constroem-se ambientes propícios à evolução e ao desenvolvimento individual e social (Pinto da Costa et al., 2017; Silva, 2018).

Em suma, na mediação valoriza-se a comunicação, a liberdade e o empoderamento das pessoas em processos construtivos e colaborativos de reconhecimento, progresso e transformação mútua, pelo que as suas potencialidades no ensino superior podem verificar-se ao nível da construção de uma cultura institucional educativa democrática, inclusiva, responsável, pacífica e resiliente, essencial à qualidade e ao fortalecimento da missão destas instituições (Álamo et al., 2022; Pinto da Costa et al., 2016; Sandoval et al., 2018; Silva, 2018).

3. Metodologia

Recorreu-se a uma metodologia de investigação qualitativa para o desenvolvimento deste trabalho. A investigação qualitativa é uma abordagem metodológica descritiva que procura compreender fenómenos a partir da interpretação e da análise indutiva de um conjunto de informações e/ou dados (Gonçalves et al., 2021; Moreira et al., 2021). Os investigadores qualitativos privilegiam as subjetividades e a compreensão aprofundada de fenómenos complexos (Amado, 2017).

Por meio desta metodologia é possível desenvolver reflexões e análises detalhadas e contextualizadas sobre uma determinada realidade, o que poderá ajudar a explorar novas teorias, ideias e conceções.

Ainda que possa estar associada a dados apresentados de forma não-estruturada e não-numérica e, por isso, à inexistência de padrões rigorosos de análise e tratamento da informação, a verdade é que, quando desenvolvida e implementada respeitando critérios de qualidade e avaliação, a investigação qualitativa apresenta-se válida, coerente e necessária para a descoberta de fenómenos diversos e relevantes (Costa & Souza, 2017; Coutinho, 2015).

Especificamente neste estudo, desenvolveu-se uma investigação qualitativa focada na revisão sistemática de literatura. A revisão sistemática de literatura usa métodos explícitos e sistemáticos para reunir, analisar e sintetizar estudos e as suas evidências, com vista a compreender, de forma completa e aprofundada, uma determinada questão de investigação e/ou determinado fenómeno (Arcadinho et al., 2020; Boland et al., 2017; Cooper et al., 2009; Machi & McEvoy, 2022; Zawacki-Richter et al., 2020). Estas revisões são caracterizadas pela sua natureza metódica, rigorosa e transparente, uma vez que, para o seu desenvolvimento, é necessário definir e respeitar um protocolo onde constam definidos determinados procedimentos e critérios (Arcadinho et al., 2020). O trabalho de revisão sistemática de literatura apresentado neste artigo orientou-se pelos padrões estabelecidos no modelo PRISMA (Prefered Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses), um modelo reconhecido internacionalmente, que inclui a pesquisa minuciosa e sistemática de literatura relevante em diversas bases de dados, a seleção criteriosa dos estudos consoante critérios de inclusão e exclusão predefinidos, a extração dos dados de forma padronizada e a avaliação da qualidade metodológica dos estudos (Page et al., 2021).

As duas questões de investigação que orientaram o desenvolvimento desta revisão sistemática de literatura são:1. Como os estudantes do ensino superior gerem os seus conflitos interpessoais? e 2. Quais as potencialidades da mediação no ensino superior. Este artigo foca-se na mediação no ensino superior e, por isso, apresenta os resultados obtidos que dão resposta à segunda questão de investigação.

De seguida, apresentam-se os procedimentos adotados para o desenvolvimento da revisão sistemática, bem como se sintetizam as características dos estudos selecionados e discutem os principais resultados, articulando com a teoria e a questão de investigação.

3.1 Protocolo

Definir um protocolo para a revisão sistemática, onde constam descritos os objetivos e procedimentos a respeitar durante o processo de revisão, é fundamental para garantir a transparência, consistência e rigor metodológico do estudo. A definição, à priori, de todos estes parâmetros, ajuda a minimizar o viés e a maximizar a confiabilidade nos resultados obtidos. O protocolo foi registado baseando-se nos itens da plataforma Open Science Framework.

O protocolo é de acesso privado, e esta restrição deve-se à necessidade de assegurar a utilização apropriada e contextualizada dos dados no âmbito de uma investigação mais abrangente que se encontra a ser desenvolvida ao nível do doutoramento. Ainda assim, o protocolo poderá ser disponibilizado, mediante solicitação ao autor correspondente.

3.2 Critérios de elegibilidade

A definição dos critérios de elegibilidade compreendeu as duas questões de investigação, no entanto, neste artigo, apenas se apresentam os critérios definidos associados ao processo de seleção de estudos relacionados com a segunda questão de investigação: retratar estudos com abordagens metodológicas qualitativas, quantitativas e mistas; abordar a temática da mediação no ensino superior; estar publicado depois de 2015; retratar a realidade nacional e internacional; estar publicado em português, inglês e espanhol.

3.3 Estratégia de pesquisa e seleção dos estudos

Recorreu-se a diferentes bases de dados para identificar estudos potencialmente relevantes, nomeadamente: *Web of Science, Scopus, Scielo*, Google Académico*, Research Gate* e *Science Direct*. Também foram localizados estudos por meio da consulta de listas de referências de artigos selecionados.

Os termos de pesquisa utilizados para encontrar estudos relacionados com a segunda questão de investigação, incluíam os seguintes descritores e caracteres boleanos: “higher education” AND “mediation”; (“benefits of mediation” OR “mediation”) AND “conflict” AND “higher education”; “mediation in higher education” AND “conflict management strategies”.

A seleção dos estudos para dar resposta a ambas as questões de investigação decorreu de fevereiro a agosto de 2023, tendo sido organizada por três fases. Na primeira fase foram localizados 101 estudos potencialmente relevantes e registados numa tabela por nome, data de publicação e título do estudo. Destes 101 estudos, 24 eram relativos à mediação no ensino superior. Na segunda fase, foram lidos e analisados o título, resumo e palavras-chave desses estudos, com o objetivo de compreender quais os que correspondiam com maior relevância às questões de investigação. Desta leitura e análise resultaram selecionados 78 estudos, dos quais 19 concernentes à mediação no ensino superior.

Nesta fase, os estudos foram excluídos pois o público-alvo (n = 9) e o foco em análise (n = 7) não coincidiam com o definido nos critérios de inclusão e por aparecerem em duplicado (n = 7). Na terceira fase do processo de revisão, os 78 estudos selecionados foram lidos integralmente. Após leitura integral, apenas 28 cumpriram os critérios de inclusão definidos. A exclusão dos estudos deveu-se a baixa qualidade metodológica (n = 10), falta de relevância (n = 27), tamanho amostral insuficiente (n = 3), desatualizado em relação ao estado atual da pesquisa (n = 6) e por o público-alvo não coincidir com o definido nos critérios de inclusão (n = 4).

No total, registaram-se 21 estudos relacionados com a primeira questão de investigação - gestão de conflitos no ensino superior – e 7 estudos relacionados com a segunda questão de investigação – mediação no ensino superior – sendo que, este artigo centra-se na síntese e análise destes 7 estudos. Para maior clareza e sistematização, a figura 1 apresenta um fluxograma do processo de seleção dos estudos.

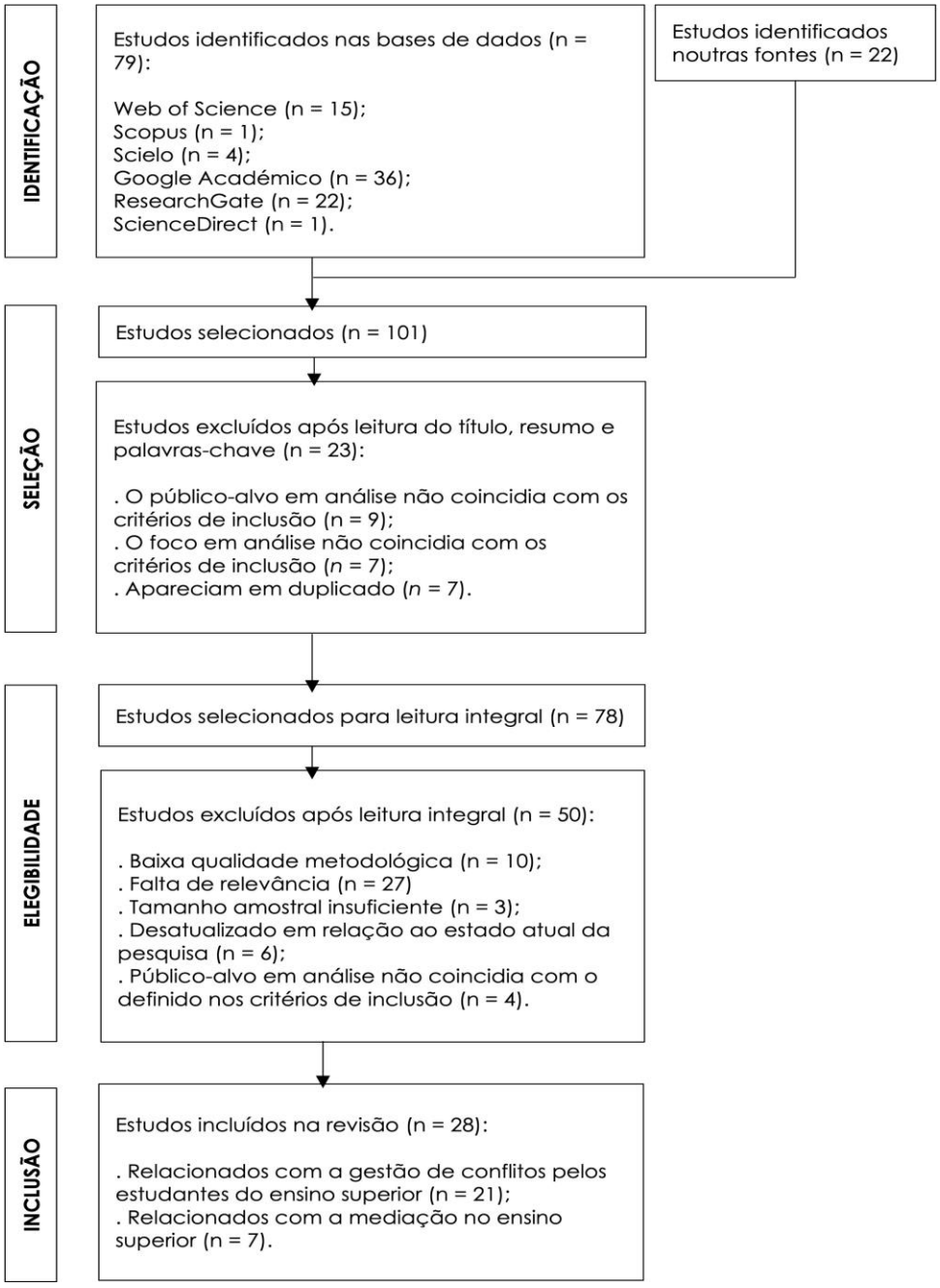


Figura 1. Fluxograma de seleção dos estudos

3.4 Análise e extração dos dados

Para a análise dos estudos selecionados recorreu-se à análise de conteúdo, uma abordagem qualitativa, permitindo tipificar um conjunto de categorias – autoria, ano de publicação, país onde o estudo foi realizado, método e técnica privilegiada, principal objetivo do estudo e os seus principais resultados - que foram extraídas e sistematizadas numa tabela (conferir tabela 1).

3.5 Qualidade do processo de revisão

Para garantir a qualidade do processo de revisão, além de se terem respeitado os padrões e procedimentos propostos no modelo PRISMA e de se ter registado e cumprido o protocolo onde constam descritos os critérios de inclusão e exclusão, todo o processo de revisão foi sujeito a uma revisão adicional conduzida de forma independente por uma segunda investigadora, a qual apresenta elevada experiência e conhecimento na problemática em estudo.

Esta segunda revisão, permitiu avaliar a elegibilidade dos estudos, assegurar a transparência e imparcialidade na seleção dos estudos e assegurar a clareza no registo e documentação das diferentes fases de revisão, com vista a garantir que outros investigadores chegam às mesmas conclusões ou conclusões semelhantes.

4. Resultados

4.1 Características dos estudos

As características dos estudos estão resumidas na tabela 1. Os 7 estudos selecionados nesta revisão para dar resposta à questão de investigação “Quais as potencialidades da mediação no ensino superior”, foram publicados a partir de 2017, inclusive, e desenvolvidos em países como Hong Kong, Espanha, Portugal, Equador, Perú, Polónia, Brasil e Estados Unidos. Alguns destes estudos não são exclusivos de determinado país, havendo estudos que retratam a realidade de diferentes países.

Apenas um estudo apresenta uma metodologia mista ao trabalhar a análise descritiva e a entrevista. Os restantes estudos apresentam metodologias qualitativas, baseadas na revisão de literatura, das quais, duas são centrados na análise bibliográfica, três na análise documental e uma combina ambas as técnicas. Estes dados revelam uma natureza predominantemente qualitativa dos estudos sobre o fenómeno da mediação no ensino superior.

Os principais objetivos dos estudos selecionados passam por identificar o papel da mediação no ensino superior, avaliar a sua importância e benefícios junto dos mais diversos atores da academia e descrever programas e ações promotoras da mediação no ensino superior que ajudem prevenir e resolver conflitos.

Tabela 1. Características dos estudos

Mediação no Ensino Superior

Autores, ano	País	Método, técnica	Principal objetivo	Principais resultados
Lau, 2022	Hong Kong	Descritivo Questionário e entrevista	Avaliar a importância da mediação como mecanismo de resolução de conflitos interpessoais para universitários e funcionários dessas instituições	A maior parte dos estudantes e dos funcionários não estão "familiarizados com o programa de resolução de conflitos oferecido pelas suas universidades". Embora a quase totalidade dos estudantes indicasse já ter "ouvido falar da mediação", entendem-na como um processo em que "alguém ajuda os outros a resolver conflitos sem fornecer sugestões ou soluções". Mais de metade dos estudantes indicou que "participariam da mediação se essa opção estivesse disponível". Os estudantes consideraram a mediação "uma ferramenta eficaz para resolver conflitos interpessoais nas universidades" e "recomendariam a mediação aos seus amigos"; no entanto, os funcionários já não a reconhecem dessa forma. Para os funcionários, as estratégias informais que adotam para resolver conflitos são consideradas suficientes (embora os próprios também apresentem limitações à estratégia a que recorrem), pelo que não consideram necessário integrar a mediação no seu sistema. Os estudantes apreciam a mediação porque promete "imparcialidade", "confidencialidade" e "voluntariedade".
Munuera Gómez et al, 2023	Espanha e Portugal	Revisão de literatura Análise bibliográfica	Identificar o papel da mediação no ambiente universitário e os seus benefícios para a academia e sociedade	A Lei n.º 3/2022, de 24 de fevereiro de Espanha provoca mudanças no contexto académico no sentido de criar uma cultura de diálogo e paz por meio da mediação. No Reino Unido são diversas as universidades que oferecem serviços de mediação: Universidade de Durham, Cambridge; Universidade de Leeds; Universidade de Manchester; Bristol; Santo André; Oxford; Universidade College London; Universidade de York; Universidade de Sussex; e Universidade de Dundee. Nos Estados Unidos, as universidades que oferecem serviços de mediação são, entre outras: a Universidade de Washington; a Universidade de Indiana Bloomington; a Universidade de Memphis; e a Universidade de Alabama. No Canadá, encontramos a Universidade de Ottawa, a Universidade de St. Paul e a Universidade de Carleton. Noutros países também encontramos a Universidade de Guanjuato (México), faculdade de Direito da Universidade Nacional de Cuyo (Argentina) e Universidade de Otago (Nova Zelândia). As experiências consolidadas de mediação nas universidades permitem reconhecer a mediação como um processo viável para a resolução de conflitos. A mediação favorece a liberdade académica e o empoderamento, garante os direitos de todos os intervenientes na academia e sensibiliza e capacita a comunidade universitária com técnicas de gestão positiva de conflitos.
Palencia Gutiérrez & Badaraco Delgado, 2022	Equador	Revisão de literatura Análise documental	Refletir sobre a mediação no Ensino Superior	No Equador existem ainda algumas universidades sem centros de resolução de conflitos, no entanto, a Universidade de San Francisco de Quito, Universidade Católica de Santiago de Guayaquil, a Pontifícia Universidade Católica do Equador são exemplos de universidades onde existe um centro de resolução de conflitos. Com este tipo de serviços, os estudantes e demais comunidade académica, foram sensibilizados para a existência de um maior número de ferramentas para a resolução dos seus conflitos quotidianos para além da tradicional via judicial predominante no país.
Muñoz-Feraud & Mendieta Toledo, 2021	Espanha, Peru e Equador	Revisão de literatura Análise documental	Comparar os sistemas de mediação utilizados em algumas universidades de Espanha, Peru e Equador	Nos três países existem estatutos e leis universitários que garantem a intervenção em mediação de conflitos; no entanto, nenhuma normativa estabelece qual deve ser o perfil do mediador. Em Espanha (Universidade de Málaga) quem exerce este papel é o provedor da Universidade, no Peru (Universidade César Vallejo) é um conselheiro e no Equador (Universidade de Guayaquil) são eleitos os membros do conselho universitário. Na Universidade de Espanha o provedor tem autonomia e independência, não estando sujeito a nenhum mandato de nenhuma instância universitária. Na Universidade de Peru o conselheiro subordina-se hierarquicamente ao reitor e na Universidade do Equador devem reportar-se hierarquicamente ao Reitor.
Gmurzynska, 2021	Polônia	Revisão de literatura Análise bibliográfica e documental	Analisar a mediação como o método de resolução de conflitos mais utilizado em diferentes conflitos académicos	Em países como o Canadá, os Estados Unidos, a Austrália, Nova Zelândia, o México e a Espanha, a mediação nas instituições de ensino superior é muito comum e está implementada há mais de quatro décadas. No entanto, em muitos países da europa, a introdução da mediação nestes contextos ainda não existe. A implementação da mediação no contexto académico depende de fatores como: "nível de desenvolvimento e popularidade da mediação em cada país"; "convencer a administração universitária da eficácia e legitimidade da mediação"; "envolvimento de membros da comunidade académica na promoção da mediação"; e "fatores externos, como leis e estatutos que regulam e apoiam o uso da mediação nas universidades". Na Universidade de Varsóvia foi implementado um serviço de mediação com o objetivo de "promover e popularizar a mediação e outros métodos de resolução amigável de disputas". Vários profissionais e funcionários da academia são mediadores neste serviço e mediam conflitos académicos que são encaminhados pelo provedor ou reitor da universidade. Além disso, este serviço também oferece workshops aos membros da comunidade académica sobre "como lidar com os conflitos".
Jesus & Souza 2019	Brasil	Revisão de literatura Análise documental	Apresentar as ações desenvolvidas pelo projeto "Mediar UFBA: prevenindo e solucionando conflitos" para lidar com os conflitos no âmbito universitário	O relato apresentado pelos responsáveis pelo Projeto Mediar UFBA revela que a implementação de questionários nas unidades de ensino e administrativas (para analisar a conflitualidade na UFBA) e a elaboração de ações de sensibilização e capacitação (para formar agentes mediadores universitários - estudantes, professores e pessoal não docente), permite criar condições que ajudam a resignificar a ideia de conflito na universidade e a disseminar uma cultura institucional de paz.
Rommel & Bailey, 2017	Estados Unidos	Revisão de literatura Análise documental	Descrever os programas de resolução de conflitos no Ensino Superior e como as instituições determinaram a necessidade de tais programas	A Universidade de Emory oferece formação em mediação ao corpo docente, serviços de mediação e estratégias para lidar com conflitos de trabalho antes que eles escalem. A Universidade de Case Western Reserve oferece um Programa de Conciliação e Mediação do Corpo Docente para conciliar e mediar conflitos internos à universidade, mas, conforme necessário, também externos à universidade. A Universidade do Novo México oferece formação em mediação a administradores, reitores, presidentes e professores, sendo que, os professores que concluíram a formação podem atuar também como formadores em mediação. A Universidade Virgínia Commonwealth oferece formação em mediação e em técnicas de resolução de conflitos a professores e funcionários para que estes atuem como mediadores. O Instituto Politécnico e Universidade Estadual da Virgínia oferece coaching em gestão de conflitos e avaliações de perfis na dinâmica dos conflitos. A Universidade de Texas A&M oferece workshops e oportunidades de formação em mediação a professores e administradores. Na Universidade de Arizona implementa-se um modelo de co-mediação onde os mediadores são professores, profissionais e funcionários certificados com formação em mediação. A "avaliação da pertinência da mediação" e a "necessidade de um processo para abordar e resolver conflitos interpessoais e conflitos organizacionais entre o corpo docente" foram as razões que determinaram a necessidade dos programas de mediação na Universidade de Minnesota e na Universidade de Emory, respetivamente.

4.2 Principais resultados e discussão

Os principais resultados obtidos com a leitura, síntese e análise dos estudos mostram que a integração da mediação no ensino superior é uma prática recente, pelo que, embora algumas universidades de países como o Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, México, Argentina, Nova Zelândia e Equador já a tenham implementado (Gmurzyńska, 2021; Munuera Gómez et al., 2023; Palencia Gutiérrez & Badaraco Delgado, 2022; Rommel & Bailey, 2017), no contexto europeu as instituições de ensino superior carecem, ainda, desta integração (Gmurzyńska, 2021; Lau, 2022; Palencia Gutiérrez & Badaraco Delgado, 2022).

Na europa, Espanha é o país que apresenta maior progresso no sentido de integrar a mediação no ensino superior, sendo, a este respeito, importante relembrar a Lei 3/2022, de 24 de fevereiro que, como visto anteriormente, surge do reconhecimento da mediação como abordagem adequada e viável para gerir e resolver conflitos (Gmurzyńska, 2021; Lei 3/2022 de 24 de fevereiro, 2022; Muñoz Feraud & Mendieta Toledo, 2021; Munuera Gómez et al., 2023). Esta perceção da mediação como necessária e eficaz para lidar com os conflitos na academia é também verificada no estudo realizado em Hong Kong (Lau, 2022) e em diferentes universidades dos Estados Unidos (Rommel & Bailey, 2017). De facto, a mediação apresenta características diferenciadoras das abordagens tradicionais de resolução de conflitos, entre as quais a ênfase na comunicação positiva, procura de soluções colaborativas e mutuamente satisfatórias, bem como compreensão mútua e autonomia (Alcover, 2009; Cunha & Leitão, 2021; Pinto da Costa et al., 2016), mostrando ser uma mais-valia nestes contextos educativos.

Além das vantagens associadas à mediação como abordagem de gestão de conflitos, o estudo de Munuera Gómez et al. (2023) revela que a mediação também provoca mudanças significativas no contexto académico, pois promove uma cultura de diálogo e paz, favorece a liberdade, empodera os diferentes intervenientes, garante direitos e sensibiliza e capacita a comunidade académica com diferentes técnicas e estratégias de gestão e prevenção de conflitos. Estas características da mediação, centradas numa abordagem educativa e formadora, fazem dela um recurso indispensável nos contextos educativos, em particular, no ensino superior. Tratando-se de um contexto plural, cuja missão, para além da transmissão e produção de conhecimento, é a promoção de competências relacionadas com o saber ser e o saber relacionar-se, a mediação torna-se necessária e relevante (Cunha & Leitão, 2021; Pinto da Costa et al., 2016; Silva, 2010; Torremorell, 2008). Ao integrar-se a mediação no ensino superior promove-se o desenvolvimento de softkills essenciais ao bem-estar individual e coletivo na academia, que, para além das hardskills, são também cada vez mais valorizadas, reconhecidas e solicitadas no mercado de trabalho (Matthews, 2019; Mohammed et al., 2023).

Também é possível verificar nos estudos aqui analisados que, nas universidades onde são implementadas formações e ações de capacitação em mediação, o corpo docente, os estudantes e os funcionários assumem um papel ativo na resolução de conflitos e na criação de espaços de interação baseados no diálogo construtivo e positivo (Gmurzyńska, 2021; Jesus & Souza, 2019; Rommel & Bailey, 2017).

As razões que levam à necessidade de criar estes programas formativos e implementar serviços de mediação na academia surgem do reconhecimento, por parte da instituição, da pertinência e potencialidade da mediação aos mais diversos níveis, mas também, da importância de se resignificar a ideia associada ao conflito (Jesus & Souza, 2019; Rommel & Bailey, 2017). De facto, os conflitos são comumente entendidos como algo negativo e a evitar (Hussein & Al-Mamary, 2019; Maldonado, 2010; Sousa & Oliveira, 2020), no entanto, quando trabalhados de forma construtiva através de abordagens como a mediação, podem originar resultados positivos, essenciais ao fortalecimento das relações, inovação, progresso e desenvolvimento individual, coletivo e institucional (Algert et al., 2021; Cunha & Leitão, 2021; Silva, 2010, 2018). A este respeito, Matthews (2019) apresenta como um dos benefícios dos programas de mediação no ensino superior a promoção do diálogo aberto entre os estudantes e o pessoal docente e não docente e, por consequência, a capacitação destes intervenientes para gerirem de forma segura, confiante e proativa situações conflituosas.

A integração da mediação no ensino superior e a criação de uma cultura institucional pacífica e positiva, ajuda também a conhecer e compreender alternativas inovadoras, construtivas e eficazes às vias tradicionais de justiça (Palencia Gutiérrez & Badaraco Delgado, 2022). A mediação é um campo de intervenção com cerca de 30 anos que ainda se encontra em processo de desenvolvimento e reconhecimento formal em muitos países, entre os quais, Portugal (Silva & Guiomar, 2022). Por ser uma área com lacunas ainda ao nível da produção legislativa é comum (e aceitável), as pessoas desconhecerem esta prática e as suas potencialidades nos mais diversos contextos (Silva & Guiomar, 2022). Este desconhecimento poderá estar na origem da resistência, por parte das instituições de ensino superior, da integração da mediação. O estudo de Lau (2022) revela essa resistência por parte dos funcionários (docentes e não docentes) que, por desconhecerem os programas e serviços de resolução de conflitos oferecidos pela instituição de ensino superior onde trabalham, estão habituados a resolver conflitos informalmente e consideram a integração da mediação neste contexto uma mudança burocrática pouco sustentável. Esta resistência pode justificar-se pela pouca familiaridade ao conceito e à prática da mediação, no entanto, trata-se de uma abordagem cada vez mais recomendada pela União Europeia (Diretiva 2008/52/CE) e também pelas Nações Unidas através dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, em particular, através do objetivo n.º 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes (Organização das Nações Unidas, 2015).

De facto, e de acordo com Gmurzyńska (2021), a implementação da mediação no ensino superior depende de determinadas condições: não só do envolvimento ativo dos membros da comunidade na promoção da mediação e de fatores externos que regulem e incentivam o uso da mediação, mas também, do desenvolvimento e popularidade da mediação em cada país e do reconhecimento, por parte das instituições académicas, da eficácia e legitimidade da mediação.

Especificamente em Portugal, a mediação começa a ser cada vez mais reconhecida, porém, são necessários ainda diversos avanços para o seu reconhecimento formal, por exemplo, relacionados com o perfil do mediador (Silva & Guiomar, 2022).

O reconhecimento formal do perfil profissional dos mediadores tem sido, até então, insuficiente e demorado (Silva & Guiomar, 2023). Esta realidade instável e incerta relativamente ao perfil do mediador acaba transferida para as instituições académicas, já que, como verificado por Muñoz Feraud e Mendieta Toledo (2021), não existem normativas que estabelecem o perfil do mediador no ensino superior, pelo que, quem assume as suas funções são provedores e conselheiros, os quais, normalmente, estão associados a posições de influência e autoridade, opostas às esperadas na intervenção de um mediador (Alcover, 2009; Bienstock, 2019; Matthews, 2019). Ainda que mediadores, provedores e conselheiros possam trabalhar em conjunto, as especificidades de cada um devem ser discriminadas para a implementação adequada e eficaz da mediação no ensino superior.

5. Considerações Finais

A presente revisão sistemática de literatura surgiu com o objetivo de dar resposta à questão de investigação "Quais as potencialidades da mediação no ensino superior". Durante o processo de seleção dos estudos identificou-se uma baixa produção e publicação científica sobre este fenómeno e verificou-se que a adesão das instituições de ensino superior à mediação é particularmente escassa em países europeus. Todavia, nos casos em que a mediação é integrada no quotidiano organizacional do ensino superior, esta assume um papel relevante ao nível da gestão construtiva de conflitos e ao nível da capacitação dos diferentes atores que interagem neste contexto. Por um lado, as potencialidades da mediação ao nível da gestão construtiva de conflitos passam pelo desenvolvimento de uma cultura institucional pacífica, democrática e colaborativa, propícia à compreensão das diversidades e ao respeito mútuo. Por outro lado, as potencialidades da mediação ao nível da capacitação dos diferentes atores verificam-se pelo desenvolvimento, seja em estudantes, seja em docentes e pessoal não docente, de capacidades de comunicação positiva, pensamento crítico, escuta ativa, trabalho em equipa, gestão emocional e empatia, essenciais ao bem-estar individual, relacional, coletivo e institucional.

Serviços de mediação no ensino superior são potenciadores de processos construtivos e colaborativos de reconhecimento e transformação mútua, empoderadores de toda a comunidade académica e promotores de uma cultura universitária democrática, inclusiva, responsável e resiliente, essencial à qualidade e fortalecimento da missão das instituições de ensino superior.

Trazer para discussão este fenómeno é importante pois, para além de ajudar a (re)pensar o ensino superior a partir de uma perspetiva inovadora e atual, identificam-se contextos e abordagens de investigação e intervenção onde a mediação é relevante e urgente.

Ainda assim, reconhece-se a limitação deste estudo relacionada com a escassez de trabalhos desenvolvidos neste âmbito, que é comum em áreas de investigação emergentes, como a da mediação.

Em suma, a realização de uma revisão sistemática de literatura, baseada numa abordagem qualitativa de investigação, sobre o fenómeno da mediação no ensino superior, um fenómeno ainda pouco comum no campo científico, é importante pois permitiu combinar e compreender, de forma profunda e abrangente, diferentes perspetivas sobre a temática, bem como identificar tendências e lacunas, que poderão assumir-se como ponto de partida para fundamentar práticas e/ou investigações futuras nesta área.

6. Financiamento

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I. P., no âmbito do projeto 2022. 14454.BD.

Este trabalho é também financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

7. References

Álamo, M. R., Villaluenga, L. G., & Rivera, F. F. (2022). *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las unviersidades* (1.ª Edição). Andavira Ediora, S. L.

Alcover, C.-M. (2009). Ombudsing in higher education: A contingent model for mediation in university dispute resolution processes. The Spanish Journal of Psychology, 12(1), 275–287. https://doi.org/10.1017/S1138741600001682

Algert, N., Liau-Hing Yep, C., Rogers, K., & Stanley, C. (2021). *Conflict Management and Dialogue in Higher Education* (3.ª Edição). Information Age Publishing, Inc. https://www.infoagepub.com/products/Conflict-Management-and-Dialogue-in-Higher-Education-3rd-Edition

Almeida, L. (2021). Ensino Superior: combinando exigências e apoios. In L. Almeida (Ed.), *Estudantes do Ensino Superior: Desafios e oportunidades* (pp. 17–33). Psicologia & Educação.

Amado, J. (2017). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação* (3.ª Edição). Imprensa da Universidade de Coimbra. https://doi.org/https://doi.org/10.14195/978-989-26-1390-1

Arcadinho, A., Folque, A., & Costa, C. L. da. (2020). Como garantir a qualidade de uma investigação? - O papel da revisão sistemática de literatura. In L. P. Nico & N. Bravo (Eds.), *Educação Alentejana* (pp. 77–82). De Facto Editores. http://hdl.handle.net/10174/29365

Bienstock, J. E. (2019). Campus conflict resolution: the time has come for mandatory mediation. *Journal of Business and Behavioral Sciences*, *31*(1), 36–47. https://www.researchgate.net/publication/334971734_Campus_Conflict_Resolution_The_Time_Has_Come_for_Mandatory_Mediation

Boland, A., Cherry, M. G., & Dickson, R. (2017). *Doing a Systematic Review - A Student's Guide* (Second Edition). SAGE Publications Ltd.

Cooper, H. M., Hedges, L. V., & Valentine, J. C. (2009). *The handbook of research synthesis and meta-analysis* (Second edition). Russell Sage Foundation.

Costa, A. P., & Souza, F. N. de. (2017). Critérios de construção e avaliação de artigos em investigação qualitativa (CCAAIQ). In *A prática na Investigação Qualitativa: exemplos de estudos* (pp. 12–20). Ludomedia.

Coutinho, C. (2015). Avaliação da qualidade da investigação qualitativa: algumas considerações teóricas e recomendações práticas. In F. N. Souza, D. N. Souza, & A. P. Costa (Eds.), *Investigação Qualitativa: Inovação, Dilemas e Desafios* (1.ª Edição, pp. 103–123). Editora Tiradentes.

Cunha, P., & Leitão, S. (2021). *Manual de gestão construtiva de conflitos* (4.ª Edição). Fundação Fernando Pessoa.

Diretiva 2008/52/CE, Pub. L. No. Jornal Oficial da União Europeia, Secção I, de 2008-05–21, 3 (2008). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0052

Giménez Romero, C. (2019). La mediación y las metodologías participativas de resolución de conflictos como vía para el fortalecimiento de la democracia. In M. Mesa (Ed.), *Riesgos globales y multilateralismo: el impacto de la COVID-19* (pp. 127–144). CEIPAZ. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7802969

Gmurzyńska, E. (2021). Analysis of the causes of conflicts at universities and alternative methods of resolving them. Part I: Mediation in academic disputes. *Studia Iuridica Lublinensia*, *30*(1), 55–101. https://doi.org/10.17951/sil.2021.30.1.55-101

Gonçalves, S. P., Gonçalves, J. P., & Marques, C. G. (2021). *Manual de Investigação Qualitativa*. PACTOR - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação. www.pactor.pt

Hussein, A., & Al-Mamary, Y. (2019). Conflicts: Their Types, And Their Negative And Positive Effects On Organizations. *International Journal of Scientific & Technology Research*, *8*(8), 10–13. https://www.researchgate.net/publication/341804810_Conflicts_Their_Types_And_Their_Negative_And_Positive_Effects_On_Organizations

Jesus, D. L. S. de, & Souza, S. M. (2019). Mediar UFBA: Mediação como instrumento de pacificação no ambiente universitário. *Revista FIDES*, *10*(2), 157–172. https://doi.org/http://www.revistafides.ufrn.br/index.php/br/article/view/391

Katz, Neil. H. (2017). Mediation and dispute resolution services in higher education. In A. Georgakopoulos (Ed.), *The Handbook of Mediation* (1st Edition, pp. 176–184). Routledge. https://www.researchgate.net/publication/315133569_MEDIATION_AND_DISPUTE_RESOLUTION_SERVICES_IN_HIGHER_EDUCATION

Lau, A. (2022). Mediation as an Alternative Dispute Resolution to resolve interpersonal conflicts in Hong Kong universities. *Public Administration and Policy: An Asia-Pacific Journal*, *25*(3), 264–278. https://doi.org/10.1108/PAP-08-2022-0101

Lei 3/2022, de 24 de Fevereiro, Pub. L. No. 48, Boletín Oficial del Estado, Secção I, de 2022-02–24, 22379 (2022). https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/24/3

Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2022). *The Literature Review - Six Steps to Success* (Fourth Edition). Corwin.

Maldonado, M. tereza. (2010). *O Bom Conflito*. Editora Guerra & Paz.

Matthews, K. (2019). *7 Benefits of Mediation Programs in Higher Education Institutions*. Mediate.Com. https://mediate.com/7-benefits-of-mediation-programs-in-higher-education-institutions/

Mohammed, Z. J., Alsadaji, A. J., Al-Saadi, S. F., & Al-Fayyadh, S. (2023). Components of Soft Skills for University Students in the 21st Century: An Overview of Literature Review. *Med Edu Bull*, *4*(11), 601–609. https://doi.org/10.22034/MEB.2023.389121.1076

Moreira, A., Sá, P., & Costa, A. P. (2021). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação: métodos: Vol. Vol. 1*. https://doi.org/https://doi.org/10.34624/hmtj-qg49

Morgado, J. C. (2021). Currículo de nova geração e cidadania: desafios contemporâneos. *Revista de Estudos Curriculares*, *12*(1), 25–37. https://www.nonio.uminho.pt/rec/index.php?journal=rec&page=article&op=view&path%5B%5D=113

Muñoz Feraud, I. L., & Mendieta Toledo, L. (2021). La mediación en las instituciones de educación superior. Estudio comparado entre España, Perú y Ecuador. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, *5*(21), 1388–1404. https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.283

Munuera Gómez, P., Cano, J. M., Martínez-López, J. Á., & Silva, A. M. C. e. (2023). Intra-University Mediation on the Road to the Sustainable Development Goals: A Systematic Review. *European Journal of Contemporary Education*, *12*(1), 92–104. https://doi.org/10.13187/ejced.2023.1.92

Organização das Nações Unidas. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution adopted by the General Assembly*. https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., … Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *The BMJ*, *372*. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Palencia Gutiérrez, E. M., & Badaraco Delgado, V. (2022). La mediación en la Educación Superior, mejora la relación entre docentes y estudiantes. *Prohominum*, *3*(4), 228–246. https://doi.org/10.47606/acven/ph0091

Pinto Da Costa, E., Torrego, J. C., & Martins, A. de O. (2017). A investigação qualitativa como metodologia compreensiva da dimensão interpessoal/social de um projecto de mediação de conflitos. *6.º Congresso Ibero-Americano Em Investigação Qualitativa*, 683–691. https://recil.ensinolusofona.pt/handle/10437/8445

Pinto da Costa, E., Torrego, J. C., & Martins, A. M. de O. (2016). Gabinetes de Mediação de Conflitos: estruturas de pacificação, dinâmica e resultados. In A. M. C. e Silva, M. L. Carvalho, & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da mediação social: processos e prática* (pp. 107–118). CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. Universidade do Minho. https://www.researchgate.net/publication/306078685

Rommel, A., & Bailey, M. (2017). Conflict Resolution and Mediation Programs in Higher Education: Institutional Need, Benchmarking, Development, and Evaluation. In *AdvanceRIT*. https://www.rit.edu/advance/sites/rit.edu.advance/files/docs/Expanded_Conflict_Res_Mediation_Report_05.01.17_final.pdf

Sales, L. M. de M., & Lima, G. V. (2019). Mediação comunitária: uma contribuição na busca pelos objetivos do desenvolvimento sustentável no estado do Ceará. *Direito, Estado e Sociedade*, *54*, 260–278. https://doi.org/https://doi.org/10.17808/des.54.945

Sandoval, C. C., Moreno, F. D. S., & Sandoval, J. R. S. (2018). Prácticas educativas que generen hábitos para la vida y beneficios en el desarrollo sustentable. In A. L. Banda-Castro, A. M. Pinto-Martínez, & N. S. Cruz-Castillo (Eds.), *Acciones prácticas en materia de sustentabilidad* (1.ª Edition, pp. 49–60). Qartuppi. https://doi.org/10.29410/QTP.18.08

Silva, A. M. C. e. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, *18*(1), 7–18. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8406/RGP%2018_1%202010%20art%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, A. M. C. e. (2018). O que é mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. e Silva, & S. Fernandes (Eds.), *Contexto de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 17–34). De Facto Editores. https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/62112

Silva, A. M. C. e, & Guiomar, P. (2022). A mediação em Portugal: ensaio sobre a (des)construção de um percurso. *Configurações*, *30*, 91–112. https://journals.openedition.org/configuracoes/16294

Silva, A. M. C. e, & Guiomar, P. (2023). Mediators in Portugal: Training, Status and Professional Recognition. *Journal of Social and Political Sciences*, *6*(1), 32–44. https://doi.org/10.31014/aior.1991.06.01.391Simões, E., Rosado-Pinto, P., & Almeida, F. (2015). Learning from conflict in higher education. *Proceedings of INTED2015 Conference*, 4797–4806. https://www.researchgate.net/publication/273201950_LEARNING_FROM_CONFLICT_IN_HIGHER_EDUCATION

Soares, A. B., & Del Prette, Z. A. P. (2015). Habilidades sociais e adaptação à universidade: Convergências e divergências dos construtos. *Análise Psicológica*, *33*(2), 139–151. https://doi.org/https://doi.org/10.14417/ap.911

Sousa, R., & Oliveira, G. (2020). Os níveis de intensidade no ciclo do conflito. In R. Sousa & G. Oliveira (Eds.), *Resolução de Conflitos - Estudos de Casos* (pp. 27–46). Juruá Editorial. https://www.researchgate.net/publication/348235776_Os_Niveis_de_Intensidade_no_Ciclo_do_Conflito

Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.

Zawacki-Richter, O., Kerres, M., Bedenlier, S., Bond, M., & Buntins, K. (2020). *Systematic Reviews in Educational Research - Methodology, Perspectives and Application*. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-658-27602-7

Patrícia Guiomar
Universidade do Minho,
Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS), Portugal
https://orcid.org/0000-0002-3469-2645
✉ patriciaguiomar_@hotmail.com

Ana Maria Costa e Silva
Universidade do Minho, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS)
e Instituto de Educação, Portugal
https://orcid.org/0000-0001-8598-7243
✉ anasilva@ie.uminho.pt